

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

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y TRABAJO EN EQUIPO

(Estudio realizado con colaboradores de inmobiliaria Debursa en Quetzaltenango, Quetzaltenango)

TESIS DE GRADO

CLAUDIA ALEJANDRA LÓPEZ SCHMIDT
CARNET 15045-12

QUETZALTENANGO, ENERO DE 2021
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

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

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y TRABAJO EN EQUIPO

(Estudio realizado con colaboradores de inmobiliaria Debursa en Quetzaltenango, Quetzaltenango)

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR

CLAUDIA ALEJANDRA LÓPEZ SCHMIDT

PREVIO A CONFERÍRSELE

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

QUETZALTENANGO, ENERO DE 2021
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MARCO TULLIO MARTÍNEZ SALAZAR, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: MGTR. LESBIA CAROLINA ROCA RUANO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: LIC. JOSÉ ALEJANDRO ARÉVALO ALBUREZ
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: MGTR. MYNOR RODOLFO PINTO SOLÍS
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: MGTR. JOSÉ FEDERICO LINARES MARTÍNEZ
SECRETARIO GENERAL: DR. LARRY AMILCAR ANDRADE - ABULARACH

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO
SECRETARIA: MGTR. ANA ISABEL LUCAS CORADO DE MARTÍNEZ

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. NILMO RENÉ LÓPEZ ESCOBAR

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. STELLA DE LOS ANGELES BAUER WALTER DE MÉNDEZ

AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO

DIRECTOR DE CAMPUS: P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.

SUBDIRECTORA ACADÉMICA: MGTR. NIVIA DEL ROSARIO CALDERÓN

SUBDIRECTORA DE INTEGRACIÓN
UNIVERSITARIA: MGTR. MAGALY MARIA SAENZ GUTIERREZ

SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO: MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ

SUBDIRECTOR DE GESTIÓN
GENERAL: MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ

Quetzaltenango, 5 de Noviembre de 2020.

Mgtr. Nivia Calderón
Sub-directora Académica
Campus Quetzaltenango
Universidad "Rafael Landívar"

Respetable Ingeniera Calderón:

Como asesor del trabajo de Tesis titulado: "Inteligencia emocional y trabajo en equipo" estudio realizado con Colaboradores de la Inmobiliaria Debursa en Quetzaltenango, elaborado por la estudiante CLAUDIA ALEJANDRA LOPEZ SCHMIDT, con carné **No. 1504512**, previo a conferírsele el título de Licenciada en Psicología Industrial/Organizacional, me es grato informarle que esta tesis es resultado de un arduo trabajo de investigación bibliográfica, como trabajo de campo, constituyendo un valioso aporte para todos los profesionales tanto de la Psicología, como de otras disciplinas por su contenido.

Por lo que a mi juicio está concluido y cumple con los requisitos de una investigación científica, ajustándose a la metodología requerida por la Universidad "Rafael Landívar", por lo que agradeceré a usted sea nombrado el revisor correspondiente de Tesis, para su revisión y aprobación y emita el dictamen correspondiente.

Atentamente.



Mgtr. Nilmo René López Escobar
Asesor.
Col. No. 94

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante CLAUDIA ALEJANDRA LÓPEZ SCHMIDT, Carnet 15045-12 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 052762-2020 de fecha 26 de noviembre de 2020, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y TRABAJO EN EQUIPO

(Estudio realizado con colaboradores de inmobiliaria Debursa en Quetzaltenango, Quetzaltenango)

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 18 días del mes de enero del año 2021.



Agradecimientos

A Dios:

Por ser el pilar de mi vida y por darme la bendición de poder emprender el camino en esta carrera que cambió mi vida, por las habilidades que puso en mí para llegar hasta aquí.

A mis padres:

Porque me regalaron las herramientas necesarias para poder continuar con mi formación, por ser inspiración estos cinco años para lograr mi meta, por el amor y el apoyo que me dan siempre.

A mi esposo:

Por todo el apoyo que me brindó durante el proceso, por el amor y la paciencia con la que me acompañó en el final y por creer en mí más que nadie.

A mis catedráticos:

Por todas las enseñanzas que sembraron en mí, por la paciencia, el carisma y la dedicación con la que brindaron sus conocimientos y experiencias.

Dedicatoria

A Dios:

Por bendecirme cada día con un trabajo que pudiera costear mis estudios por llenarme de salud y fuerza para salir adelante en las dificultades de la vida.

A mi hija:

Por ser la fuerza que me empuja cada día a ser mejor persona, profesional, mujer, hija y madre. Por ser la luz que ilumina mis días y el motor de mi vida.

A mi Chaito:

Por ser mi ángel en el cielo, porque me enseñó a soñar y a luchar por ser una mujer de bien y trabajadora. Porque todo su amor se ve reflejado hoy en cada cosa que hago. Gracias madre.

INDICE

Pág.

RESUMEN

I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Inteligencia emocional.....	6
1.1.1 Definición.....	6
1.1.2 La autoconciencia, el primer componente de la inteligencia emocional.....	7
1.1.3 Comparación de la inteligencia emocional frente al CI como pronosticador De rendimiento en el puesto de trabajo.....	8
1.1.4 Estilos de liderazgo según la inteligencia emocional.....	10
1.1.5 Inteligencia emocional y la eficacia organizativa.....	14
1.1.6 Teoría del rendimiento basada en la inteligencia emocional.....	15
1.1.7 Psicología positiva y bienestar psicológico en el campo laboral.....	17
1.1.8 El ABC de la inteligencia emocional.....	18
1.2 Trabajo en equipo.....	19
1.2.1 Definición.....	19
1.2.2 Ventajas del trabajo en equipo.....	20
1.2.3 Los roles dentro del equipo de trabajo.....	21
1.2.4 La motivación en el trabajo en equipo.....	23
1.2.5 Fases de desarrollo del equipo de trabajo.....	26
1.2.6 Características del líder en el equipo de trabajo.....	27
1.2.7 Técnicas personales y sociales necesarias para el trabajo en equipo.....	30
1.2.8 Grupos y equipos de trabajo.....	31

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	34
2.1 Objetivos.....	35
2.1.1 Objetivo general.....	35
2.1.2 Objetivo específicos.....	35
2.3 Variables o elementos de estudio.....	35
2.4 Definición de variables.....	35
2.4.1 Definición conceptual de las variables o elementos de estudio.....	35
2.4.2 Definición operacional de las variables o elementos de estudio.....	36
2.5 Alcances y límites.....	36
2.6 Aporte.....	36
III. MÉTODO	38
3.1 Sujetos.....	38
3.2 Instrumento.....	38
3.3 Procedimiento.....	38
3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística.....	39
IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	41
V. DISCUSIÓN	46
VI. CONCLUSIONES	51
VII. RECOMENDACIONES	52
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	53
ANEXOS	55

RESUMEN

La inteligencia emocional es la capacidad de descubrir las emociones y sentimientos propios, para que de esta manera la persona pueda reconocerlos, manejarlos y crear una motivación propia para controlar las relaciones interpersonales. Por otro lado, el trabajo en equipo es el esfuerzo integrado de un grupo para así cumplir o realizar ciertos objetivos específicos. Lo que genera el cuestionamiento ¿Qué influencia tiene la inteligencia emocional en el trabajo en equipo? el objetivo general de esta investigación es determinar la influencia de la inteligencia emocional en el trabajo en equipo en los colaboradores de la inmobiliaria Debursa en Quetzaltenango. El estudio fue realizado con una población de 40 sujetos comprendidos en las edades de 20 a 40 años de edad, se evaluó a administradores, contadores, diseñadores, personal del área técnica, mantenimiento, gerentes y el área legal de la empresa. Se utilizó una escala de Likert que contenía 30 ítems con cuatro opciones de respuesta para medir ambas variables, la investigación es de tipo cuantitativa de diseño descriptivo y la metodología estadística que se utilizó fue el método de proporciones.

Con base a los resultados obtenidos se concluyó que la inteligencia emocional tiene gran influencia con el trabajo en equipo el cual puede llegar a verse afectado debido a la mala gestión de la inteligencia emocional, los colaboradores tienen un alto nivel de autoconciencia, comunicación y trabajo colaborativo, el trabajo en equipo se basa en un líder positivo que sabe desarrollar las habilidades de los subordinados pero necesitan reforzar estas áreas para poder equilibrarse de mejor manera, capacitación constante, delegación de responsabilidades a todo el equipo y la escucha activa.

I INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas de Guatemala no toman la importancia necesaria a cómo los colaboradores se sienten dentro del área laboral, son pocas las organizaciones que se preocupan por mantener una estabilidad emocional real en el talento humano, hay muchas otras preocupaciones que tienen en mente que no toman en cuenta que mientras el personal que está bajo responsabilidad este bien consigo mismo y con el ambiente que lo rodea la empresa estará aún mejor. Se desea hacer conciencia que se necesita un cuidado especial en el manejo de la inteligencia emocional para crear grupos de trabajo óptimos donde se beneficien la empresa, los colaboradores y también los clientes quienes a la larga tendrán un mejor trato y una atención adecuada al momento de acudir a la organización.

La inteligencia emocional tiene gran importancia y valoración en la actualidad ya que ocupa un lugar central en el campo empresarial y social, genera la necesidad de formar equipos de trabajo capaces de percibir, comprender y regular las emociones de manera eficaz. Diversos estudios realizados consideran que la inteligencia emocional resulta ser un factor fundamental para que los colaboradores consigan un exitoso desarrollo en los puestos de trabajo. Mantener y lograr el éxito en las organizaciones requiere de capacidades o talentos de todos los colaboradores no solamente de uno, es por esto que se busca crear una forma de trabajar basada en la cooperación de un grupo de personas en la que todos participen y aporten conocimientos para formar un todo y responsabilizarse de las metas impuestas por las organizaciones, así mismo crear un buen clima laboral lo cual aumentará la motivación de los colaboradores y dará a lugar un sentido de pertenencia en cada uno de los empleados lo cual es uno de los retos más grandes en las organizaciones hoy en día y por lo que se debe trabajar aún más ya que muchas empresas aún no se toman muy en serio el hecho de hacer que el talento humano se sienta parte de una familia.

Esta investigación tiene como finalidad aportar a la empresa una visión real de cómo los colaboradores se manejan dentro y fuera ya que todo de cierta forma influye en el desempeño, aportará también al colaborador un concepto de salud mental que puedan manejar a la perfección para que así ellos sabrán cuándo necesitan ayuda y de la misma manera tengan una idea de cómo mejorar en ciertos ámbitos de la vida. Proponer métodos para mantener o mejorar el trabajo en

equipo ya sea el caso y así de esta manera hacer cumplir los objetivos que la empresa les ha impuesto.

A continuación, se citan algunos criterios de varios autores sobre el tema a tratar:

Lec (2018) en la tesis titulada, Inteligencia emocional en el recurso humano de la Dirección Departamental de Educación de Sololá, cuyo objetivo fue identificar las tres áreas de inteligencia emocional y sus niveles en el recurso humano. La muestra utilizada fue de 89 sujetos comprendidos entre las edades de 20 a 60 años, quienes se encuentran en los renglones presupuestados 011 y 022. La investigación fue de tipo cuantitativo correlacional; se utilizó escala de Likert con tres opciones de respuesta baja, adecuada y alta las cuales permitieron establecer que la mayoría de colaboradores que conforman el recurso humano no presta atención a las emociones y estados de ánimo y dejan que las mismas afecten sus pensamientos, estados de ánimo ya que padecen de desánimo y estrés lo cual se refleja en que no se preocupan en tener una percepción clara de los sentimientos de los demás por lo que se recomienda dar la importancia que merece la inteligencia emocional para que el talento humano se desarrolle y así la institución cuente con colaboradores plenamente estables emocionalmente, realizar grupos de trabajo para compartir experiencias.

Hernández (2018) en la tesis titulada, Inteligencia emocional y satisfacción laboral, cuyo objetivo fue establecer el nivel de inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la distribuidora VIDDA, zona 12 Huehuetenango. La muestra utilizada fue de 38 sujetos comprendidos entre las edades de 20 a 55 años de edad, quienes tienen una antigüedad en la empresa de 15 años de servicio. La investigación fue de tipo descriptiva cuantitativa; se utilizó la prueba psicométrica del Test T.I. E=G elaborado para Guatemala por el licenciado Heberto Efraín de León para evaluar la inteligencia emocional la cual se evidenció que los colaboradores presentan un nivel diestro de inteligencia emocional ya que las reacciones son aceptables lo que ayuda a entender que están en un nivel medio, debido a que cuentan con un nivel laboral agradable y se manejan las relaciones interpersonales. Se recomienda realizar evaluaciones periódicas para mantener el nivel de satisfacción de colaboradores aceptable y esto permita el alcance de objetivos dentro de los departamentos.

Manrique (2015) en el artículo titulado, La cuestión de la inteligencia emocional que aparece en la página electrónica de la Red de revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal explica que la inteligencia emocional desarrolla la capacidad de motivarse, perseverar, soportar las frustraciones y controlar los impulsos, tener empatía y confiar en los demás. Un conjunto de proporciones inespecíficas de corte moral, seguramente lo primero que se pueda saber acerca del ser humano es que siempre se tiene algún sentimiento: aburrimiento, tristeza, ira, ansiedad, alegría. Los cursos de inteligencia emocional en la actualidad permiten medir la personalidad como algo derivado de la lógica científica, hay más de tres mil tipos de test de personalidad por los que las personas se vuelven clasificables en los polos de la personalidad estables y medibles que siguen un patrón que muestran que son mucho más apropiadas que otras para así tener éxito como trabajador por lo que se vuelven mucho más importantes al momento de aplicarlas en el ámbito laboral, se sabe que la inteligencia emocional es de suma importancia para las relaciones interpersonales y las relaciones privadas. Por lo que hoy en día debe ser importante la aplicación de pruebas al momento de la contratación de personal para comprobar que los colaboradores realmente son expertos en los puestos.

Chapman (2011) en el artículo titulado, Inteligencia emocional que aparece en la página electrónica degerencia explica que la inteligencia emocional es relevante para el desarrollo organizacional ya que los principios EQ bridan una nueva forma de entender el comportamiento de las personas, el estilo gerencial, actitudes, habilidades interpersonales y el potencial. Por lo que debe ser tomada de forma importante en el área de Recursos Humanos al momento de crear perfiles de puestos, y deben aplicarse en los procesos de reclutamiento, en las entrevistas que se realizan.

La inteligencia emocional se encuentra en diferentes ramas de teorías de comportamiento, de las emociones y de la comunicación como lo es la PNL (programación neuro-lingüística), análisis transaccional y empatía. Al desarrollar la inteligencia en estas áreas se tendrán colaboradores más productivos y con más éxito dentro de las áreas en la que estos se desenvuelven. Junto con esto se podrá disminuir el nivel de estrés dentro de las empresas, así como los conflictos y sobre todo mejorar las relaciones interpersonales, la comprensión y la estabilidad.

Sanchinelli (2018) en el artículo titulado, Las emociones y el trabajo en equipo que aparece en la página electrónica de Prensa Libre explica que el mundo laboral es un ambiente cambiante y poco estable el cual genera mucha competitividad por la búsqueda del éxito en las diferentes áreas del campo laboral ya que las emociones juegan un papel importante en los colaboradores de quienes dependen de una actitud positiva o negativa y crean el clima organizacional en las empresas. Muchas organizaciones no toman la importancia debida a este tema y no se dan cuenta que sin la inteligencia emocional no podrán trabajar adecuadamente, deben considerar que quienes están al servicio de las compañías son personas con emociones y sentimientos que deben ser comprendidas, pero para esto es necesario capacitar a los colaboradores y de esta manera entiendan que gestionar las emociones es importante.

Analizar las emociones dentro de las organizaciones tiene una gran utilidad porque esta ayudará a comprender y explicar los problemas que se dan dentro de las empresas, si las emociones que experimentan los colaboradores ya sean positivas o negativas contagian a todo el entorno y ambiente laboral se generará un sentimiento de fracaso personal y organizacional dentro de las áreas que conforman las empresas. Por lo que es vital comprender las emociones para el buen desempeño y que este no se vea dañado.

