

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Competencias emocionales y la productividad del círculo de trabajo en los
trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco, en la parte
asistencial 2019**

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor: Bach. Miguel Clinton TORRES TRUJILLO

Asesor: Dr. Alcides Eusebio ESPINOZA LEÓN

Cerro de Pasco - Perú - 2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Competencias emocionales y la productividad del círculo de trabajo en los
trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco, en la parte
asistencial 2019**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Fortunato Tarcisio INGA JACAY
PRESIDENTE

Mg. Ygnacio Alfredo PAITA PANEZ
MIEMBRO

Lic. Adm. Irmer Herminio PALACIOS PANEZ
MIEMBRO

DEDICATORIA

A Dios, por ser el inspirador y darnos fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados

RECONOCIMIENTO

A Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultades y de debilidad.

Nuestro eterno reconocimiento a la Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión”, a nuestros maestros de la Escuela de Formación Profesional de Administración, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera muy especial al **Dr. Adm. Alcides ESPINOZA LEON** por su continuo asesoramiento para la culminación del trabajo de investigación y al personal administrativo de la UNDAC por su valioso aporte para nuestra investigación.

Miguel Clinton

RESUMEN

El presente trabajo de investigación trata sobre aspectos teóricos relacionados con la temática de las competencias emocionales y su estrecha relación con la productividad del círculo de trabajo.

Se analizan las características que presentan aquellos recursos que devienen fuentes potenciales de competencias emocionales sostenibles para las organizaciones y se ilustra cómo la productividad del círculo de trabajo. A su vez se ofrecen algunas consideraciones sobre el caso de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco, en la parte asistencial, con el fin de reflexionar acerca de la importancia de la ventaja competitiva en la obtención de la productividad.

Por dicha razón, la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco presta atención especial a la dirección de sus Recursos Humanos, concibiendo a estos activos como un componente estratégico.

La investigación tiene como objetivo, establecer la relación existente entre las competencias emocionales y la productividad del trabajo en equipo en los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco en la parte asistencial en el año 2019. En cuanto a la metodología, corresponde a una investigación básica, de nivel descriptivo y correlacional, se empleó el método análisis – síntesis, de corte transversal.

Se obtuvo como resultado, que existe una relación significativa entre las competencias emocionales con el trabajo coordinado del equipo de trabajo en la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco.

Palabras clave: competencia, emociones, productividad, dirección, libertad, calidad de trabajo.

ABSTRAC

This research work deals with theoretical aspects related to the subject of emotional competences and its close relationship with the productivity of the work circle.

The characteristics of those resources that become potential sources of sustainable emotional competencies for organizations are analyzed and the productivity of the work circle is illustrated. In turn, some considerations are offered on the case of the Honorable Provincial Municipality of Pasco, in the welfare part, in order to reflect on the importance of competitive advantage in obtaining productivity.

For this reason, the Honorable Provincial Municipality of Pasco pays special attention to the management of its Human Resources, conceiving these assets as a strategic component.

The objective of the research is to establish the relationship between emotional competencies and teamwork productivity in workers of the Honorable Provincial Municipality of Pasco in the healthcare part in 2019.

Regarding the methodology, it corresponds to a basic research, descriptive and correlational level, the analysis-synthesis, cross-sectional method was used.

It was obtained as a result, that there is a significant relationship between emotional competencies with the coordinated work of the work team in the Honorable Provincial Municipality of Pasco.

Keywords: competence, emotions, productivity, direction, freedom, quality of work.

INTRODUCCIÓN

Señor Presidente, señores miembros del jurado calificador:

En cumplimiento a las disposiciones vigentes del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, dejamos a consideración la Tesis intitulada “Competencias emocionales y la productividad del círculo de trabajo en los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco, en la parte asistencial 2019”, con el propósito de optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

El trabajo fue realizado en base al objetivo general planteado; las Competencias Emocionales, el cual se define como debemos de manejar nuestras emociones y canalizarlas para optimizar la productividad del círculo de trabajo para lograr la competitividad de nuestra municipalidad.

El trabajo de investigación se elaboró en base al siguiente procedimiento: iniciamos con la recopilación de la Información para redactar el problema de investigación, enseguida formulamos los objetivos para luego plantear las hipótesis, claro está que se buscó y clasifiqué el marco teórico, para que luego realizamos un análisis comparativo que nos permitió identificar las dimensiones y la operacionalización de las variables, terminado este proceso se procedió a determinar nuestra población de estudio y la muestra significativa.