Aguilar (2016) en la tesis titulada, Trabajo en equipo y clima organizacional, cuyo objetivo fue determinar la relación del trabajo en equipo con el clima organizacional en colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango. La muestra utilizada de 30 sujetos comprendidos entre las edades de 18 a 40 años. La investigación de tipo cuantitativo descriptivo; se utilizó un cuestionario con interrogantes con opción sí, no y por qué, para determinar la relación que tiene el trabajo en equipo en el clima organizacional; con el reflejo de los datos se concluye que el trabajo en equipo no es reforzado en la empresa por un buen jefe que dirige las acciones de sus colaboradores ya que en ocasiones llegan a ausentarse de sus labores y no hay respuesta a las necesidades que presentan, por lo que logró comprobar que existe relación positiva entre las variables de estudio. Es importante fomentar el trabajo en equipo por medio de capacitaciones con el objetivo de crear un plan de mejoramiento en donde dé a conocer la importancia del mismo y se generen cambios positivos.

González (2015) en la tesis titulada, Trabajo en equipo y satisfacción laboral estudio realizado con personal de operaciones de telecomunicaciones de Transactel, cuyo objetivo fue establecer la relación entre trabajo en equipo y satisfacción laboral entre los miembros del staff de la cuenta de telemarketing Claro RD, de Quetzaltenango. La muestra utilizada fue de 25 sujetos comprendidos entre las edades de 23 a 28 años, con estudios en los 3 primeros años de universidad. La investigación fue de tipo descriptiva cuantitativa; se utilizó una escala de Likert que permitió conocer los aspectos relacionados al trabajo en equipo en la cual se midió cada variable; con el reflejo de los datos se concluye que, los miembros del staff a pesar de la gran cantidad de colaboradores que integran claro RD desarrollan un sentido de pertenencia hacia la empresa y esto provoca una mejor satisfacción laboral y genera deseos de pertenecer más tiempo dentro de la organización. Por lo que se comprueba que existe relación positiva entre las variables de estudio. Es importante mantener la armonía en todos los miembros del staff en las distintas actividades en que participan, ya que la integración de todos ellos genera mayor satisfacción laboral.

Torrelles, Coiduras, Isus, Carrera, París y Cela (2011) en el artículo titulado, Competencia de trabajo en equipo definición y categorización, que aparece en la revista electrónica de la Red de revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal Vol. 31, del mes de diciembre, explican, que la competencia de trabajo en equipo se impone a la individualización laboral. Los cambios de procesos en las organizaciones han generado un enorme impacto en la nueva forma de trabajar. El trabajo en equipo es considerado un punto clave y una ventaja competitiva, en la actualidad debido a su importancia se ha generado un enorme cambio en la forma de trabajar lo que da un incremento en los equipos de trabajo lo que permite aumentar la productividad, la innovación y la satisfacción en el trabajo. Trabajar en equipo requiere la movilización de recursos propios, conocimientos, habilidades y aptitudes, que permiten a un individuo adaptarse y alcanzar junto a otros en un contexto determinado un cometido. Todo esto ayudará a crear un equipo confiado que trabaje por un fin único que es el alcanzar objetivos.

Forbes (2019) en el artículo titulado, Nueve estrategias para el desarrollo de su equipo de trabajo que aparece en la página electrónica de Prensa Libre del mes de septiembre, explica que la labor más importante de un líder es facilitar el desarrollo de los colaboradores ya que cuando lo hace cuenta con un equipo capaz de potenciar el servicio a las metas. Para que los equipos superen estos

desafíos, alcancen las metas y se conviertan en la mejor versión de sí mismo deben explotar su potencial. Para eso deben poner en practicar diferentes puntos importantes como trabajar en liderazgo para comprender cuál es su nivel de desarrollo de habilidades, trabajar en la mejora y volverse líderes.

Realizar evaluaciones de competencias para ayudarles a ser más conscientes de las fortalezas y oportunidades de mejora. Dar retroalimentación constructiva, comunicarse efectivamente ayudará a influir, inspirar y lograr que el equipo sea receptivo, ayudar a los colaboradores a comprender cómo pueden elevar su rendimiento y apoyarles en esto. Sin olvidar que se debe empoderar dándole responsabilidades a cada uno para que salgan de su zona de confort y nuevamente explotar el potencial que tienen.

Riquelme (2019) en el artículo titulado, ¿Qué se logra al trabajar en equipo? que aparece en la revista electrónica emprendices del mes de abril, indica que el trabajo en equipo fortalece cualquier ámbito donde se desempeñe para desarrollar una meta en común, los integrantes darán el mayor esfuerzo para alcanzar los objetivos que se les han impuesto de la mejor manera posible. Al tener un equipo de trabajo de carácter multidisciplinario este debe ser armonioso y los colaboradores tendrán un espíritu de colaboración que motiva el rendimiento de cada uno. Si se tiene un equipo de trabajo así se pueden conseguir muchos logros como la integración de fortalezas para un objetivo en común, buenas relaciones interpersonales de los miembros, espíritu de colaboración, menor tiempo de respuesta, mejor rendimiento y mayor compromiso como fidelidad al proyecto lo cual crea un equipo de trabajo exitoso que se preocupe por buscar la manera de salir adelante en unidad.

1.1 Inteligencia emocional

1.1.1 Definición

Goleman (2018) indica que la inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo al tomar en cuenta los sentimientos, habilidades como lo son el control de los impulsos, la autoconciencia, motivación, perseverancia, empatía, entusiasmo, entre otras, conforman rasgos de carácter como la disciplina, compasión o el altruismo que son indispensables para la buena y

creativa adaptación social. También menciona que el ser humano cuenta con dos tipos de mentes una emocional (que siente) y otra la mente racional (que piensa).

1.1.2 La autoconciencia, el primer componente de la inteligencia emocional

Goleman (2011) explica que la autoconciencia se relaciona con comprender las emociones, los puntos fuertes, necesidades, debilidades y los impulsos, tampoco quiere decir que las personas que tienen una gran autoconciencia son muy críticas o demasiados optimistas más bien son sinceros consigo mismos y con las personas que los rodean. Los individuos que poseen un nivel alto reconocen de qué manera les afectan los sentimientos a sí mismos, a las demás personas y por ende al rendimiento laboral. De la misma manera una persona con una gran autoconciencia es capaz de trabajar con un cliente exigente y podrá entender de qué manera esto afecta el humor y los motivos por los cuales se siente frustrado.

La autoconciencia incluye el conocimiento que tienen la personas de los valores y los objetivos y sabrá a donde dirigirse y por qué, por ejemplo al momento de tener una oferta laboral que le atraiga por el reconocimiento económico pero que esté en contra de los valores morales y los objetivos que se ha trazado alcanzar se mostrará firme y seguro en rechazarla al contrario con una persona que carezca de la misma podrá con mucha facilidad tomar decisiones que luego pondrán en conflicto sus ideales y harán que las emociones se desestabilicen por no hacer las cosas de una manera correcta como en el fondo sabe que lo son. Las decisiones de una persona autoconsciente concuerdan con los valores e ideales y como consecuencia de esto el trabajo les resulta alentador y satisfactorio.

La pregunta principal aquí es ¿Cómo se puede reconocer la autoconciencia? Se manifiesta como franqueza que es lo más importante después como la capacidad de autoevaluación realista, las personas que son autoconscientes tienen mucha facilidad de palabra al momento de hablar de las propias emociones y de cómo éstas influyen dentro de la vida diaria tanto en lo personal y lo laboral, también puede identificarse en las evaluaciones de rendimiento ya que las personas autoconscientes están muy al tanto de sus limitaciones y puntos fuertes al momento de hablar de ellos mismos, se encuentran muy cómodos y les gusta recibir críticas constructivas para mejorar en todo momento, tienen mucha confianza en sí mismos, conocen las capacidades que poseen y al mismo tiempo que

se exigen demasiado al momento de entregar algún trabajo. En cambio, los que no tienen autoconsciencia toman las críticas constructivas como amenazas y fracaso.

La autoconsciencia se vuelve un punto fundamental al momento de trabajar en equipo ya que se tiene un parámetro bien definido de si se hacen correctamente las cosas o existe una falla en algo, por lo que todos los integrantes deben poseerla. A pesar de que contar con personal autoconsciente es muy valioso cuando una empresa busca líderes potenciales, los altos ejecutivos no le dan la importancia debida a la autoconsciencia muchas de las veces relacionan la franqueza como un punto de debilidad grave en las personas y piensan que no tienen las capacidades necesarias para dirigir a otras personas. La realidad es que es totalmente contrario, hay quienes admiran a las personas que hablan realmente con franqueza, a los líderes se les pide realicen juicios que requieren de una evaluación franca de las capacidades que posee él mismo y los demás miembros del equipo.

Después de una breve explicación se llega a la conclusión que la autoconsciencia es un factor muy importante al momento de contratar personal que debe dirigir a otros colaboradores, también para formar grupos efectivos de trabajo, el hecho que todos los miembros la posean es una ganancia a gran escala de las empresas ya que tendrán personal competente y activo para desarrollarse dentro del campo de trabajo que se requiera. Se debe tomar mucho en cuenta esto al momento de seleccionar candidatos que puedan llenar ciertas plazas dentro de las organizaciones que requieran este tipo de competencias importantes.

1.1.2 Comparación de la inteligencia emocional frente al Coeficiente Intelectual como pronosticador de rendimiento en el puesto de trabajo.

¿Qué predice mejor el éxito, la inteligencia emocional o el coeficiente intelectual? En la vida diaria las aptitudes y la inteligencia emocional van siempre de la mano, el coeficiente intelectual es un indicador mucho más importante de inteligencia emocional refiriéndose a los tipos de trabajo que los colaboradores deben desempeñar dentro de una empresa. El coeficiente intelectual desempeña una función de clasificación a la hora de determinar qué tipos de trabajos es capaz de realizar una persona, sin embargo, el contar con una inteligencia cognitiva suficiente para realizar una tarea específica no indica si ese colaborador será un trabajador estrella o si en algún dado caso este

ascenderá a algún puesto importante dentro de la organización. El coeficiente intelectual si predice la profesión que una determinada persona logra desempeñar a lo largo de su vida, por el contrario, existe una predicción menos exacta en cuanto a la inteligencia emocional, desde luego que se necesita un mínimo nivel de ésta para tener éxito en el colegio y acceder a una profesión, pero, como no existe realmente una prueba específica que se tenga que superar entre quienes compiten en el campo laboral este se vuelve mucho más grande cada día.

Una vez que las personas tienen un puesto dentro del área laboral se desarrolla un tipo de pronosticador mucho más potente que permite identificar quien triunfará y quien no, quien ascenderá a un nivel superior y quien realmente será pasado por alto es decir a quien no se le tomará en cuenta para ningún tipo de puesto gerencial o de tipo jefatura sino solamente podrá desempeñarse dentro de un puesto operativo, técnico entre otros. Se debe tomar en cuenta que es posible que dentro de este tipo de puestos si se pueda tener éxito siempre que se desarrollen las competencias necesarias para sacar adelante el trabajo.

En muy pocas palabras se habla que un indicador mucho más preciso y exacto para predecir el éxito laboral es el coeficiente intelectual el cual determinará que campos o profesiones son los más adecuados para cada individuo. Cuando las investigaciones se realizan en el interior de un puesto de trabajo o profesión específica para determinar quiénes sobresalen y quienes fracasaran, la inteligencia emocional demostrará ser un pronosticador mucho mejor del éxito que el coeficiente intelectual. Un estudio realizado sobre la competencia con sujetos provenientes de cuarenta empresas reveló que los puntos más fuertes en capacidades cognitivas eran de un veintisiete por ciento más frecuente en los trabajadores estrella que en los trabajadores normales, por otro lado, los puntos fuertes en competencias emocionales eran de un cincuenta y tres por ciento más frecuentes.

Este tema se resolverá cuando realmente se realicen investigaciones adecuadas ya que los datos que ya existen y hablan de la contribución de la inteligencia emocional y del coeficiente intelectual al éxito profesional son realmente escasos y directos. Para la mayoría de los puestos sobre todo los de más alto nivel dentro de una organización las competencias que se encuentran en los cargos técnicos y cognitivos son habilidades de umbral, los cuales son requisitos básicos para entrar a

campos como la ingeniería, derecho o para la dirección general de una organización. Por lo que es muy importante que se pueda crear una línea de estándar de competencias y habilidades que deben poseer las personas que ocupen este tipo de puestos y sean ellos quienes se acoplen al puesto y no al contrario, para esto sería de mucha ayuda un descriptor de puestos que ayudará a saber con exactitud qué trabajos se desempeñan dentro del mismo.

Por lo que se concluye en que tanto la inteligencia emocional como el coeficiente intelectual desempeñan una parte muy importante dentro del campo laboral y que es necesario entender el propósito de cada una para que de esta manera se pueda dar una importancia real al momento de crear perfiles de puesto óptimos y con los cuales se generen objetivos.

1.1.4 Estilos de liderazgo según la inteligencia emocional

Goleman (2011) explica que el liderazgo es la influencia de una persona sobre el resto de componentes de un grupo. Cualquiera persona que se desenvuelva en el mundo laboral podrá decir que un grupo necesita un líder que sepa y pueda dirigirlos para que de esta manera se puedan cumplir y alcanzar los objetivos propuestos por las empresas, un líder marca estrategias, motiva, crea una misión e implanta una cultura, en si un líder debe encargarse de conseguir resultados al final. Hay investigaciones que indican que un buen líder no se basa en un solo estilo, sino que utilizan muchos en distinta medida y en función de las circunstancias empresariales. Las personas que carecen de liderazgo pocas veces se valoran, en las evaluaciones de desempeño estas quedan muy por debajo de la medida estándar. Varios ejecutivos de altos rangos aplican seis estilos de liderazgo principales los cuales son de mucha ayuda para un desarrollo eficiente y optimo tanto de ellos como de sus colaboradores y a largo plazo les dará los resultados se han buscado dentro de los grupos, esos estilos son los siguientes:

a) Estilo autoritario

Este tipo de líder ordena y manda, busca el cumplimiento inmediato de tareas a través de instrucciones precisas, nadie puede cuestionar sus decisiones y sus órdenes. Este tipo de liderazgo no es muy recomendable para dirigir un grupo, ya que llegan a existir roces dentro del mismo debido al poco tacto que se tiene al momento de dar una orden y los demás miembros del equipo tomen demasiado personal este hecho, también porque a largo plazo se rompe el ambiente de

trabajo y se maneja el negativismo para el logro de objetivos de la empresa, genera desmotivación, no colaboración ya no se transmiten ideas por el miedo que genera en los subordinados de ser rechazados. Por otro lado, es importante resaltar que este estilo consiga funcionar bien en situaciones de crisis cuando la reacción inmediata es un factor determinante o ya sea que dentro del grupo se tengan colaboradores problemáticos con quienes ya se ha fracasado en otras ocasiones.

b) Estilo coach

Este tipo de líder es orientativo y visionario, tiene una visión clara a largo plazo y con su entusiasmo moviliza a sus subordinados hacia su misma visión, este tipo de liderazgo genera un gran compromiso hacia los objetivos y las estrategias que la organización ha impuesto. Además, que mejora de una manera sorprendente el ambiente laboral, las normas para superación y alcanzar el éxito están puestos para todos los miembros del equipo de igual manera dándoles la libertad de experimentar e innovar por sus propias decisiones. Generalmente suele funcionar bien en la mayoría de las situaciones, aunque puede fallar si el equipo se forma de expertos que cuenten con mayor experiencia que el líder. Por lo contrario, se generará una gran capacidad de motivación.

c) Estilo conciliador

El estilo conciliador gira en torno a las personas, se esfuerza para que la relación entre personas sea armónica. Sus emociones están por encima de las tareas y los objetivos impuestos. Los colaboradores tienen la libertad de hacer el trabajo en la forma en que ellos consideren que sea más eficaz. Este es un tipo de liderazgo adecuado si lo que el líder desea es construir armonía en el equipo, mejora la comunicación cuando el equipo es nuevo o cuando hay que motivarlos durante situaciones de alto estrés, puede dar la impresión que se tolera un rendimiento bajo. Este estilo debería combinarse con otros estilos como el coach para encontrar un equilibrio entre ambos y crear un equipo de trabajo eficaz ya que si se confía en exceso en él este estilo puede llevar el grupo al fracaso.

d) Estilo democrático

Los colaboradores tienen voz y voto en las decisiones para así incrementar la flexibilidad y la responsabilidad, el líder participativo busca siempre la toma de decisiones por consenso, los grupos

que utilizan este tipo de estilo tienden a ser muy realistas acerca de qué pueden o no lograr dentro de las áreas de trabajo. Este tipo de liderazgo empresarial da resultado cuando el líder no se encuentra muy seguro sobre la mejor dirección a seguir o de cuándo necesita tener ideas innovadoras para lograr los objetivos, así mismo este pierde su enfoque cuando los colaboradores no están formados o no tienen la información suficiente para aportar opiniones válidas o de gran valor para la mejora del equipo.

e) Estilo ejemplar

El líder crea estándares más elevados de rendimiento y marca ciertas pautas concretas, las normas de trabajo por lo general suelen estar claras solamente para el líder, pero no suele explicarlas con claridad, él espera a que los demás sepan que deben hacer por lo que los colaboradores se pueden sentir agobiados por las exigencias del líder. La flexibilidad y la responsabilidad no existen y el trabajo se enfoca en las tareas por lo que pasa a ser demasiado rutinario, si el líder se ausenta, el equipo se siente sin dirección debido a que están acostumbrados a que él establezca las reglas. Este estilo debe de utilizarse en contadas ocasiones ya que destruye el clima adecuado del equipo lo cual pone en peligro el trabajo en conjunto que es lo que realmente se busca alcanzar.

f) Estilo coercitivo

El principal objetivo de este estilo de liderazgo es el desarrollo del talento de las personas, los colaboradores podrán identificar sus fortalezas, debilidades y aspiraciones profesionales que los ayuda a establecer sus propias metas de desarrollo. Este tipo de líderes dan tareas que desafían a sus subordinados que están dispuestos a soportar a corto plazo el fracaso ya que estos se centran en el desarrollo personal principalmente. De la misma manera los motiva para que tomen la iniciativa y genera un ambiente de crecimiento, este tipo de liderazgo funciona si los colaboradores tienen conciencia real de sus debilidades y desean mejorar su rendimiento de lo contrario no funcionará por lo que es importante que ellos hagan conciencia propia de qué se realiza bien y qué deben comenzar a mejorar para que valga la pena poner en práctica este estilo de liderazgo.

Como se observa en la tabla numero 1 cualquier estilo de liderazgo que se aplique dentro de las organizaciones tendrá un efecto en el clima laboral pero siempre dependerá de cómo se apliquen, se puede ver cómo cada estilo interviene en los colaboradores si los motiva o desmotiva dentro del

área laboral, si el efecto que este crea es positivo o demasiado positivo y de igual manera cuándo es el momento adecuado para aplicarlo.

Es necesario entender que los colaboradores siempre querrán obtener buenos resultados por lo que es necesario también escucharlos y entenderlos en todo momento, la aplicación de los estilos de liderazgo sin duda traerá buenas consecuencias en las empresas, pero también es cierto que estas deben empezar a aplicarlos, capacitar a los colaboradores para que ellos sepan cómo desenvolverse dentro de las áreas de trabajo y qué tipo de liderazgo será el óptimo para ellos, para el equipo de trabajo que tienen, si en caso tuvieran deficiencias estar dispuestos a cambiarlas para que todo marche de mejor manera. Prestar atención en cómo logran trabajar todos de mejor manera es una clave para saber si se logran los objetivos.

Tabla Núm. 1
Estilos de liderazgo según la inteligencia emocional

Estilos de liderazgo	Resonancia	Efecto sobre el clima laboral	Momento de aplicación adecuado
Autoritario	Hace avanzar a la gente hacia los sueños compartidos	Tremendamente positivo	Cuando el cambio requiere una nueva visión o falta un rumbo
Coach	Vincula lo que quiere la persona con los otros objetivos del equipo	Muy positivo	Cuando hay que ayudar a una persona a contribuir con mayor eficacia
Conciliador	Crea armonía al conectar a los individuos entre si	Positivo	Cuando hay que corregir desavenencias en un equipo
Democrático	Valora la aportación de los demás. Consigue compromiso	Positivo	Para crear consenso u obtener valiosas aportaciones de los miembros del equipo
Ejemplar	Marca objetivos estimulantes y apasionantes	A menudo muy negativo porque no se aplica adecuadamente	Cuando hay que obtener resultados de alta calidad de un equipo motivado y competente
Coercitivo	Alivia los miedos al ofrecer un rumbo claro en una emergencia	A menudo muy negativo porque se emplea mal	En una crisis, para poner en marcha un cambio radical

Fuente: Goleman (2011) Liderazgo el poder la inteligencia emocional, Pág. 40

Después de conocer los estilos de liderazgo que existen y que se saben ejecutar no habría una excusa para decir que no se tienen herramientas suficientes para ponerlas a trabajar, es claro también que deben buscar mucha más información, para darse cuenta que de esta manera es mucho más fácil trabajar y tendrán mejores resultados.

1.1.5 Inteligencia emocional y la eficacia organizativa

Cherniss (2013) explica que la inteligencia emocional influye en la eficacia organizativa y desempeña un papel muy importante en ella, pero el problema que se enfrenta hoy en día es lo difícil que se ha convertido para las empresas el mantener a los buenos colaboradores dentro, particularmente a aquellos con las habilidades que realmente importan en una economía de alta tecnología. Un estudio realizado reveló que el tiempo que un colaborador quiere permanecer dentro de una organización y su productividad están determinados por su relación con su jefe o supervisor inmediato, solo el once por ciento de los colaboradores que califican a sus jefes como excelentes afirmaron que es probable que buscarían a otro colaborador durante el siguiente año por el contrario el cuarenta por ciento de colaboradores que califico a sus jefes inmediatos como bajo afirmaron que probablemente se despedirían. En pocas palabras se puede decir que los trabajadores que tienen buenos jefes se muestran cuatro veces menos propensos a ser despedidos a comparación de los que tienen malos jefes.

Los jefes que realmente logran conectar con sus subordinados son aquellos que desarrollan la habilidad de reconocer cómo se sienten dentro de su entorno laboral y al mismo tiempo intervienen con eficacia cuando estos comienzan a sentirse desanimados o insatisfechos en el entorno laboral. Los jefes eficaces de igual manera son capaces de manejar y controlar sus propias emociones al obtener resultados positivos cuando los colaboradores comienzan a confiar en ellos y se sienten a gusto al momento de trabajar con equipo, se diría que el tipo de jefe que mantienen a sus colaboradores a su lado son aquellos que dirigen con inteligencia emocional.

Los mayores desafíos que los empleados y jefes deben afrontar en las organizaciones diariamente son:

- a) Afrontar grandes y rápidos cambios.
- b) Ser más creativos para así elevar la innovación.

- c) Manejar grandes cantidades de información.
- d) La organización necesita incrementar la fidelidad de sus clientes.
- e) Motivar más a las personas y así ser más comprometidos.
- f) Mejor trabajo en equipo.

La inteligencia emocional influye en la eficacia organizativa en varias áreas como la contratación y conservación del empleado, desarrollo de talento, trabajo en equipo, compromiso, estado de ánimo y salud del empleado, innovación, productividad, eficiencia, ventas, ingresos y calidad de servicio.

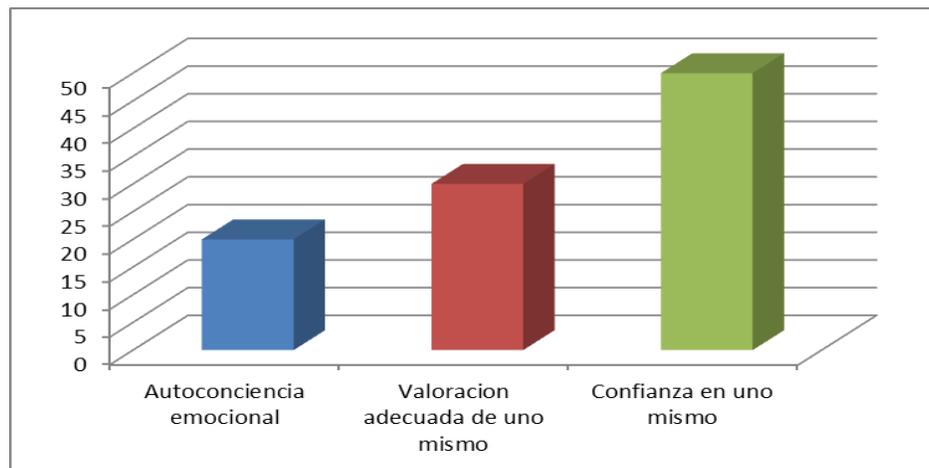
1.1.6 Teoría del rendimiento basada en la inteligencia emocional

Goleman (2011) explica que la competencia emocional es una capacidad aprendida basada en la inteligencia emocional que tiene como resultado un rendimiento sobresaliente en el trabajo. Ser un experto en una competencia como la atención al cliente o resolución de conflictos demanda una aptitud incluida en características de inteligencia emocional la cual no es aprendida ya que es una capacidad natural en la persona, se debe tener en cuenta que las competencias emocionales son aptitudes aprendidas, contar con conciencia social o capacidad para gestionar las relaciones no garantiza que se domine un aprendizaje adicional que es necesario para un trato adecuado a un cliente o ya sea para resolver conflictos.

Las competencias emocionales son habilidades laborales que se aprenden aun con más razón si se estas se desarrollan dentro del ámbito laboral, los diferentes puestos de trabajo demandan de varias competencias para desempeñar uno específico. La inteligencia emocional determina el potencial que se tiene para aprender las habilidades prácticas, las competencias emocionales que posee cada persona muestran qué cantidad de potencial ha creado al desarrollar y dominar habilidades. La inteligencia tiene cinco dimensiones tres de ellas son conciencia de uno mismo, autorregulación y motivación describen competencias personales el conocer y regular las emociones de uno mismo. Las otras dos, empatía y habilidades sociales describen competencias sociales, es decir, conocer y regular emociones ajenas.

Hace mucho tiempo ya que se ha reconocido que las competencias que aparecen en la gráfica numero 1 le dan un valor agregado al rendimiento, pero una de las funciones de la inteligencia emocional es reflejar el origen neurológico del conjunto de aptitudes humanas, pero entenderlos tiene consecuencias críticas sobre cuál es la mejor manera que las personas deben aprender a desarrollar firmeza en las competencias de inteligencia emocional.

Gráfica Núm. 1
Conciencia de uno mismo



Fuente: Cherniss y Goleman (2011) Inteligencia emocional en el trabajo. Pág. 77

La teoría del rendimiento en términos de inteligencia emocional indica que cada uno de los campos se deriva de varios mecanismos neurológicos donde se diferencian cada uno de otros. La distinción entre las capacidades intelectivas o cognitivas como el coeficiente intelectual y las competencias en inteligencia emocional es ahora mucho más clara, esto gracias a los recientes descubrimientos en el campo de la neurología. Las investigaciones realizadas en este terreno dan una visión más clara de todo aquello que conforma el comportamiento basado en la inteligencia y dejan ver un puente de unión entre las funciones cerebrales y los comportamientos que se describen en modelo de rendimiento. Por lo que se puede ver que las competencias emocionales son fundamentales al momento de desenvolverse no solo en la vida diaria sino también en el campo laboral, desarrollar las competencias es muy importante para el alcance de objetivos.

1.1.7 Psicología positiva y bienestar psicológico en el campo laboral

Delgado, García, Gómez, Gómez y Sánchez (como se citó en Contreras 2016) explica que “la psicología positiva es el estudio científico de las experiencias positivas, los rasgos individuales positivos, las instituciones que facilitan su desarrollo y los programas que ayudan a mejorar la calidad de vida de los individuos, mientras previene o reduce la incidencia de la psicopatología”.

La salud como un estado completo de bienestar físico, mental y social no necesariamente la ausencia de enfermedad. La psicología positiva quiere ofrecer conocimiento científico sobre los factores que llevan a una vida saludable y feliz todo esto sin evitar la influencia de problemas o de todo aquello que no funciona de manera saludable.

La psicología positiva busca un equilibrio al incorporar lo saludable con lo no saludable y de esta manera aportar una visión más amplia del ser humano, algunas experiencias que se viven pueden desencadenar aspectos positivos y negativos de una persona, aunque se sabe que las crisis las hacen ser mucho más fuertes o ya sea mostrar una parte de sí mismo que no se conocía y no se habla únicamente de sentimientos de enfado, tristeza o decepción sino también aquellos que les hacen sentir capaces, fuertes y resilientes. Un buen estado de salud física y mental no solamente habla de ausencia de enfermedad también de la presencia de recursos y capacidades que permiten al individuo enfrentar los problemas y de igual manera resolver cualquier inconveniente con el que se topen en el día a día, esto lo hace mucho más fuerte al momento de superar cualquier experiencia que no sea agradable, pero es necesario mencionar que se necesita buscar la ayuda óptima para llegar a este punto.

En el área laboral por lo general existen diferentes dificultades que se presentan todos los días, donde los colaboradores deben aprender a manejar el estrés y crear una barrera que les permita la solución del conflicto sin afectar el bienestar psicológico, por lo que las organizaciones deben de capacitar a sus empleados para esto, ya que sin orientación no se podrá lograr, lo cual afectará de manera alarmante el rendimiento de los individuos y el poco o nulo alcance de objetivos propuestos por la empresa. Hoy en día se habla de emociones y de lo mucho que estas se ven involucradas de forma positiva o negativa en la vida de las personas y las consecuencias que tienen para los mismos, las emociones pueden convivir al mismo tiempo sin importar que sean emociones positivas y

emociones negativas ya que son necesarias e importantes para el hombre y su propio desarrollo en el ámbito personal como laboral.

Es por las consecuencias que generan las emociones que se centra un gran interés en ellas ya que tienen un vínculo importante con las habilidades emocionales que se difunden en el ámbito de la inteligencia emocional que permite afrontar los acontecimientos de la vida diaria y dan una mayor probabilidad de éxito. Tener competencias emocionales genera resultados positivos en cualquier ambiente personal como las relaciones familiares, sociales, educativas y laborales, por lo que la educación emocional se hace cada día más indispensable y se conoce que facilita la satisfacción con la vida y la convivencia diaria con las personas que se comparte, es indispensable que los colaboradores cuenten con estas competencias dentro del área laboral para que puedan desempeñarse y desarrollarse de manera exitosa en los puestos de trabajo. Las competencias laborales son tomadas en cuenta más en la actualidad ya que se sabe que si un colaborador las tiene es mucho más alta la probabilidad de éxito.

1.1.8 El ABC de la inteligencia emocional

Goleman (2018) refiere que “cuando la enseñanza consiste en el manejo del enojo, se ayuda a que los niños comprendan que siempre se trata de una reacción secundaria, y a que intenten averiguar qué hay por debajo: ¿se sienten doloridos? ¿Celosos? Nuestros chicos aprenden que siempre se tienen opciones cuando se trata de dar una respuesta a la emoción, y que cuantas más maneras conozca uno de responder a una emoción, tanto más rica será su vida”. Lo que explica que se debe enseñar desde el inicio de la vida a manejar las emociones que se presentan en la vida diaria para desempeñarse de manera correcta en los diferentes ámbitos de la vida, ya que cada día se presentan varios retos y situaciones que requieren una solución a veces inmediata y otras veces casi inmediata, la diferencia está en saber cómo hacerlo y por qué.

Sería de gran ayuda el enseñar a tener conciencia de sí mismo para así reconocer los propios sentimientos y de esa manera construir un lenguaje adecuado para saber expresarlos, aprender a diferenciar los vínculos existentes entre los pensamientos, sentimientos y reacciones, saber cuándo los pensamientos o las emociones están por tomar las riendas y toman decisiones, ver las consecuencias posibles para así tomar elecciones alternativas y aplicar todas estas percepciones en

decisiones importantes como lo son temas de drogas, tabaco y sexo. Tomar conciencia de sí mismo también es tomar conciencia de las fortalezas y debilidades para siempre encontrar el lado optimista pero realista sin que de esta manera se afecte la autoestima.

Una habilidad social clave es la empatía, es decir comprender los sentimientos de las personas que lo rodean y darse cuenta que siempre hay algo detrás de un sentimiento y aprender una manera de manejar la ansiedad, el enojo y la tristeza para que cuando se llegue a la edad adulta se sepa manejar lo que se siente y se piensa. De esta manera es que se puede concluir que la inteligencia emocional es de suma importancia al momento de interactuar con todo lo que rodea al ser humano, las relaciones interpersonales son un punto esencial por lo que es importante aprender a escuchar y a formular preguntas correctas, a ser positivo antes que sentir enfado y generar una actitud pasiva, aprender el arte de la cooperación la solución de conflictos y el compromiso de la negociación son cosas que permitirán al ser humano desenvolverse de mejor manera en la vida. En el área laboral es muy importante el conocer el manejo de las emociones, ya que todos los días se tiene contacto con personas que sienten, que tienen emociones positivas y negativas que muchas veces se contagian, es por esto que saber manejarlas hará mucho más fácil el poder interactuar con otros sin necesidad de verse afectado a sí mismo y caer en algún error que después no tenga remedio.