Los temas están organizados de acuerdo al modelo del reglamento y contiene los capítulos siguientes:

El **Capítulo I, Planteamiento de Problema**, en esta parte nace la idea, se plantea el problema, se establecen los objetivos, la justificación del estudio y limitaciones de la investigación.

En el **Capítulo II, Marco Teórico**, en esta parte integramos la investigación con los antecedentes, las teorías las mismas que dan el sustento científico.

En el **Capítulo III, Metodología y Técnicas de Investigación**, es este capítulo nos referimos a metodología empleado en la investigación, para ello abordamos la población y la muestra respectiva y las técnicas para la recolección, procesamiento y análisis de datos.

En el **Capítulo IV, Resultados Obtenidos**, presentamos el análisis de los resultados mediante tablas, gráficos y la contratación de la hipótesis.

ÍNDICE

DEDICATORIA	I
RECONOCIMIENTO	II
RESUMEN	III
ABSTRAC	IV
INTRODUCCIÓN.....	V
ÍNDICE.....	VII
ÍNDICE DE CUADROS	IX
ÍNDICE DE GRÁFICOS	X
CAPÍTULO I	1
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Identificación y determinación del problema.....	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	4
1.3. Formulación del problema	4
1.3.1. Problema principal.....	4
1.3.2. Problemas específicos	5
1.4. Formulación de objetivos.....	5
1.4.1. Objetivo general	5
1.4.2. Objetivos específicos.....	5
1.5. Justificación de la investigación	6
1.6. Limitaciones de la investigación.....	6
CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes del estudio.....	7
2.2. Bases teóricas – científicas	9

2.2.1.	Conceptualizaciones de la variable competencias emocionales.....	9
2.2.2.	Conceptualizaciones de la variable Productividad del círculo de trabajo	14
2.3.	Definición de términos básicos	16
2.4.	Formulación de hipótesis	18
2.4.1.	Hipótesis general	18
2.4.2.	Hipótesis específicas	18
2.5.	Identificación de Variables	18
2.6.	Definición Operacional de variables e indicadores.....	19
CAPÍTULO III	21
METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....		21
3.1.	Tipo de investigación	21
3.2.	Método de investigación	21
3.3.	Diseño de investigación	21
3.4.	Población y muestra.....	22
3.4.1.	Unidad de análisis.....	22
3.4.2.	Población de la investigación	22
3.4.3.	Muestra de la investigación	22
3.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.5.1.	Técnicas de recolección de datos	22
3.5.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	23
3.6.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	23
3.7.	Tratamiento estadístico	23
3.8.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación	23
3.9.	Orientación ética	24
CAPÍTULO IV.....		25

RESULTADOS Y DISCUSIÓN	25
4.1. Descripción del trabajo de campo	25
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados	25
4.3. Prueba de hipótesis.....	48
4.4. Discusión de resultados.....	52
CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES	
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No 1	Se adapta a los cambios
Cuadro No 2	Ayuda a las personas que se encuentran en dificultades
Cuadro No 3	Tiene iniciativa para hacer más de lo que se le pide
Cuadro No 4	Toma en cuenta a sus compañeros para resolver problemas
Cuadro No 5	Mantiene buenas relaciones con los demás
Cuadro No 6	Controla el temor para lograr la eficacia del trabajo en equipo
Cuadro No 7	Libertad para organizarse en equipos multidisciplinarios
Cuadro No 8	Comparten los conocimientos en su centro de trabajo
Cuadro No 9	Cumplen los objetivos propuestos por su entidad
Cuadro No 10	Presentaron innovaciones para mejorar su trabajo
Cuadro No 11	Satisfacción de los miembros con el grupo de trabajo
Cuadro No 12	Existe satisfacción de los miembros del equipo con el trabajo

Cuadro No 13 Los miembros del equipo de trabajo están comprometidos con su labor

Cuadro No 14 El trabajo que realiza es de calidad

Cuadro No 15 Los trabajos encomendados se entregan en forma oportuna

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No 1 Se adapta a los cambios