1.2 Trabajo en equipo

1.2.1 Definición

Martínez (2012) indica que “hablar de una unidad de trabajo supone acción unitaria, uniforme y supone, que, en el supuesto de que existan singularidades internas, se tienen indiscutiblemente que integrar en esa acción unitaria. Esto sitúa a la persona ante la opción de considerar el trabajo como algo individual o colectivo y sus repercusiones en el rendimiento global de la unidad”. Lo que hace entender que el trabajo en equipo es el trabajo de cada uno de los miembros que al final se une y que, si en algún momento alguno de los miembros falla, el equipo fallará también. Por lo que entiende la importancia que tiene el unificar la fuerza de todos los involucrados para el alcance de objetivos de un departamento que no solamente ayudará a alcanzar una meta sino también a crear una unión entre los miembros y les dará una visión mucho más amplia de cómo trabajar en equipo de manera correcta trae resultados positivos para ellos mismos y para la empresa lo cual se busca

desde el inicio el crear equipos eficientes que puedan trabajar y desarrollarse de manera adecuada y logren el alcance de objetivos que se les han impuesto. El trabajo en equipo cada día se hace más necesario en las empresas ya que trae muchas ventajas a largo plazo.

1.2.2 Ventajas del trabajo en equipo

Acosta (2011) explica que un grupo no es un equipo, este debe tener sinergia, sus miembros son totalmente capaces de lograr alcanzar juntos los objetivos que se propongan lo cual no podrían hacer cada uno por separado. En todas las organizaciones los equipos de trabajo desempeñan una importante función que los beneficia a sí mismos y por tanto a la organización, pueden satisfacer las necesidades de la empresa y las propias. Hoy en día es difícil encontrar a alguien que trabaje por si solo ya que actualmente todos trabajan en equipo, únicamente por eficacia, se ha demostrado que así se puede trabajar de mejor manera. Las principales ventajas del trabajo en equipo son:

- Mayor productividad. Cuando se cuenta con un equipo de trabajo estable el trabajo se torna mucho más fácil y se es más productivo lo cual se refleja en los resultados.
- Comunicación más eficaz. El equipo logra unificarse y genera una línea de comunicación más amplia que permite tener confianza al momento de comunicarse.
- Atmósfera de trabajo más estimulante. El clima laboral es bueno, no hay tensiones dentro de los colaboradores y es placentero trabajar dentro del equipo.
- Mayor motivación. Los integrantes tienen mayor motivación de hacer su trabajo, pueden dar la milla extra si se sienten motivados.
- División de trabajo más precisa. Se logra distribuir el trabajo estratégicamente a manera que todos pongan de su parte y se logre el alcance de objetivos.
- Respeto a las opiniones ajenas. Todos saben escuchar sin juzgar las ideas de los demás, se pueden hacer aportes para mejorar el trabajo del equipo sin miedo alguno.
- Mayor compromiso con el equipo. Todos los colaboradores se comprometen primero con ellos mismos y así se comprometen con el equipo para lograr sus objetivos.

Como en todo buen equipo de trabajo es necesario contar con un líder que sepa manejar a sus subordinados y que los guíe. Estas ventajas no están cien por ciento garantizadas automáticamente, para poseerlas es necesario contar con un buen líder quien sepa propiciarlas y desarrollarlas en los

miembros de equipo. Por otro lado, los colaboradores tienen necesidades psíquicas que deben satisfacerse como lo son:

- Necesidad de seguridad, la proporciona el mismo equipo de trabajo.
- Necesidad de afiliación, de sentirse parte de algo, parte del equipo mismo.
- Refuerzo de la percepción de su propia identidad.
- Motivación, al momento de preparar su propio trabajo.
- Aumento de creatividad, la cual es estimulada por los demás.
- Mayor responsabilidad, todos realizan su trabajo sin necesidad de que alguien les recuerde.

Es por esto que el trabajar en equipo no es tarea fácil, para esto es muy importante que se cuente con personas con diferente perfil pero que al mismo tiempo puedan complementar el equipo de trabajo ya que al momento de contar con personalidades distintas cada uno de los miembros del equipo puede aportar ideas diferentes e innovadoras y de esta manera tomar las mejores decisiones que se pueda para todos. Por dar un ejemplo, en el deporte esto es fundamental, un equipo de fútbol puede que lo integren once personas, pero estos están perfectamente definidos, un portero no puede ocupar el lugar de un defensa y viceversa, prácticamente son casi once especialistas con pocas posibilidades de sustitución. Lo mismo pasa con los colaboradores que integran grupos de trabajo, todos son únicos y es especialista en su área de trabajo, he aquí la importancia de integrar los grupos de manera adecuada y estratégica para que creen un todo y de esta manera generen los objetivos para los que se trabaja.

1.2.2 Los roles dentro del equipo de trabajo

Es completamente inevitable que surjan conflictos y roces dentro de un equipo de trabajo por lo que es importante mantener un clima laboral óptimo para interesar a cada participante, crear un ambiente solidario y también facilitar la adecuada tensión en el trabajo y tener sanas actividades lúdicas. Si en algún momento surge algún conflicto es importante que se pueda distinguir entre lo que se ve por encima del conflicto y lo que realmente sucede en el fondo, lo que permite que cada uno de los miembros del grupo pueda superar o sacar sus propias preocupaciones. Un grupo que es realmente maduro tiene en cuenta que hay distintos niveles de participación y por ende las

funciones de liderazgo están resueltas de manera adecuada. De esta manera el grupo podrá comprometerse en el proceso de la toma de decisiones.

Linton (como se citó en Acosta 2011) define al estatus como “un conjunto que describe la posición social que un individuo ocupa dentro de un grupo de personas”. Al momento de compartir, estas relaciones llegan a provocar diferentes sensaciones que dejan una impresión y que automáticamente en un grupo crea un determinado rol para cada uno de los integrantes. Se habla de comportamientos, normas y derechos que se espera que cada uno cumpla. Cada individuo llega a desempeñar un determinado rol, al momento de hacerlo por alguna razón la persona busca evitar enfrentarse con su propia realidad, esconde sus sentimientos y motivaciones. Conforme pasa el tiempo cada miembro del equipo entiende lo importante que es el rol que él desempeña dentro del equipo y la importancia de cómo se relacione con los demás miembros ya que esto traerá consecuencias directas en el rendimiento y motivación de cada uno. El rol y el estatus son claves cuando se habla de una estructura ya que todos en una organización desempeñan uno y por lo general se especializan en el mismo para hacer mejor su trabajo, los diferentes tipos de roles que existen dentro del ámbito laboral son los siguientes:

a) Roles positivos

Influyen de manera positiva al equipo para su buen funcionamiento y estos se dividen en:

- El líder: quien trata de hacer fácil la comunicación y participación de todos los miembros de equipo, debe ser un experto en inteligencia emocional.
- El animador: este trata de crear y mantener un ambiente positivo de trabajo.
- El experto: conoce todo tipo de temas interesantes e importantes para el equipo y al mismo tiempo puede resolver problemas.
- El secretario: hace fácil el distribuir el material y poner orden dentro del grupo, siempre guarda información de todo lo que ocurre.
- El facilitador: se ocupa de mantener la información al día, ve los aspectos logísticos.
- El portavoz: se encarga de dar a conocer lo que el grupo quiere decir.

b) Roles discutibles

Estos roles facilitan o dificultan el trabajo en equipo todo depende de qué manera se utilicen o se inclinen.

- El payaso: puede ser buena pieza si su enfoque es el de relajar al grupo, pero en algún momento puede que todo lo tome a broma, puede ser inoportuno en algún momento, hacer bromas cuando ciertas situaciones merezcan seriedad.
- El tímido: por su personalidad tímida aporta poco al equipo, el líder debe de intervenir en varias ocasiones, que podría ser positivo para el equipo, pero no para la persona en sí, ya que necesita desarrollar esta habilidad.

c) Roles negativos

Su propio nombre lo dice, son negativos por lo que podrían llegar a destruir la unidad y frenar la evolución del grupo. Estos son.

- El crítico: se centra únicamente en los aspectos negativos del equipo puede que en algunas ocasiones tenga razón, pero la mayor parte del tiempo se equivoca.
- El anti líder: este rol es un tanto complicado, a esta persona le gustaría ser el líder, es envidioso si alguien tiene algún talento que él no y puede llegar a retrasar al grupo.
- El negativo: todo lo ve automáticamente mal, podría ser peligroso ya que por su negativismo puede quitarle la energía al grupo.

Cada uno de los miembros de un equipo desempeña un rol y es importante el saber identificar cuál de todos se desarrolla para que de esta manera se puedan corregir errores que se comenten a diario, si un colaborador desempeña un rol negativo necesita saberlo y comenzar a cambiar para que ese nuevo rol o comportamiento sea un aporte positivo al equipo y se mejore la comunicación y la convivencia diaria que se tiene en el equipo de trabajo.

1.2.4 La motivación en el trabajo en equipo.

Acosta (2011) explica que “motivar a una persona es conseguir que haga, por su propia voluntad, lo que el líder o el equipo desean que haga” por lo cual es indispensable que los miembros del equipo compartan los mismos intereses. Este debe ser el primer punto del que debe de preocuparse el líder del grupo ya que todo el trabajo debe de centrarse en eso, un error muy grande que se puede cometer en algunas ocasiones es pensar que si los colaboradores son de inferior puesto o estatus pueden ser manejables. La motivación es una de las habilidades clave de un jefe de equipo ya que es a través de ella que conseguirá el mejor rendimiento de sus subalternos. Si se quiere anticipar el

comportamiento de los colaboradores y de esta manera motivarlos serán de mucha utilidad los modelos que algunos autores importantes ya han dejado establecidos y ponerlos en práctica. Modelos que hablan específicamente de motivación y de realización de los mismos colaboradores por lo que es indispensable el saber cómo llevarlos hasta el último escalón de sus necesidades para mantenerlos enfocados y motivados. Como lo explica la siguiente tabla la autorrealización es la cúspide que toda persona desea alcanzar.

Como se observar en la tabla número dos con McClelland lo es el logro y con Herzberg son motivadores, los tres hablan de lo mismo con diferentes enfoques, la meta es la autorrealización del colaborador para que de esta manera pueda desempeñar el rol dentro del equipo de trabajo de manera correcta y pueda de esta manera alcanzar los objetivos de la empresa ya que los propios los tiene ya cumplidos.

Tabla Núm. 2
Modelos de motivación

Maslow	McClelland	Herzberg
Autorrealización	Logro	Motivadores
Estima		
Afiliación	Afiliación	
Seguridad	Poder	Higiénicos
Supervivencia		

Fuente: Acosta (2011) Trabajo en equipo. Pág. 101

Si se quiere explotar el potencial real de los colaboradores es necesario que se les motive de la manera más adecuada, todas las personas que se desenvuelven en el área laboral lo hacen por sus propios intereses y sus propios motivos. Si llega a ser un poco consiente trabajará también por el beneficio de su equipo de trabajo, pero no los pondrá por encima de sí mismo, muchos jefes buscan darles a sus subalternos una motivación externa la cual no le servirá de mucho ya que esta no existe de ninguna manera, solo se puede obtener una motivación interna por llamarla de alguna manera

automotivación y esto en un equipo de trabajo determina la satisfacción, el rendimiento y el clima organizacional. Es real el hecho que los colaboradores no renuncian a sus puestos porque la empresa ya no les satisfaga, sino que los colaboradores se van por los propios jefes porque no existen personas que sepan motivarlos de manera adecuada al contrario los desmotivan de gran manera que deciden irse. La motivación requiere de una sola cosa, de sentido común, es cuestión que se sepa que los colaboradores persiguen sus propios intereses, aunque en algunas ocasiones no lo demuestren abiertamente, lo cual no quiere decir que no lo hagan y que al final del día cualquier persona que trabaje lo hace por un fin en específico.

Existen diferentes tipos de motivadores, como lo son los incentivos, dar algo a cambio que los colaboradores den su milla extra en muchas ocasiones se utilizan los incentivos económicos los cuales nunca fallan, pero no todos aplican únicamente este tipo de incentivo, es lógico que si una persona tiene un salario bajo el dinero siempre será un factor a considerar, se dice que ningún estudio ha logrado demostrar que el rendimiento de un colaborador aumente gracias a los incentivos. Cada uno de los miembros de un equipo necesita conocerse, saber con quién trabaja y se relaciona, con quien comparte un objetivo en común para trabajar en equipo y saber que al igual que los demás él se beneficiará por sí mismo. Para lograr un compromiso fuerte de todos los miembros del equipo se necesita tener una serie de características que ayuden a crear un grupo motivado, trabajador y con alto empeño dentro de las áreas de trabajo y estas son las siguientes.

- Crear un ambiente de compromiso de parte de todos los integrantes.
- Asegurar que todos ocupen realmente el puesto indicado que les permita desarrollarse adecuadamente.
- Perfeccionar las habilidades de todos.
- Aumentar la responsabilidad y la autonomía.
- Crear y mantener retos para el equipo.
- Evitar las condiciones de trabajo que humillen a los miembros.
- Apoyar y orientar al colaborador.
- Innovar y fomentar la creatividad.

1.2.5 Fases de desarrollo del equipo de trabajo

Martínez (2012) explica que “la reunión de personas conlleva la conjunción de sus intereses y personalidades si se quiere conseguir con éxito los objetivos para los que el grupo se ha formado”. Por lo general el proceso es lento y no siempre va a contar con las mismas características, es necesario resaltar que no importa el tiempo que esto lleve, se debe de hacer y suele seguir varias fases las cuales son:

a) Fase de orientación

Es cuando las personas se conocen por primera vez, si en dado caso ya se conocieran deben de entablar una conversación más extensa para entrar en un ambiente de confianza y de conocimiento mutuo lo cual permitirá una dinámica grupal. El grupo lógicamente tendrá que vivir un proceso que va desde la relación de un grupo de personas hasta la creación de un grupo como tal. Esto conlleva al desarrollo de otros factores sin los cuales el grupo no podrá desenvolverse lo cual creará un objetivo en común, un clima que favorezca a todos lo cual será resultado de las capacidades y habilidades que poseen cada uno de los integrantes del grupo. Es aquí donde se genera una familiarización de cada uno de los miembros.

b) Fase de normas

De la familiarización se pasa al conocimiento de las posturas de cada uno de los miembros, buscan aceptación, se establecen normas y roles. En este punto puede que en el proceso se creen subgrupos para cuidar los intereses afines, las luchas de poderes se producen para tener un líder o destronarlo si en caso no estuvieran de acuerdo con el que ya tienen. Para el buen manejo de los grupos hay ciertos puntos que se deben de tomar en cuenta, organizar las tareas que se ejecutaran, motivar para que los objetivos que se desean se alcancen y trabajar en los pasos que se necesitan para la ejecución de las tareas. De esta manera los integrantes del grupo crearan su sentido de pertenencia.

c) Fase de conflictos

Todos los seres humanos poseen sentimientos y emociones por los que es imposible decir que no existirán conflictos dentro del grupo, todo lo que los miembros sienten lo reflejan, los miedos, preocupaciones todos lo vinculan a como se sienten. En varias ocasiones intentarán ser aceptados o incluso amados por los demás miembros del equipo, pero sin embargo nunca desistirán de sus propias necesidades de querer controlar todo. Es bueno aclarar que no siempre se está consciente

de las acciones que se toman o no siempre estarán dispuestos a dejarlas al descubierto. El conflicto es parte de la naturaleza del hombre y por ende es resultado de las relaciones interpersonales que se entablan.

d) Fase de eficacia

En esta fase ya se han superado los conflictos internos relevantes, en teoría el grupo se encuentra en mejor condición para realizar sus tareas con eficiencia que es realmente lo que se espera que suceda, el alcance de objetivos que se han impuesto para el equipo de trabajo aquí se toma muy en cuenta el nivel de compromiso, calidad, el nivel de exigencia que se tenga cada uno de los colaboradores y la aceptación de responsabilidades que se les den. Por otro lado, son importantes también la cooperación y solidaridad hacia los otros, participación y trabajo en equipo. Si todo esto se cumple al final todos los miembros de grupo estará en condiciones aptas para cumplir con los objetivos tanto de grupo como los personales.

Al pasar estas fases se puede decir que el equipo ha cimentado las bases necesarias para trabajar de manera correcta, la eficacia es lo que se busca al final, crear grupos de trabajo eficaces que aprovechen los recursos que se les brindan y que a través de ellas logren alcanzar los objetivos que se les han impuestos. Claro está que las organizaciones deben preparar y capacitar también a sus colaboradores para que todo esto se logre, de no ser así puede que el equipo fracase y de ninguna manera alcancen los objetivos impuestos, se debe crear una cultura de capacitación, ya que es necesario para que se genere un ambiente de superación y desarrollo.

1.2.6 Características del líder en el equipo de trabajo

Martínez (2012) indica que los grupos de trabajo deben encontrar la fórmula ideal para ser eficaces a pesar de encontrarse con diferentes conflictos, esta fórmula consiste en convertirlos en equipos de trabajo, sin negar que sus miembros coexisten gracias a una interacción que han de comprender y positivizar. Se crean equipos cuando todos los miembros saben y conocen la meta que todos tienen en común y trabajan para conseguirla, ahí dejan de ser grupos, en los equipos eficientes cada uno de los colaboradores toma el lugar que le corresponde, así mismo pone de su parte y explota el potencial que posee, cuando todos integran las habilidades, destrezas y conocimientos aumentan las fortalezas y de alguna manera disminuyen las debilidades y con mucha frecuencia alcanzan los

objetivos pero se necesita que puedan entender que si no logran llegar a este punto no podrán realizar nada que se propongan.

La ventaja del trabajo en equipo es que se puede implementar en todos los niveles organizacionales como los ejecutivos, mandos intermedios, empleados, gabinetes entre otros. Cuando se carece de trabajo en equipo en cualquier nivel de los antes mencionados de alguna manera u otra se verá afectada la eficiencia organizacional y pueden crear grandes conflictos dentro de la organización, pero hay manera de lograr asegurar el trabajo en equipo y se deben de tener presentes características que logran diferenciar a un grupo de un equipo, las cuales son las siguientes:

- Todos los miembros deben participar en las decisiones que afectaran directa o indirectamente al grupo.
- El equipo podrá reconocer que los conflictos son totalmente normales al momento de ellos tener contacto.
- Se contará con un respaldo de ciertos integrantes con otros y es necesario que comprendan los puntos de vista de cada uno.
- Se sentirán comprometidos con su trabajo y podrán tomar sus propias decisiones. Aportaran cada uno sus habilidades.
- Se darán cuenta que si crean un ambiente de confianza se facilitará el compartir sus pensamientos y experiencias.
- Todo lo que ocurra dentro del grupo servirá para impulsar al equipo.

Los sentimientos y afectos siempre estarán unidos a las experiencias, reacciones, preocupaciones, miedos, hábitos entre otros, en varias ocasiones chocan con los intereses de los demás o con los de los miembros del mismo equipo por lo que es lógico que siempre se intente ser aceptado y amado por los demás, pero sin verse en la necesidad de olvidarse de sus propias necesidades de querer controlar. A veces es muy común que por no saber manejar los sentimientos se llegue a mezclar lo personal con lo laboral, lo cual afectará mucho más el separar los problemas personales del entorno laboral, es recomendable capacitar o enseñar al grupo el manejo de emociones ya que es de suma importancia para el buen manejo del equipo.

El líder del grupo debe estar consciente de sus emociones y estar seguro de qué manera actúa ante las situaciones de conflicto, el líder del equipo siempre deberá buscar una manera efectiva de relacionarse con sus subordinados, que no genere situaciones de conflicto sino al contrario, deberá generar un ambiente de confianza, tranquilidad y así el clima laboral caminará de la mejor manera posible. Después de construir un ambiente de confianza debe siempre establecer quién es el que da las órdenes lo cual ayudará a hacer más real su papel y los demás miembros sabrán reconocerlo por lo que es, es posible que por más esfuerzo que haga para crear un buen ambiente habrá personas que se resistan a eso y sufran críticas como consecuencia pero esto debe ser constante para que cada paso que se valga totalmente la pena y pueda alcanzar el objetivo principal que en este caso es unificar su equipo de trabajo para después juntos lograr alcanzar las metas que se han propuesto como tal. Por lo que hay una serie de pasos que debe cumplir un líder para manejar un equipo y son los siguientes:

- Siempre escuchar activamente.
- Saber guardar silencio cuando sea necesario.
- No poner su atención fuera de lo que se habla.
- Demostrar que logra entender las situaciones.
- Dar a conocer que entiende los sentimientos de los demás.
- No caer en personalismos.
- No ser agresivo, aunque lo sean con él.
- Dar soluciones siempre no crear más problemas.
- Crear soluciones entre todos los miembros del grupo.

Tener el control de un equipo de trabajo es difícil ya que se debe trabajar con las debilidades y fortalezas de las personas y cada una tiene diferentes, por lo que es necesario que el líder pueda controlar y trabajar con los pasos anteriores para que el equipo trabaje de manera óptima. Si el líder lo consigue podrá tener un equipo fuerte que trabaje por un fin único y por el bien de todos los que lo integran. Se ve aquí la importancia de que un líder sea eso precisamente un líder que logre dar ideas a sus subordinados y que a partir de esto ellos quieran crecer no solamente laboralmente sino también de manera personal, ya que es aquí donde se logra crear conciencia que necesita de todos para unificar el equipo, aunque todos sean diferentes ser uno solo.

1.2.7 Técnicas personales y sociales necesarias para el trabajo en equipo

Cruz (2014) indica que los miembros que integren un equipo deben ser personas con espíritu que puedan estar dispuestas a poner los intereses del equipo antes que los propios, así como a ayudar a sus demás compañeros, ser colaborativo y ofrecer su ayuda mucho antes que alguien del equipo se lo solicite. El asertividad es uno de los componentes necesarios, cuando se toman decisiones importantes, dar a conocer su punto de vista con total seguridad de lo que se habla siempre de manera correcta y respetuosa ante sus compañeros, incluso si en algún momento se llegara a dar o crear un conflicto debe guardar la calma y resolverlo de la mejor manera posible para cuidar el clima laboral. Otro componente o característica importante que debe tener un miembro de equipo es la lealtad, siempre hablar con sinceridad y cumplir su palabra cuando diga que hará algo, sus compañeros lo verán cómo alguien donde se puede depositar confianza.

Capacidad de trabajo, aceptar sus obligaciones y dedicarle el tiempo necesario para que de esta manera los demás también puedan cumplir con su parte, no escatimar el tiempo es clave para sacar adelante el trabajo de equipo. Como en todo equipo, deben de existir personas con buen carácter, aunque sería completamente perfecto si todos fuesen así, se podría vivir en completa armonía, pero si no estas personas les darán los ánimos y alegría a los demás, por último, pero no menos importante se debe contar con colaboradores que busquen siempre mejorar cada día tanto en al ámbito personal como a nivel de equipo, no conformarse es importante, buscar siempre ir un paso adelante, eso ayudará mucho a elevar el nivel del grupo y que todos los demás miembros aprendan a hacerlo de igual manera. Podrían ser de mucha ayuda las “5C” si lo que se quiere es que todos desarrollen sus habilidades y ayudar a mejorar el trabajo en equipo por lo que se necesita desarrollar técnicas que permitan llegar al nivel óptimo dentro del equipo de trabajo y a largo plazo se beneficien a sí mismos, estas técnicas son:

- Complementariedad: los conocimientos de cada miembro del equipo son indispensables para sacar el trabajo adelante.
- Confianza: todos deben de confiar entre ellos mismo y poner antes que todo los interese del grupo.
- Comunicación: es necesario que se mantenga una comunicación fluida en el grupo para que puedan coordinar las responsabilidades de cada uno.

- **Coordinación:** deben de estar organizados y tener siempre la orientación de un líder para realizar los proyectos.
- **Compromiso:** todos los integrantes están completamente comprometidos en dar lo mejor de sí mismos.

Estas técnicas harán que los equipos de trabajo se integren de mejor manera para que trabajen en armonía si se logran complementar, se crearán equipos seguros de sí mismos, con la confianza plena que desempeñan su trabajo como debe ser para que puedan rendir en sus áreas tal y como se espera.

1.2.8 Grupos y equipos de trabajo

Acosta (2011) explica que el progreso de los grupos de trabajo se da cuando estos consiguen mejorar sus capacidades dentro del área laboral en la que se desenvuelven y en la vida personal de cada uno ya que este es uno de los temas que también influyen en el área laboral. Es importante aclarar que éstas pueden llegar a ser muy variables, son interactivas pero una vez que se logre el desarrollo de las mismas será de mucho beneficio ya que de ellas depende el desempeño y el trabajo del grupo, pero más que nada para lograr conseguir un alto rendimiento como equipo de trabajo y que esto le dé una ventaja y permita el alcance de objetivos propuestos que es lo que se busca. Para que un grupo con el paso del tiempo se transforme en un equipo es muy importante llevar un proceso en el que logren desarrollar los siguientes conceptos:

- **Antecedentes:** un grupo que ya se conoce tiene una historia que contar, se conocen entre ellos y saben que pueden esperar de los demás, puede que se hayan desarrollado hábitos buenos o malos y saben qué deben de mejorar, han alcanzado el éxito y han fracaso también.
- **Cohesión:** esta se refiere a la atracción que se ejerce al momento de formar parte de un equipo, es decir que se relaciona más con el compromiso que los miembros hacen de alcanzar los objetivos que se les proponen.
- **Comunicación:** esta se ve afectada de manera positiva o negativa según la relación que lleven, por lo que es necesario que ésta sea la mejor posible para que el canal de comunicación no se cierre y fluya. Para que el grupo sea eficaz se recomienda que los miembros puedan expresarse abiertamente, sean claros y concisos y que desarrollen la habilidad de escucha activa. Como lo

muestra la siguiente gráfica generalmente un 90 % de la comunicación se da únicamente por lenguaje no verbal lo cual hace deficiente todo el trabajo, el 5% es dentro del grupo y el otro 5% en el entorno que se desenvuelven por lo que es importante capacitar más al personal para que aprendan a ser comunicativos.



Fuente: Acosta (2011) Trabajo en equipo.

a) Participación

Es importante cómo participan los miembros del equipo si lo hacen de manera activa o no, esto determinará por una parte qué posición o nivel van a tener dentro del mismo, y siempre verificar si se comunican todos, cuánto tiempo habla el líder, cuánto tiempo hablan los demás, los miembros sienten la confianza de sugerir cosas en el momento en que el líder habla, estos son puntos importantes para evaluar.

b) Estructura

En esta parte se busca que las funciones esenciales del grupo se realicen adecuadamente, aquí entran en juego las jerarquías que se han establecido para que todo marche bien, mientras todo camine como se debe, tareas, funciones, entre otros la estructura será flexible y de esta manera se dará la apertura a nuevos cambios. La estructura debe ir conforme la evolución, es necesario en un punto se tengan cambios para que los colaboradores no se acomoden, sacarlos de la zona de confort es primordial.

c) Clima

El clima siempre será un reflejo de cómo se sienten los colaboradores, claramente muchas de las reacciones que tienen ante ciertas situaciones no son conscientes por lo que se puede estar completamente seguro que lo que fluye es lo que realmente pasa. El humor juega aquí un papel muy importante, un equipo que ríe y disfruta tiene mucho terreno ganado.

d) Códigos de comportamiento

A este punto se le llama cultura del equipo, ya que, con el paso del tiempo, la interacción diaria y el trabajo en equipo crean o desarrollan ciertos códigos de comportamiento y convivencia, serían las reglas que rigen a los miembros y que se deben de cumplir en todo momento sin excepción alguna. Estas determinan que es correcto y que no desde cómo hablar hasta como vestir.

La inteligencia emocional es importante al momento de trabajar en equipo, como se explicó en varios temas la interacción diaria hace que se cree un lazo en los miembros de un grupo, lo que crea un clima que indica si el equipo se desarrolla correctamente como tal o si existen deficiencias. El saber cómo comportarse y cómo reaccionar ante ciertas situaciones de la vida diaria es clave para crear en este caso un clima organizacional óptimo para los colaboradores, que permita que ellos se desenvuelvan de manera correcta y que a la larga éste genere buenas relaciones interpersonales, se logre el alcance de los objetivos y metas que se han propuesto desde el inicio y también por qué no, amen lo que hacen, siempre se ha dicho que una persona que ama lo que hace siempre triunfará.

Tal es el caso de la inmobiliaria, que cuenta con varios departamentos los cuales son de suma importancia para el funcionamiento, entre éstos se encuentra el área administrativa, contabilidad, ventas, gerencia general, community manager, diseño, cobros, departamento técnico que cuenta con dos arquitectos, mantenimiento y por último el área legal. La mayor parte del tiempo los colaboradores deben interrelacionarse en la ejecución de las funciones asignadas a cada puesto, por lo que es indispensable que cada persona tenga la habilidad de hacer uso correcto de las emociones, y así, lograr un clima donde se fomente el trabajo en equipo para el cumplimiento de los objetivos y el alcance de metas establecidas.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente las empresas no prestan mayor atención a los puntos débiles que se tienen dentro de las áreas de trabajo por lo que muchas de las causas de rotación de personal se dan porque los colaboradores no saben cómo reaccionar ante ciertas situaciones, los comportamientos que adoptan en circunstancias de estrés pueden llegar a marcar su historial laboral por lo que la inteligencia emocional es de suma importancia dentro de las organizaciones. En Guatemala no es un tema que se trate al cien por ciento al igual que el trabajo en equipo. Por lo general todas las empresas tienen áreas específicas en las que se dividen los departamentos que la conforman, por lo que es necesario e importante tener un buen control de las mismas, muchas veces no se capacitan a los colaboradores sobre cómo trabajar con otros y es donde comienzan a fracasar en los objetivos.

Inteligencia emocional es la capacidad que tienen las personas de reconocer, entender y manejar sus propias emociones, así como las de las demás personas a su alrededor. De esta manera se facilitan las relaciones interpersonales, así como la obtención de metas, el manejo del estrés y la resolución de problemas. En pocas palabras, tener inteligencia emocional es estar sintonizado con las propias emociones y el impacto que estas tienen. El trabajo en equipo es el esfuerzo integrado de un conjunto de personas para realizar un proyecto o alcanzar una meta. Trabajar en equipo conlleva la coordinación de dos o más personas donde cada uno debe aportar para la realización de una parte del trabajo y así alcanzar los objetivos propuestos.

El problema surge cuando en una organización los equipos de trabajo no son estables y carecen de una comunicación efectiva debido a la poca o nula empatía que los integrantes manejan dentro de sus áreas laborales lo cual genera roces y una competitividad mal sana dentro del mismo grupo cuando este debería inclinarse por un solo alcance de objetivos. Esto con el paso del tiempo genera divisiones y corta líneas de comunicación importantes que impiden que los colaboradores mantengan en mente las metas que se les han impuesto como equipo y cada uno trabaje por su lado lo que crea un mal clima laboral y en algún momento el fracaso en el alcance de metas por la falta de inteligencia emocional dentro del departamento la cual es pieza clave al momento de crear relaciones interpersonales en las organizaciones.

Es muy importante que las empresas capaciten a sus colaboradores sobre el trabajo en equipo, enseñándoles que la inteligencia emocional es una pieza clave al momento de crear grupos de trabajo por lo que es necesario entenderla y practicarla en todo momento dentro y fuera del área laboral y que a largo plazo debe convertirse en una forma de trabajo eficaz para el alcance de objetivos tanto individuales como grupales, todo este trabajo únicamente beneficiara a la empresa y creará el clima laboral conveniente para la organización y sus colaboradores quienes necesitan sentir seguridad y calidez al momento de desempeñar sus puestos dentro de la empresa. Por lo tanto, se plantea la siguiente pregunta de investigación, ¿Qué influencia tiene la inteligencia emocional en el trabajo en equipo en una empresa inmobiliaria de la ciudad de Quetzaltenango?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo General

Determinar la influencia de la inteligencia emocional en el trabajo en equipo en los colaboradores de la inmobiliaria.

2.1.2 Objetivos específicos

- Analizar la inteligencia emocional que poseen los colaboradores de la inmobiliaria.
- Establecer el tipo de trabajo en equipo que manejan en la inmobiliaria.
- Establecer la manera en que la inteligencia emocional afecta el trabajo en equipo de los colaboradores de la inmobiliaria.

2.3 Variables o elementos de estudio

- Inteligencia emocional
- Trabajo en equipo

2.4 Definición de variables

2.4.1 Definición conceptual de las variables o elementos de estudio

Inteligencia emocional

Goleman (2018) define la inteligencia emocional es una manera de interactuar con el mundo, tiene en cuenta los sentimientos, esta engloba diversas habilidades que ayudan a las personas a desenvolverse de una mejor forma en cualquier ámbito de la vida.