Gráfico No 2 Ayuda a las personas que se encuentran en dificultades

Gráfico No 3 Tiene iniciativa para hacer más de lo que se le pide

Gráfico No 4 Toma en cuenta a sus compañeros para resolver problemas

Gráfico No 5 Mantiene buenas relaciones con los demás

Gráfico No 6 Controla el temor para lograr la eficacia del trabajo en equipo

Gráfico No 7 Libertad para organizarse en equipos multidisciplinarios

Gráfico No 8 Comparten los conocimientos en su centro de trabajo

Gráfico No 9 Cumplen los objetivos propuestos por su entidad

Gráfico No 10 Presentaron innovaciones para mejorar su trabajo

Gráfico No 11 Satisfacción de los miembros con el grupo de trabajo

Gráfico No 12 Existe satisfacción de los miembros del equipo con el trabajo

Gráfico No 13 Los miembros del equipo de trabajo están comprometidos con su labor

Gráfico No 14 El trabajo que realiza es de calidad

Gráfico No 15 Los trabajos encomendados se entregan en forma oportuna

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

Las organizaciones afrontan los retos actuales del entorno reflexionando sus efectos y acciones, pero estos retos exceden en muchos casos a las posibilidades de los individuos, del mismo modo que también exceden a las posibilidades de unas organizaciones de estructura jerarquizada, compuestas por departamentos y puestos de trabajo, configurados a partir de una estructuración científica y racional del trabajo.

Se ha demostrado que la confianza, la lealtad, la dedicación y muchos otros factores fundamentales que impulsan la productividad e innovación, así como los logros personales, de equipos y organizaciones, pueden atribuirse a los sentimientos correctamente controlados.

Los líderes del mundo se están percatando de que en algunos casos el prestar atención a los sentimientos ayuda a ahorrar tiempo, aprovechar más oportunidades y concentrar las energías en la consecución de mejores resultados. Los sentimientos no sólo son las fuentes del saber intuitivo, también nos suministran a cada instante,

durante todo el día, datos potencialmente aprovechables. Es necesario saber reconocerlos y apreciarlos, tanto en uno mismo como en los demás, así como reaccionar a ellos correctamente.

Esto se traduce en el modelo de competencias emocionales, que es la capacidad para sentir, entender y aplicar eficientemente el poder de aquel cúmulo de emociones del cual mana parte de la fuerza, de las informaciones, de la confianza, creatividad e influencia sobre los demás que anima al hombre.

Las organizaciones en el mundo están cambiando, ahora se demanda una mayor capacidad tanto intelectual como emocional de los líderes; ya que las habilidades emocionales cobran una importancia crucial sin importar el tamaño de la organización, viven a menudo un clima de tensión. Este ambiente se propicia por el comportamiento negativo adoptado por algunos líderes, lo que llega a provocar desaliento entre los trabajadores, disminución de su productividad, de su creatividad, de su talento, de su capacidad de respuesta y de la motivación del personal en su trabajo. Dicho comportamiento demuestra una falta de conocimiento de las emociones, de sí mismos y de los demás.

El trabajo en equipo reúne habilidades más allá de las que un individuo puede adquirir, se crea sinergia (desempeño superior a la suma de los desempeños individuales), se da mayor compromiso y desarrollo de los empleados (querer hacerlo versus tener que hacerlo), se libera tiempo de los jefes para las decisiones estratégicas, se da mayor comunicación entre los niveles de la organización, se incrementa la eficiencia en la toma de decisiones, se da mayor flexibilidad para asumir cambios, se da aprendizaje de la organización y se incrementa la creatividad.

En el Honorable Municipalidad Provincial de Pasco, se ha observado que el trabajo

en equipo es limitado en la parte asistencial, y los niveles intermedios, creándose los equipos temporales (ad-doc) para la solución de problemas, y el uso clásico de enriquecimiento en los puestos de trabajo, como podemos apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1: Comités conformados en la HMPP - 2019

Cantidad	Comité
01	Comité de recepción de obra y servicios
01	Comité de recepción de equipos
01	Comité Adquisiciones y Contrataciones
01	Comité de corte de inventario de almacén general
01	Comité de calidad y capacitación
	Otros comités

Fuente: Archivo Dirección Administrativa HMPP.

Los comités conformados están acorde a la Ley de municipalidades y sus actividades realizan en horarios diferentes a la jornada de trabajo.

Uno de los principales cambios ocurridos a partir de mediados del siglo XX en la teoría de las organizaciones y específicamente en estudios sobre eficiencia y eficacia de las empresas, es el paso del eje de las actuaciones de los procesos y la estructura para centrarlo en los trabajadores, siendo de vital importancia, la introducción del clima organizacional como medio para mejorar las relaciones entre las personas y la organización, para lo cual los gerentes tratan de crear un ambiente donde la gente se sienta motivada, trabaje productivamente y sea más eficiente; y otro de los aspectos que más importancia tiene para el trabajador es lo que respecta a la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo.