Trabajo en equipo

Palomo (2013) indica que el desarrollo de equipos de trabajo efectivos no es cuestión de suerte sino requiere tiempo y esfuerzo. Los equipos pasan por varias fases y es necesario conocer las diferentes características como la claridad de objetivos, la comunicación efectiva, abierta y fluida.

2.4.2 Definición operacional de las variables o elementos de estudio

Para la operacionalización de las variables de estudio se utilizó una escala de Likert la cual midió actitudes individuales. La escala se construyó en base a 30 ítems que dieron respuesta a los objetivos que se plantearon, la cual fue aplicada a los colaboradores de la inmobiliaria para conocer la influencia que tiene la inteligencia emocional con el trabajo en equipo.

2.5 Alcances y limites

La investigación de inteligencia emocional y trabajo en equipo se realizó con 40 colaboradores de la inmobiliaria Debursa de ambos géneros comprendidos entre las edades de 20 a 40 años de edad, los cuales desempeñan diferentes cargos operativos como lo son asesores de ventas, contadores, diseñadores entre otros.

Durante el proceso del trabajo de campo se tuvo una limitante, la cual fue el hecho de no poder interactuar con los colaboradores al momento de implementar la escala de Likert debido a la pandemia que se vive actualmente no era viable visitar la empresa, pero por medio de Google Forms se logró recibir la información que se necesitaba.

2.6 Aporte

Al país para que se tomen en cuenta estos temas dentro de las organizaciones de gobierno y las privadas y así fomentar una cultura responsable que sepa comunicarse, trabajar en equipo con una inteligencia emocional que genere excelentes grupos de trabajo que ayuden al alcance de objetivos y creen empresas más fuertes.

La investigación pretende colaborar con la inmobiliaria en el fortalecimiento de la estructura laboral por medio de la inteligencia emocional y el trabajo en equipo para crear grupos colaborativos que permita tener colaboradores eficientes y como consecuencia dar paso a una excelente atención al cliente y la mejora en el clima laboral que es de mucha importancia.

La realización de la investigación sirvió como ejercicio profesional para que los estudiantes de psicología industrial sepan cómo se encuentra el campo laboral actual y prepararse de mejor manera para que así logren enfrentar retos futuros. Así mismo colocar en alto el nombre de la universidad quien ha sido la encargada de formar profesionales con un nivel académico y profesional alto, capaces de realizar este tipo de estudios.

A los futuros profesionales quienes requieren de una guía para llevar a cabo la propia investigación de manera confiable y desean conocer el estado del mercado actual y la importancia que tienen ciertos puntos que son importantes dentro de las organizaciones como lo son la inteligencia emocional y el trabajo en equipo, elementos claves dentro de las empresas hoy en día.

A la Universidad Rafael Landívar para que pueda contar con un amplio banco de información que permita guiar a futuras generaciones y a través de él se puedan dar a conocer problemáticas actuales en el campo laboral, los cuales son de mucha importancia para poder dirigir una empresa.

III MÉTODO

3.1 Sujetos

El estudio se realizó con un grupo de 40 colaboradores de la inmobiliaria Debursa en Quetzaltenango comprendidos entre las edad de 20 a 40 años de los géneros masculino y femenino, con estudios comprendidos del nivel diversificado y universitario, los cuales profesan diferentes religiones, son de clase media que residen en el municipio de Quetzaltenango departamento de Quetzaltenango de etnia ladinos e indígenas de diferentes profesiones como asesores de ventas, gerente general de ventas, diseñador gráfico, cobrador, arquitectos, contadores, administradores, auditores, profesionales en el área de las leyes y personal de mantenimiento. La gran mayoría lleva entre 5 a 7 años de pertenecer a la empresa y han tenido una fase de crecimiento profesional a través de ascensos laborales.

3.2 Instrumento

Para llevar a cabo esta investigación se utilizó una escala de Likert, la cual se estructura a manera de encontrar la influencia de la inteligencia emocional en el trabajo en equipo en los colaboradores de la inmobiliaria. La cual fue evaluada y validada por tres expertos de la universidad. Hernández, Fernández, Baptista (2014) definen la escala de Likert como un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, en los que los participantes deben dar opiniones al elegir uno de los cinco puntos o categorías de la escala, a cada punto se le asigna un valor numérico.

3.3 Procedimiento

- Selección de los temas: de acuerdo a los intereses del investigador.
- Elaboración y aprobación del sumario: de dos que fueron enviados para la revisión, se escogió uno para dicha investigación.
- Aprobación del tema a investigar: realización del perfil de investigación.
- Investigación de antecedentes: mediante revistas, boletines, tesis, la utilización de internet.
- Elaboración del índice: por medio de las dos variables de estudio.
- Realización del marco teórico: a través de libros utilización del internet.
- Planteamiento del problema: enfocado según los estudios del Marco teórico y problemática observada.

- Elaboración del método: por medio del proceso estadístico para desarrollar el procedimiento más adecuado.
- Aprobación del instrumento escala de Likert.
- Trabajo de campo.
- Discusión de resultados.
- Conclusiones.
- Recomendaciones.
- Referencias bibliográficas: por medio de los lineamientos de las normas APA.
- Anexos.

3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

Hernández, Fernández, Baptista (2014) indican que el estudio de tipo cuantitativo es aquel donde el investigador plantea un problema de estudio delimitado y específico sobre el fenómeno. Las preguntas de investigación se refieren a cuestiones específicas.

Hernández, Fernández, Baptista (2014) establecen que el diseño descriptivo consiste en la caracterización de un fenómeno, individuo o grupo con el fin de establecer estructuras de comportamiento.

Este tipo de investigación implica una metodología estadística donde se utilicen proporciones que, según Hernández, Fernández, Baptista (2014) explican que es una prueba que se utiliza para analizar si dos proporciones o porcentajes difieren significativamente entre sí.

Nivel de confianza 99% → $Z = 1.96$

Donde:

No. = tamaño inicial de la muestra o (definitivo).

Z^2 = estimador insesgado para intervalo de confianza, elevado al cuadrado.

p = probabilidad de éxito.

q = probabilidad de fracaso (1 - p).

e^2 = error muestral al cuadrado.

- Dado que se conoce la población o universo:

Dónde:

N = Población o universo = 40

n = Muestra de acuerdo con la población 40 personas = 100%

Significación y fiabilidad

- Adoptar el nivel de confianza al 5% (1.96)
- Encontrar el error típico de la proporción

$$\sigma_p = \sqrt{\frac{p \cdot q}{N}}$$

- Hallar el error muestral $E = 95\% (1.96) \times \sigma_p$

- Encontrar la razón crítica Intervalo confidencial

$$Rc = \frac{p}{\sigma_p}$$

I. C = p + E

I. C = p - E

- Comparar la razón crítica con su nivel de confianza

Si $Rc > 1.96$ entonces es significativa

Si $Rc < 1.96$ entonces no es significativa

IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

La inteligencia emocional y el trabajo en equipo son elementos importantes dentro de las organizaciones. El estudio se realizó con 40 colaboradores de la inmobiliaria Debursa comprendidos en las edades de 20 a 40 años con el fin de conocer la influencia de la inteligencia emocional en el trabajo en equipo por lo que se empleó una escala de Likert que contó con 30 ítems para determinar los elementos de la inteligencia emocional y trabajo en equipo.

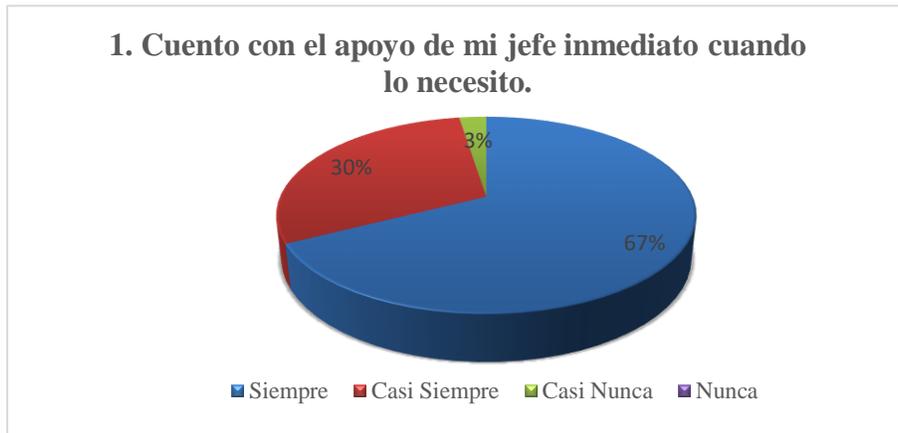
A continuación, se presentan tablas en las cuales se reflejan los resultados estadísticos obtenidos de la aplicación de la escala de Likert con un nivel de confianza del 5% (1.96) al igual es la significación y fiabilidad. Así mismo se presentan los resultados obtenidos en el trabajo de campo a través de las siguientes gráficas las cuales son las más importantes y que responden a cada uno de los objetivos planteados:

No.	Item	f	%	P	q	~P	Rc	Signi.	Fiable.
1	Siempre	27	68	0.68	0.32	0.07	9.71	si	Si
	Casi Siempre	12	30	0.30	0.7	0.02	15	si	Si
	Casi Nunca	1	2	0.02	0.98	0.02	1	no	Si
	Nunca	0	0	0	1	0.00	0	no	Si
2	Siempre	24	60	0.60	0.4	0.08	7.50	si	Si
	Casi Siempre	15	38	0.38	0.62	0.08	4.75	si	Si
	Casi Nunca	1	2	0.02	0.98	0.02	1	no	Si
	Nunca	0	0	0	1	0.00	0	no	Si
3	Siempre	16	40	0.40	0.6	0.08	5	si	Si
	Casi Siempre	23	58	0.58	0.42	0.08	7.25	si	Si
	Casi Nunca	1	2	0.02	0.98	0.02	1	no	Si
	Nunca	0	0	0	1	0.00	0	no	Si
4	Siempre	19	48	0.48	0.52	0.08	6	si	Si
	Casi Siempre	19	48	0.48	0.52	0.08	6	si	Si
	Casi Nunca	0	0	0	1	0.00	0	no	Si
	Nunca	2	4	0.04	0.96	0.03	1.34	no	Si
5	Siempre	29	73	0.73	0.27	0.07	10.43	si	Si
	Casi Siempre	11	27	0.27	0.73	0.07	3.86	si	Si
	Casi Nunca	0	0	0	1	0.00	0	no	Si
	Nunca	0	0	0	1	0.00	0	no	Si
6	Siempre	22	55	0.55	0.45	0.08	6.88	si	Si
	Casi Siempre	15	38	0.38	0.62	0.08	0.61	no	Si
	Casi Nunca	3	7	0.07	0.93	0.04	1.75	no	Si
	Nunca	0	0	0	1	0.00	0	no	Si
7	Siempre	25	63	0.63	0.37	0.08	7.86	si	Si
	Casi Siempre	13	33	0.33	0.67	0.07	4.71	si	Si
	Casi Nunca	2	4	0.04	0.96	0.03	1.34	no	Si
	Nunca	0	0	0	1	0.00	0	no	Si

8	Siempre	26	65	0.65	0.35	0.08	8.13	si	Si
	Casi Siempre	12	30	0.30	0.7	0.07	4.29	si	Si
	Casi Nunca	2	5	0.05	0.95	0.03	1.67	no	Si
	Nunca	0	0	0	1	0.00	0	no	Si
9	Siempre	32	80	0.8	0.2	0.06	13.34	si	Si
	Casi Siempre	8	20	0.2	0.8	0.06	3.34	si	Si
	Casi Nunca	0	0	0	1	0.00	0	no	Si
	Nunca	0	0	0	1	0.00	0	no	Si
10	Siempre	22	55	0.55	0.45	0.08	6.88	si	Si
	Casi Siempre	18	45	0.45	0.55	0.08	5.63	si	Si
	Casi Nunca	0	0	0	1	0.00	0	no	Si
	Nunca	0	0	0	1	0.00	0	no	Si
11	Siempre	28	70	0.7	0.3	0.07	10	si	Si
	Casi Siempre	10	25	0.25	0.75	0.07	3.57	si	Si
	Casi Nunca	2	5	0.05	0.95	0.03	1.67	no	Si
	Nunca	0	0	0	1	0.00	0	no	Si
12	Siempre	24	60	0.6	0.4	0.08	7.5	si	Si
	Casi Siempre	14	35	0.35	0.65	0.08	4.38	si	Si
	Casi Nunca	2	5	0.05	0.95	0.03	1.67	no	Si
	Nunca	0	0	0	1	0.00	0	no	Si
13	Siempre	31	78	0.78	0.22	0.07	11.14	si	Si
	Casi Siempre	9	22	0.22	0.78	0.07	3.14	si	Si
	Casi Nunca	0	0	0	1	0.00	0	no	Si
	Nunca	0	0	0	1	0.00	0	no	Si
14	Siempre	29	73	0.73	0.27	0.07	10.43	si	Si
	Casi Siempre	10	25	0.25	0.75	0.07	3.57	si	Si
	Casi Nunca	1	2	0.02	0.98	0.02	1	no	Si
	Nunca	0	0	0	1	0.00	0	no	Si
15	Siempre	21	53	0.53	0.47	0.08	6.63	si	Si
	Casi Siempre	17	43	0.43	0.57	0.08	5.38	si	Si
	Casi Nunca	2	4	0.04	0.96	0.03	1.34	no	Si
	Nunca	0	0	0	1	0.00	0	no	Si
16	Siempre	18	45	0.45	0.55	0.08	5.63	si	Si
	Casi Siempre	20	50	0.5	0.5	0.08	6.25	si	Si
	Casi Nunca	2	5	0.05	0.95	0.03	2	no	Si
	Nunca	0	0	0	1	0.00	0	no	Si
17	Siempre	21	53	0.53	0.47	0.08	6.63	si	Si
	Casi Siempre	19	47	0.47	0.53	0.08	5.88	si	Si
	Casi Nunca	0	0	0	1	0.00	0	no	Si
	Nunca	0	0	0	1	0.00	0	no	Si
18	Siempre	26	65	0.65	0.35	0.08	8.13	si	Si
	Casi Siempre	13	33	0.33	0.67	0.07	4.71	si	Si
	Casi Nunca	1	2	0.02	0.98	0.02	1	no	Si
	Nunca	0	0	0	1	0.00	0	no	Si
19	Siempre	17	43	0.43	0.57	0.08	5.36	si	Si
	Casi Siempre	20	50	0.5	0.5	0.08	6.25	si	Si
	Casi Nunca	3	7	0.07	0.93	0.04	1.75	no	Si
	Nunca	0	0	0	1	0.00	0	no	Si
20	Siempre	20	50	0.5	0.5	0.08	6.25	si	Si
	Casi Siempre	19	48	0.48	0.52	0.08	6	si	Si
	Casi Nunca	1	2	0.02	0.98	0.02	1	no	Si
	Nunca	0	0	0	1	0.00	0	no	Si