Actualmente, al ser aplicados en el campo de la administración pública tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral en su puesto de trabajo, son temas centrales de las instituciones del estado, debido a que la calidad del trabajo depende fundamentalmente de un clima organizacional adecuado, su interés y

preocupación para mejorar la salud de los usuarios; así como también la satisfacción del trabajador conducen de manera directa a un desempeño eficaz de las tareas.

La satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los trabajadores. Por ende, el conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción de los usuarios o clientes internos de su trabajo, es una de las variables más importantes y relación con el comportamiento organizacional donde la calidad de vida y las relaciones fundamentales en la gestión y desarrollo de los servicios de salud, debido a las implicancias que guardan interpersonales son vitales; es por ello, que la satisfacción laboral de los profesionales de la administración Pública en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad de trabajo.

1.2. Delimitación de la investigación

Luego de haber presentado la problemática del estudio, a continuación, la investigación con fines metodológicos la vamos a delimitar en los siguientes aspectos:

- a) Delimitación espacial: el trabajo de investigación se realizó en la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco en el Distrito de Chaupimarca.
- b) Delimitación temporal: Se realizó la investigación del mes de abril al mes de agosto del año 2019.
- c) Delimitación social: (Unidad de análisis): profesionales y no profesionales de la Gestión Pública del Honorable Municipalidad Provincial de Pasco.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema principal

¿Qué relación existe entre las competencias emocionales y la

productividad del trabajo en equipo en los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco en la parte asistencial en el año 2019?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación que existe entre las competencias emocionales con el trabajo coordinado del equipo de trabajo en la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2019?
- b) ¿Cómo se relaciona las competencias emocionales con la libertad de organizarse del equipo de trabajo en la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2019?
- c) ¿Qué grado de relación existe entre las competencias emocionales con la calidad del trabajo del equipo trabajo en la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2019?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Establecer la relación existente entre las competencias emocionales y la productividad del trabajo en equipo en los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco en la parte asistencial en el año 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación que existe entre las competencias emocionales con el trabajo coordinado del equipo de trabajo en la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco – 2019
- b) Establecer si existe relación entre las competencias emocionales con la libertad de organizarse del equipo de trabajo en la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco – 2019
- c) Identificar el grado de relación existente entre las competencias

emocionales con la calidad del trabajo del equipo trabajo en la
Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2019

1.5. Justificación de la investigación

El trabajo de investigación tiene un fin práctico, el cual contribuirá en mejorar el trabajo en equipo en la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco y las instituciones públicas comprendidas en el Gobierno Local, el nivel del modelo de competencias emocionales previa concientización implementado permitirá mejorar la eficacia organizacional.

1.6. Limitaciones de la investigación

Se ha identificado la posibilidad que la mayor limitación constituya la interrelación de las actividades de los trabajadores y la resistencia de los colaboradores a cumplir con la capacitación programado como previa, concurrente y post del cumplimiento de las funciones.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Antecedentes internacionales

- a) Castañeda Del Refugio, Tesis "El papel de los recursos Humanos en la Planificación Estratégica, de una Mediana y Grande Empresa ante la nueva cultura laboral", México, (2001), el resultado de la investigación presenta una propuesta que consta en: "Una guía práctica para la aplicación estratégica apoyada por el capital humano para ingresar dentro de la nueva cultura laboral." Buscando superar la calidad de otros países con mano de obra calificada con competencias laborales de excelencia por ende productos de calidad.

Se relaciona con mi trabajo porque se trata de determinar factores ajenos al Coeficiente Intelectual (CI). Para lograr un rendimiento productivo y esta se relaciona con calidad.

- b) Delgado Piña, Tesis "El éxito de los grupos organizativos como manifestación del encaje entre factores de contexto, estructura y proceso: un

análisis empírico”, Madrid, (2003), establece en la actualidad, una característica que define el trabajo organizativo es que se desarrolla en grupos. “Trabajar en grupo es tan importante que las empresas incluyen como criterio de selección de personal la cualidad o capacidad de trabajar en equipo”. Esta tesis doctoral estudia a los grupos como unidades básicas de trabajo y analiza su eficacia por ser uno de los principales determinantes del éxito en las empresas. Se relaciona con mi trabajo porque en ambas se busca la eficacia en base a trabajo en equipo.