21	Siempre	29	73	0.73	0.27	0.07	10.43	si	Si
	Casi Siempre	11	27	0.27	0.73	0.07	3.86	si	Si
	Casi Nunca	0	0	0	1	0.00	0	no	Si
	Nunca	0	0	0	1	0.00	0	no	Si
22	Siempre	28	70	0.7	0.3	0.02	35	si	Si
	Casi Siempre	12	30	0.3	0.7	0.07	4.29	si	Si
	Casi Nunca	0	0	0	1	0.00	0	no	Si
	Nunca	0	0	0	1	0.00	0	no	Si
23	Siempre	26	65	0.65	0.35	0.08	8.13	si	Si
	Casi Siempre	11	28	0.28	0.72	0.07	4	si	Si
	Casi Nunca	2	5	0.05	0.95	0.03	1.67	no	Si
	Nunca	1	2	0.02	0.98	0.02	1	no	Si
24	Siempre	20	50	0.5	0.5	0.08	6.25	si	Si
	Casi Siempre	16	40	0.4	0.6	0.08	5	si	Si
	Casi Nunca	3	8	0.08	0.92	0.04	2	si	Si
	Nunca	1	2	0.02	0.98	0.02	1	no	Si
25	Siempre	25	63	0.63	0.37	0.08	7.86	si	Si
	Casi Siempre	13	33	0.33	0.67	0.07	4.71	si	Si
	Casi Nunca	2	4	0.04	0.96	0.03	1.34	no	Si
	Nunca	0	0	0	1	0.00	0	no	Si
26	Siempre	27	68	0.68	0.32	0.07	9.71	si	Si
	Casi Siempre	9	23	0.23	0.77	0.07	3.29	si	Si
	Casi Nunca	3	7	0.07	0.93	0.04	1.75	no	Si
	Nunca	1	2	0.02	0.98	0.02	1	no	Si
27	Siempre	14	35	0.35	0.65	0.08	4.38	si	Si
	Casi Siempre	24	60	0.6	0.4	0.08	7.5	si	Si
	Casi Nunca	1	3	0.03	0.97	0.03	1	no	Si
	Nunca	1	2	0.02	0.98	0.02	1	no	Si
28	Siempre	23	58	0.58	0.42	0.08	58	si	Si
	Casi Siempre	17	42	0.42	0.58	0.01	7.25	si	Si
	Casi Nunca	0	0	0	1	0.00	0	no	Si
	Nunca	0	0	0	1	0.00	0	no	Si
29	Siempre	25	63	0.63	0.37	0.08	7.88	si	Si
	Casi Siempre	12	30	0.3	0.7	0.07	4.29	si	Si
	Casi Nunca	3	7	0.07	0.93	0.04	1.75	no	Si
	Nunca	0	0	0	1	0.00	0	no	Si
30	Siempre	33	83	0.83	0.17	0.06	13.84	si	Si
	Casi Siempre	7	17	0.17	0.83	0.06	2.84	si	Si
	Casi Nunca	0	0	0	1	0.00	0	no	Si
	Nunca	0	0	0	1	0.00	0	no	Si

Gráfica Núm. 2



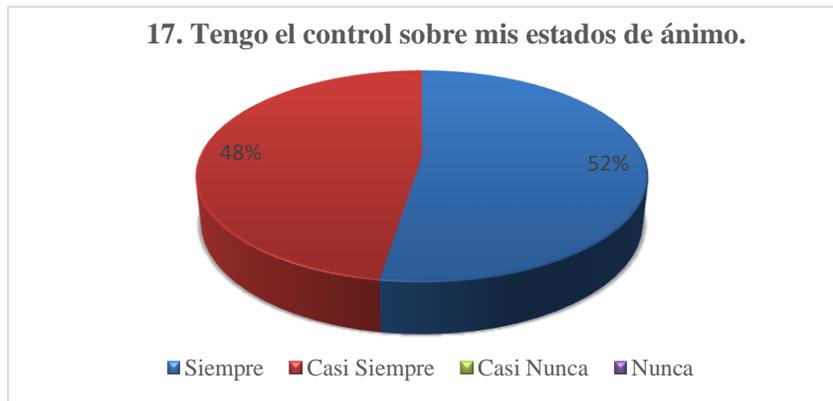
Fuente: Trabajo de campo 2020.

Gráfica Núm. 3



Fuente: Trabajo de campo 2020.

Gráfica Núm. 9



Fuente: Trabajo de campo 2020.

Gráfica Núm. 10



Fuente: Trabajo de campo 2020.

V. DISCUSIÓN

En la actualidad tanto la inteligencia emocional como el trabajo en equipo son elementos claves para que los colaboradores se desarrollen dentro de los puestos de trabajo, desde gerentes hasta el personal que está en los puestos operativos necesita gestionar de manera correcta las emociones para que así sepan tomar decisiones asertivas que favorezcan a todo el equipo de trabajo y puedan crecer como tal. Para cualquier organización es importante ser la numero uno en lo que hace por lo que enfocarse en el bienestar de los colaboradores es un fin único que todos deberían tener. Lo cual es el punto clave para la inmobiliaria Debursa, centrarse en las necesidades de los colaboradores es importante para que se desarrollen de mejor manera dentro de los puestos de trabajo cada día y de esta manera logren los objetivos que se han propuesto.

A continuación, se presentan los resultados que se obtuvieron a través del trabajo de campo realizado con los colaboradores de la inmobiliaria Debursa el cual abarcó puestos administrativos, asesores de ventas, cerradores de ventas, gerentes, diseñadores, contadores, secretarias, personal del departamento técnico, área legal y mantenimiento, mismos que figuran en las edades de 20 a 40 años, de ambos géneros y tienen una antigüedad en la empresa entre 3 a 7 años. Se aplicó una escala de Likert la cual estaba conformada por 30 ítems con cuatro opciones de respuesta.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el trabajo de campo el 67% de los colaboradores asegura que el jefe inmediato siempre los apoya cuando lo necesita, lo cual es importante para que se puedan desempeñarse al cien por ciento en sus puestos. Linton (como se citó en Acosta 2011) define el estatus como un conjunto que describe la posición social que un individuo ocupa dentro de un grupo de personas. En este caso el jefe inmediato se define como un líder positivo ya que brinda el apoyo necesario al equipo que tiene a cargo y se posiciona como la cabeza del equipo que sabe guiar de forma adecuada y los prepara para que se desempeñen bien dentro de la empresa. Es importante mencionar que un 30% de los colaboradores indicó que casi siempre tiene el apoyo del jefe inmediato y un 3% dijo que casi nunca lo tiene, lo cual es necesario corregir para que todo el equipo camine hacia un mismo fin y puedan conectar de mejor manera.

Martínez (2012) indica que “los grupos de trabajo deben encontrar la fórmula ideal para ser eficaces a pesar de encontrarse con diferentes conflictos, esta fórmula consiste en convertirlos en equipos de trabajo, sin negar que los miembros coexisten gracias a una interacción que han de comprender y positivizar” por lo que se entiende que la comunicación siempre debe ser la prioridad aún a pesar de las circunstancias que se vivan dentro del equipo. Es importante resaltar que la comunicación siempre será el componente número uno para que un equipo trabaje de manera eficaz y correcta, en los resultados del trabajo de campo se encontró que el 57% de los colaboradores percibe que casi siempre tienen buena comunicación con los compañeros lo cual es negativo para todos ya que no fortalecen el lazo de comunicación y esto da una apertura a un mal clima laboral lo que afecta de toda manera posible el trabajo de todos y una correcta marcha hacia el alcance de objetivos.

El 40% indicó que siempre tiene una buena comunicación con el equipo y tan solo el 3% expresó que casi nunca lo que demuestra que aún se puede lograr un balance en este punto para que no afecte a gran escala el trabajo de los colaboradores, la empresa debe de fortalecer el trabajo en equipo para que el clima laboral no se vea afectado. Si bien se sabe el clima laboral es uno de los factores que influye en el desempeño por lo que es indispensable mantenerlo al cien por ciento para que no afecte de ninguna manera el espacio de trabajo de los empleados y de esta manera se logren los objetivos. Todos los miembros deben participar en las decisiones que afectaran directa o indirectamente al equipo y para esto es necesario que comprendan los diferentes puntos de vista de cada uno ya que todos son diferentes y no piensan de igual manera.

Acosta (2011) explica que “motivar a una persona es conseguir que haga, por propia voluntad lo que el líder o el equipo desean” para esto es necesario que todos los miembros compartan los mismos intereses. La motivación es una parte importante al momento que un colaborador se desarrolla en el trabajo, esto da apertura a que el equipo sea eficaz en el área y cumplan las expectativas de cada miembro, solo así lograr el alcance de metas y objetivos, según lo encontrado en el trabajo de campo el 60% de los colaboradores siente que trabaja de manera eficiente con su equipo lo cual demuestra que el líder sabe desarrollar las habilidades de un buen porcentaje de los subordinados pero es indispensable mencionar que existe un porcentaje significativo que consiste en el 37% que casi siempre siente que trabaja de manera eficiente con el equipo y un 3% que expresó que casi nunca lo que indica que es necesario trabajar más en este punto. La motivación es

otro factor importante para que los colaboradores tengan un buen desempeño y de esta manera su trabajo sea eficiente.

Goleman (2011) explica que la autoconciencia se relaciona con comprender las emociones, los puntos fuertes, necesidades, debilidades y los impulsos, esto no quiere decir que una persona que tiene una gran autoconciencia es muy crítica o demasiado optimista. Según el resultado obtenido un 52% de los colaboradores siempre tiene control de los estados de ánimo lo que indica que tienen un mayor conocimiento de sí mismos y saben cómo expresarse en cualquier circunstancia en la que se encuentren, pueden manejar su inteligencia emocional a un alto nivel, aunque es imposible que a un cien por ciento. Por otro lado, el 48% indicó que casi siempre controla los estados ánimo, lo cual es un porcentaje bastante alto que puede representar un desequilibrio para el equipo y si no se logra controlar a corto plazo puede atraer consecuencias irreparables que afecten la convivencia diaria y por ende el trabajo en equipo, el logro de metas y objetivos. Es indispensable reforzar estos puntos para el bienestar de los integrantes y también el de la empresa en sí.

La inteligencia emocional influye en la eficacia organizativa en varias áreas como la contratación y conservación del empleado, desarrollo de talento, trabajo en equipo y estado de ánimo, por lo que es necesario saber manejarla correctamente. Cherniss (2013) explica que la inteligencia emocional desempeña un papel muy importante en la eficacia, el problema de hoy en día es que las empresas no saben mantener a los buenos colaboradores dentro, según lo recabado en el trabajo de campo un 60% de los colaboradores indicó que su jefe inmediato casi siempre sabe controlar las emociones ante un momento de tensión lo cual podría afectar directamente el desempeño de los colaboradores ya que la cabeza del equipo no sabe controlar sus emociones, un estudio realizado reveló que el tiempo que un colaborador quiere permanecer dentro de una organización y la productividad están determinados por la relación que tiene con el jefe o supervisor inmediato, en pocas palabras se dice que los empleados que tienen buenos jefes se muestran menos propensos a ser despedidos a comparación de los que tienen malos jefes.

Los jefes que realmente logran conectar con los subordinados son aquellos que saben desarrollar la habilidad de reconocer cómo se sienten dentro del entorno laboral y al mismo tiempo intervienen con eficacia cuando estos comienzan a sentirse desanimados o insatisfechos. El 62% de los

colaboradores indicó que su jefe siempre lo motiva a comprometerse con el trabajo lo que demuestra que tiene gran habilidad de mantener motivado a la gran mayoría de los miembros por otro lado el 30% dijo que casi siempre se siente motivado y se compromete con el trabajo y el 8% dijo que casi nunca, este pequeño porcentaje puede significar un problema dentro del equipo ya que si no se sienten motivados o satisfechos dentro de la organización pueden contagiar a los demás hasta que llegue un punto en el que todos se desanimen y estén insatisfechos en los puestos lo que afecta directamente a la organización, al no cumplir con las metas y los objetivos que se plantearon desde el inicio y llevar al fracaso todo el trabajo realizado por el jefe inmediato.

La innovación es un factor de motivación importante, no solamente el hecho de saber controlar y manejar las emociones, siempre que exista innovación existirá motivación para los colaboradores ya que es una herramienta indispensable para desarrollar nuevas habilidades que no solo ayudaran a los empleados a desempeñar las labores sino también traen consecuencias positivas para la empresa, genera el cumplimiento de objetivos y metas. En el trabajo de campo realizado el 82% indicó que la innovación mejora la calidad de servicio lo que refleja una vez más lo importante que es, por otro lado el 18% respondió que casi siempre mejora la calidad del servicio, lo que indica que es probable que no sepan desarrollar bien las herramientas que se les proporciona para desempeñar el trabajo lo que es necesario corregir por medio de capacitaciones constantes y evitar que este tipo de situaciones se den por algo que puede trabajarse a corto plazo.

El 65% de los colaboradores indicó en el trabajo de campo que siempre reconoce los motivos de los estados de ánimo, es un porcentaje significativo contrario al 32% que respondió que casi siempre y un 3% que dijo que casi nunca, donde se recalca la importancia de tener autoconciencia, conocerse a sí mismos y saber manejar las emociones en todo momento. Es necesario mencionar que se necesita de capacitación en muchos puntos que se evaluaron para que todo pueda equilibrarse al cien por ciento y mejorar las partes que se encuentran bien.

Una vez analizados y discutidos los resultados por medio del trabajo de campo de ambas variables de la presente investigación, se planteó como objetivo general “Determinar la relación de la inteligencia emocional en el trabajo en equipo en los colaboradores de la inmobiliaria” se concluye que sin inteligencia emocional un equipo de trabajo no podría marchar correctamente es

indispensable reconocer que la empresa debe mejorar en varios aspectos para unificar el trabajo de todos sus colaboradores y así generar mejorar en su desempeño y el trabajo colaborativo lo que dará el plus en su servicio.

VI. CONCLUSIONES

- Según los resultados obtenidos en la investigación se concluye que la inteligencia emocional se relaciona directamente con el trabajo en equipo el cual afecta directamente el desarrollo de los colaboradores cuando los altos mandos no gestionan correctamente las emociones y de esta manera afecta el trabajo en equipo.
- Los jefes eficaces son capaces de manejar y controlar sus propias emociones lo cual da resultados positivos, los colaboradores generan confianza en ellos y se sienten a gusto al momento de trabajar en equipo, todo esto porque saben manejarse con inteligencia emocional.
- Los colaboradores tienen una alta capacidad de autoconciencia lo cual es clave para que el equipo funcione correctamente, conocerse a sí mismos es una necesidad primordial para poder entender los pensamientos y decisiones de los demás integrantes del equipo y de esta manera caminar hacia un mismo fin que es lo que se busca.
- La comunicación dentro del equipo es buena, pero se necesita mejora para que puedan entender las necesidades de los demás, crear un lazo de comunicación eficaz que genere un equipo de trabajo consiente y colaborativo para así alcanzar las metas y objetivos propuestos dentro de la organización.
- Sí existe un líder dentro del equipo de trabajo que sabe gestionar y explotar las habilidades de los subordinados lo que hace que los integrantes tengan confianza al momento de desempeñarse dentro de los puestos, pero es importante señalar que se necesita reforzar las habilidades del líder para gestionar de mejor manera su inteligencia emocional.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda capacitar constantemente a los colaboradores sobre temas importantes como lo es la gestión de la inteligencia emocional, para que de esta manera el equipo mejore los puntos en los que se encuentra deficiente la colaboración.
- Desarrollar de mejor manera las habilidades que los colaboradores ya poseen y generar nuevas por medio de la innovación dentro de los puestos, brindarles herramientas que hagan explotar el potencial que tienen para generar mejores resultados tanto a nivel empresa como a personal de cada empleado.
- Desarrollar la empatía en los colaboradores a través de la implementación de espacios de recreación que den apertura a conocerse mejor fuera de un ambiente de trabajo que les genere estrés, para mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales que a largo plazo generará un mejor clima laboral y toma de decisiones basados en el bienestar del equipo y no solamente en el personal.
- Mantener el trabajo en equipo como parte primordial, reforzar por medio de capacitaciones constantes y un entrenamiento estratégico para desarrollar equipos de alto rendimiento que generen alcance de metas y objetivos a corto plazo para bienestar de la empresa.
- Crear una cultura organizacional basada en empatía y comunicación que inculque en los colaboradores un sentido de pertenencia a la empresa para asegurar un trabajo colaborativo, (empresa-colaborador) que no solo creará un clima laboral más óptimo sino también formará un lazo importante a largo plazo con los clientes de la inmobiliaria.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acosta, J. (2011). Trabajo en equipo. Madrid: ESIC Editorial Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/rafaellandivar/119690?prev=bf>
- Aguilar, H. (2016). Trabajo en equipo y clima organizacional. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Guatemala.: Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>
- Cruz, L. (2014). Comunicación efectiva y trabajo en equipo. Madrid, España: Ministerio de educación de España. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/rafaellandivar/49382?page=89>
- Cherniss, C., Goleman, D. (2013). Inteligencia emocional en el trabajo. Barcelona, España: Kairos, S.A. Recuperado de https://www.recursosyhabilidades.com/cmsAdmin/uploads/o_1c8vfrqjr1n5q1e2g167q67mci.pdf
- Chapman, A. (2011) Inteligencia emocional. Degerencia, Recuperado el 21 de febrero de 2011 https://degerencia.com/articulo/inteligencia_emocional/
- Delgado, M. García, M. Gómez, R. Gómez, M. Sánchez, P. (2016). Bienestar emocional. Madrid: Dykinson Recuperado de <https://books.google.com.gt/books?id=LIZQDAAAQBAJ&pg=PA108&dq=bienestar+emocional+delgado+m&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwimtuv6vvPoAhWBTd8KHQWoC3kQ6AEIJAA#v=onepage&q=bienestar%20emocional%20delgado%20m&f=false>
- Forbes (2019). Nueve estrategias para el desarrollo de su equipo de trabajo. Prensa Libre Recuperado de <https://www.prensalibre.com/economia/nueve-estrategias-para-el-desarrollo-de-tu-equipo/>
- Goleman, D. (2011). Liderazgo el poder de la inteligencia emocional. Barcelona, España: Ediciones B, S.A.
- Goleman, D. (2018). La inteligencia emocional. México, DF, México: Penguin Random House
- González, K. (2015). Trabajo en equipo y satisfacción laboral (tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Guatemala.: Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Gonzalez-Karyn.pdf>.

- Hernández, K. (2018). Inteligencia emocional y satisfacción laboral (tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Guatemala.: Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/05/43/Hernandez-Kathy.pdf>.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. México, DF, México: Mc Gray Hill
- Lec, M. (2018). Inteligencia emocional en el recurso humano de la dirección departamental de educación de Sololá (tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Guatemala.: Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/01/01/Lec-Mildred.pdf>.
- Marique, R. (2015). La cuestión de la inteligencia emocional. Red de revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, núm 128, pp 801-814, Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2650/265045386008.pdf>.
- Martínez, M. (2012). Equipos de trabajo. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/rafaellandivar/titulos/62680?prev=bf>
- Palomo, M. (2013). Liderazgo y motivación de los equipos de trabajo 7ma. Edicion México: Alga Omega
- Riquelme, M. (2019). ¿Qué se logra al trabajar en equipo? Revista Emprendices. Recuperado de <https://www.emprendices.co/que-se-logra-al-trabajar-en-equipo/>
- Sanchinelli, B. (2018). Las emociones y el trabajo en equipo. Artículo de Prensa Libre. Recuperado de <https://www.prensalibre.com/opinion/las-emociones-y-el-trabajo-en-equipo/>
- Torrelles, C., Coiduras, J., Isus, S., Carrera, X., París, G., Cela, J. (2011). Competencia de trabajo en equipo. Red de revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, Vol. 15, núm. 3, pp 329-344 Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56722230020.pdf>

ANEXOS

Anexo I

Propuesta “Gestionando la Inteligencia emocional”

Introducción

Actualmente existen muchas empresas que apuestan por invertir para capacitar a los colaboradores y otras que no lo hacen por diferentes razones ya sea que piensen que es una pérdida de dinero y tiempo que a largo plazo no llevara nada positivo a los empleados. La capacitación ofrece múltiples beneficios así como la oportunidad ideal para los empleados que integran la organización de continuar ampliando conocimientos por lo que juega un papel primordial para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual los trabajadores adquieren conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar con el entorno laboral además de reforzar las que ya posee y de esta manera cumplir con todos los objetivos que se le han impuesto.

Es importante que los directivos y altos mandos de las organizaciones deben crear una cultura de capacitación dentro de sus áreas de trabajo ya sea por medio de talleres, cursos, conferencias, congresos, diplomados que les permitan adquirir nuevos conocimientos que fortalezcan la capacidad de respuesta a los cambios del entorno o de sus requerimientos laborales. Además, aumentara el desempeño dentro la empresa y hará que los colaboradores estén mejor preparados para el día a día lo que generará más confianza entre el personal al desarrollar otras aptitudes y actitudes. Los beneficios que podrían tener son los siguientes:

- Calidad y mejora de tareas.
- Reducción en tiempos y supervisión.
- Sensibilización ante nuevos retos.
- Desarrollo ético y motivación personal.
- Creación de equipos de alto desempeño.
- Seguridad y autoestima en los colaboradores.

Justificación

De acuerdo a lo encontrado en el trabajo de campo se considera importante e indispensable que en la empresa implemente un programa de capacitación para desarrollar en los colaboradores nuevas

técnicas para mejorar el trabajo en equipo y la gestión de emociones. Es necesario que la empresa tome muy en cuenta la realización de esta propuesta debido a que las emociones juegan un papel primordial en la interacción del día a día e influyen directamente en la dinámica que manejan los colaboradores.

Objetivos

Objetivo general

Desarrollar nuevas habilidades y competencias para la gestión adecuada de las emociones dentro de los equipos de trabajo.

Objetivos específicos

- Desarrollar un clima de cooperación dentro de los equipos de trabajo.
- Crear colaboradores capaces de gestionar sus emociones.
- Crear una cultura de capacitación y desarrollo dentro de la empresa.

Desarrollo de la propuesta

La propuesta consiste en la realización de capacitaciones que abarquen temas sobre la inteligencia emocional que ayude a los colaboradores a gestionar de mejor manera las emociones.

Capacitar sobre cómo generar mejores equipos de trabajo para no afectar de ninguna manera la dinámica que llevan hasta el día de hoy. Las capacitaciones podrían darse dos por mes una cada quince días y evaluar los resultados que han generado, ya sea positivos o negativos. Los temas a impartir serían los siguientes:

Inteligencia emocional

1. Autorregulación.
2. Conciencia de uno mismo.
3. Conciencia emocional.
4. Valoración adecuada de uno mismo.
5. Autoconfianza.

Cronograma

Actividad	Descripción	Fecha	Recursos	Responsable
Capacitación	Capacitación sobre el tema “Autorregulación”	Fecha pendiente	Humanos, libreta, lapiceros, tecnológicos.	Recursos humanos
Capacitación	Capacitación sobre el tema “Conciencia de uno mismo”.	Fecha pendiente	Humanos, libreta, lapiceros, tecnológicos.	Recursos humanos
Capacitación	Capacitación sobre el tema “Valoración adecuada de uno mismo”.	Fecha pendiente	Humanos, libreta, lapiceros, tecnológicos.	Recursos humanos
Capacitación	Capacitación sobre el tema “Autoconfianza”:	Fecha pendiente	Humanos, libreta, lapiceros, tecnológicos.	Recursos humanos

Recursos

Dentro de los recursos humanos se encuentran los colaboradores de la empresa y el capacitador. En los recursos tecnológicos están una cañonera, computadora, pantalla para proyectar, en cuanto a los materiales se necesitan lapiceros, hojas, papel periódico, libretas de apuntes para cada colaborador y con los recursos económicos se encuentra el presupuesto que proporcionará la empresa para que se puedan llevar a cabo las actividades antes descritas.

Evaluación

Las capacitaciones serán evaluadas por medio de una hoja de evaluación la cual se brindará al terminar la actividad y los colaboradores deben responder con toda sinceridad.

La boleta de evaluación

Capacitación sobre el tema “Autorregulación”

A continuación, se presenta una serie de preguntas, con una X selecciones la opción que mejor identifique su sentir con referencia a la capacitación que le fue impartida

No.	Enunciados	Excelente	Muy bueno	Bueno	Malo
1	El capacitador tuvo buen dominio sobre el tema.				
2	El capacitador incluyo a todo el equipo en todo momento.				
3	Se utilizaron varias herramientas para facilitar la comprensión.				
4	La capacitación se llevó a cabo según el cronograma.				
5	El departamento de recursos humanos brindó el apoyo necesario en la capacitación.				



Escala de Likert

Trabajo en equipo e inteligencia emocional

El siguiente instrumento tiene como finalidad recolectar información acerca del trabajo en equipo. La información brindada y los resultados de esta son confidenciales y serán utilizados únicamente para fines académicos.

Instrucciones: lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque con una X la casilla que mejor describa su opinión, no debe quedar ninguna pregunta en blanco. Recuerde que las respuestas son basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto, no hay respuestas correctas o incorrectas.

Género: M__F__ Edad: ____ Puesto: _____ Tiempo de laborar: _____

No.	Cuestionamientos	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
1	Cuento con el apoyo de mi jefe inmediato cuando lo necesito.				
2	Trabajo de manera eficiente con mi equipo de trabajo.				
3	Considero que existe buena comunicación entre mi equipo de trabajo.				
4	Cuando desarrollo un trabajo en equipo se dividen las tareas de manera justa.				
5	Cumplo los objetivos de la organización en mi equipo de trabajo.				
6	El comportamiento de mis compañeros en el trabajo es ético.				
7	Los jefes inmediatos aceptan opiniones y sugerencias sin importar el cargo.				
8	Me gusta dar ideas para realizar mi trabajo.				
9	Tengo la responsabilidad de hacer bien mis tareas.				
10	Suelo alcanzar las metas propuestas.				
11	Me gusta recibir indicaciones de mi jefe inmediato.				
12	Utilizo herramientas innovadoras al momento de trabajar dentro de mi equipo.				
13	Me siento a gusto trabajando en la empresa.				
14	Siento que estoy siendo orientado por un líder.				

15	Siento confianza de expresar mis pensamientos a mi jefe inmediato				
16	Puedo expresar asertivamente mis emociones				
17	Tengo el control sobre mis estados de ánimo.				
18	Reconozco los motivos de mis estados de ánimo.				
19	Puedo expresarme con facilidad.				
20	Soy consciente de mis emociones la mayor parte del tiempo.				
21	Ayudar a mis compañeros de trabajo aporta a mi crecimiento laboral				
22	Aprendo de los demás y puedo retroalimentar los contenidos.				
23	Acepto las correcciones que me hacen mis compañeros cuando me equivoco.				
24	Suelo tomar decisiones asertivas a pesar de la inseguridad del equipo.				
25	Tomo la iniciativa ayudando a los demás cuando lo necesitan.				
26	Mi jefe inmediato sabe desarrollar nuevas habilidades en mí.				
27	Considero que mi jefe inmediato sabe controlar sus emociones ante un momento de tensión.				
28	Cuando existen cambios organizacionales los afronto con optimismo.				
29	Creo que mi jefe inmediato me motiva a comprometerme más con mi trabajo.				
30	Creo que la innovación mejora mi calidad de servicio.				

CONSTANCIA

La escala de Likert de Inteligencia emocional y trabajo en equipo fue evaluada y validada por el licenciado Carlos Dionisio Ovalle, después de realizar las correcciones indicadas para la mejora de la misma y así tener una adecuada aplicación. A los trece días del mes de octubre del año dos mil veinte.

CONSTANCIA

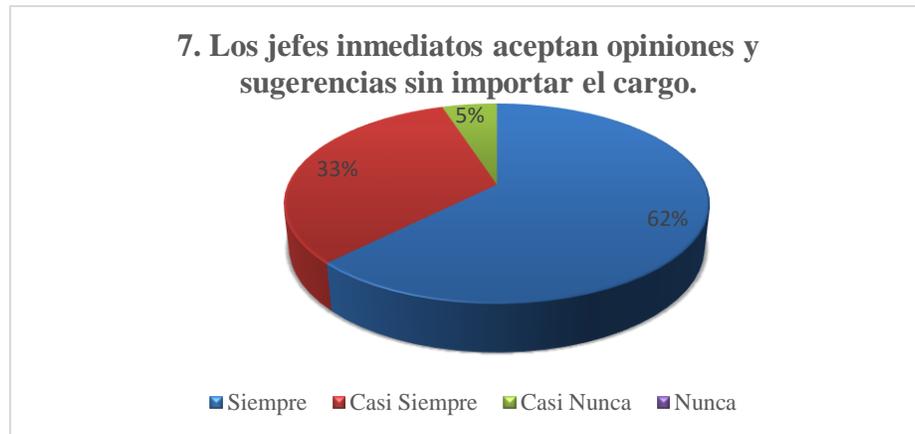
La escala de Likert de Inteligencia emocional y trabajo en equipo fue evaluada y validada por la licenciada Stella Bauer Walter de Méndez, después de realizar las correcciones indicadas para la mejora de la misma y así tener una adecuada aplicación. A los ocho días del mes de octubre del año dos mil veinte.

CONSTANCIA

La escala de Likert de Inteligencia emocional y trabajo en equipo fue evaluada y validada por la licenciada Ileana Armas de Ronquillo, después de realizar las correcciones indicadas para la mejora de la misma y así tener una adecuada aplicación. A los ocho días del mes de octubre del año dos mil veinte.

Anexo III

Gráfica Núm. 4



Fuente: Trabajo de campo 2020.

De acuerdo a lo encontrado en el trabajo de campo el 62% de la población indicó que los jefes inmediatos siempre aceptan opiniones y sugerencias sin importar el cargo lo cual establece que el rol de los jefes es positivo en los colaboradores y responde al objetivo de la segunda variable, mientras que el 33% indicó que casi siempre y el 5% expresó que casi nunca, lo cual demuestra que se debe reforzar esta área.

Gráfica Núm. 5



Fuente: Trabajo de campo 2020.

En respuesta al objetivo de la segunda variable el 72% de los colaboradores respondieron que siempre son orientados por un líder por lo que se entiende que su trabajo en equipo se basa en la colaboración y su cabeza del equipo tiene un rol positivo en sus subordinados por otro lado el 25% respondió que casi siempre y un mínimo del 3% dijo que casi nunca lo que demuestra que se necesita reforzamiento en ciertas áreas.

Gráfica Núm. 6



Fuente: Trabajo de campo 2020.

De acuerdo a lo encontrado en el trabajo de campo el 48% de los colaboradores expresó que casi siempre no se dividen de manera justa las tareas en el equipo lo cual indica que el líder en algunas ocasiones no distribuye correctamente el trabajo ya que un 47% respondió que siempre se dividen de manera justa las tareas y el 5% respondió que casi nunca el cual es un porcentaje muy bajo y que puede trabajarse para mejorar.

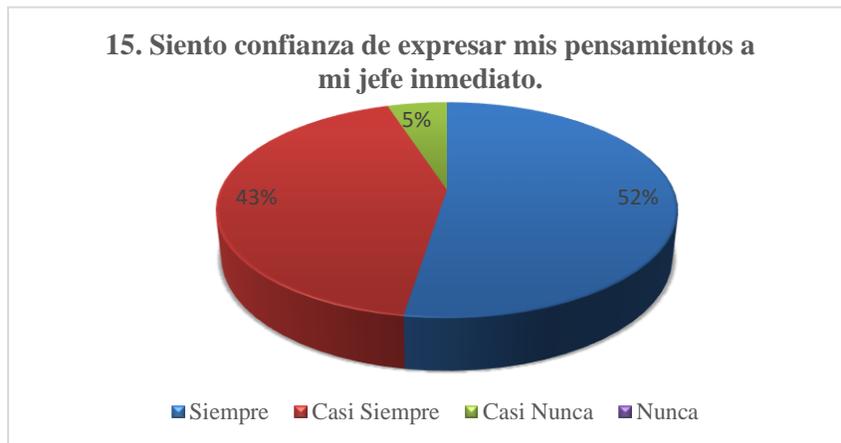
Gráfica Núm. 7



Fuente: Trabajo de campo 2020.

Para responder el objetivo de la segunda variable se encuentra que un 60% de la población está de acuerdo con que siempre trabaja de manera eficiente con su equipo lo cual indica que siempre cumplen con los objetivos de la empresa. Un 37% indicó que casi siempre y un 3% casi nunca lo que refleja una pequeña deficiencia en esta área que se debe reforzar.

Gráfica Núm. 8



Fuente: Trabajo de campo 2020.

El 52% de los colaboradores siempre tienen confianza para expresar sus pensamientos a su jefe inmediato lo cual indica que tienen un lazo de confianza y seguridad para poder expresarse, así como el 43% que respondió que casi siempre lo cual puede mejorar el trabajo en conjunto y por último el 5% indicó que casi nunca siente la confianza de expresar sus pensamientos puede ser que el líder no de la apertura o el colaborador se reprima.

Gráfica Núm. 11



Fuente: Trabajo de campo 2020.

De acuerdo a lo encontrado en el trabajo de campo el 62% de los colaboradores indicó que el jefe inmediato lo motiva a comprometerse con su trabajo lo cual responde el objetivo de la primera variable que la motivación afecta directamente en la eficacia. El 30% dijo que casi siempre lo motiva y el 8% que casi nunca.

Gráfica Núm. 12



Fuente: Trabajo de campo 2020.

En respuesta al segundo objetivo de la primera variable el 82% respondió que la innovación mejora la calidad de servicio lo cual significa eficacia al momento de desarrollarse en el trabajo y que la inteligencia emocional si afecta directamente en su desempeño. Por otro lado, únicamente el 18% respondió que casi siempre.

Gráfica núm. 13



Fuente: Trabajo de campo 2020.

De acuerdo a los resultados el 65% de los colaboradores respondió que puede reconocer sus estados de ánimo lo cual indica que tienen capacidad de autoconciencia, el 32% respondió que casi siempre y el 3% dijo que casi nunca puede reconocer los estados de ánimo lo que significa que se debe reforzar este punto dentro de los colaboradores.