Antecedentes nacionales

- a) Figueroa María, Revista, Inteligencia emocional: instrumento clave en las organizaciones asociativas del siglo XXI (2004), el artículo aspira ser un aporte al desarrollo personal organizacional “desde la revisión de los planteamientos contemporáneos relativos a la excelencia humana y el desarrollo organizacional, arriba al concepto de competencia emocional, señalado como concepto clave para las nuevas organizaciones del siglo XIX. Se analiza la competencia emocional como el espacio-tiempo donde se concreta el crecimiento psicosocial que entraña la práctica cotidiana de las competencias emocionales”. Se relaciona con mi trabajo ya que trata de un tema que estoy abordando el cual es Competencia emocional y me ayudara entender mejor cómo es que en las organizaciones se puede lograr el desarrollo mejorando el modelo de competencias emocionales y este instrumento es una base para mi trabajo de investigación.
- b) Mertens Leonard, Texto, Competencia Laboral: sistemas surgimiento y modelo (1996), el autor demuestra “la competencia laboral debe interpretarse como un movimiento, que demanda saber hacer del personal basado en

conocimientos, habilidades y actitudes, lo que busca encontrar el modo de un desempeño superior de la organización” Se relaciona con mi trabajo ya que trata de un tema que estoy abordando el cual es la productividad del trabajo en equipo que tiene que ver con la competencia laboral basado en conocimientos. Habilidades y actitudes este último tema objeto de estudio.

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Conceptualizaciones de la variable competencias emocionales

Bunk (1994), definen a competencia, como “Conjunto de conocimientos, destrezas y aptitudes necesarias para ejercer una profesión, resolver problemas profesionales de forma autónoma y flexible y ser capaz de colaborar con el entorno profesional y en la organización del trabajo (como se citó en Bisquerra y Pérez, 2007).

También Valverde (2001), define a competencia como, la capacidad de desarrollar con eficacia una actividad de trabajo movilizando los conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesarios para conseguir los objetivos que tal actividad supone. El trabajo competente incluye la movilización de atributos de los trabajadores como base para facilitar su capacidad para solucionar situaciones contingentes y problemas que surgen durante el ejercicio del trabajo.

Saarni (1999) define las competencias emocionales como un conjunto articulado de capacidades y habilidades que un individuo necesita para desenvolverse en un ambiente cambiante y surgir como una persona diferenciada, mejor adaptada, eficiente y con mayor confianza en sí misma.

Conforme sostienen Fisher y Asquenasy (2000), hoy se busca encontrar

la solución de problemas a través del manejo de las emociones del trabajador. El modelo de competencias emocionales es un factor que influye, entre otros, en la efectividad organizacional, el liderazgo, el desarrollo de carreras y el trabajo grupal.

El modelo de competencias emocionales se define como habilidad para reconocer, tratar y afrontar las propias emociones y de los otros (Bar-On, 2000).

Según Schachter y Singer (1962), etimológicamente, la palabra emoción proviene del latín *motere* y significa estar en movimiento o moverse; es decir, la emoción es el catalizador que impulsa a la acción históricamente, la emoción se ha relacionado con los campos de la psicología, psicodinámica y sociología, desempeñando un papel fundamental en la configuración de las situaciones sociales.

Las emociones sirven, entonces, como la fuente más poderosa, auténtica y motivadora de energía humana (Lazarus, 1991).

Goleman (2000) define el término de competencia emocional como la capacidad para reconocer los propios sentimientos y los ajenos.

Modelo de competencia emocional según Goleman

El modelo original de Goleman (2000) consistió en cinco etapas, las cuales posteriormente se redujeron a cuatro grupos con veinte habilidades cada uno:

- a) Autoconciencia, el conocimiento de nuestras preferencias, sensaciones, estados y recursos internos;
- b) Autocontrol, manejo de nuestros sentimientos, impulsos, estados y obligaciones internas;

c) Conciencia social, el reconocimiento de los sentimientos, preocupaciones y necesidades de otros y

d) Manejo de las relaciones, la habilidad para manejar bien las relaciones y construir redes de soporte.

Modelo de competencia emocional de Bisquerra

Bisquerra (2003), en relación a las competencias emocionales, sostiene, que es el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarios para tomar conciencia, comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales cuya finalidad es aportar un valor añadido a las funciones profesionales y promover el bienestar personal y social.

Teniendo en cuenta la definición de Bisquerra (2003), se formulan el modelo de competencias emocionales que se compone de los siguientes cinco elementos:

a) Conciencia emocional. Definida como la capacidad para tomar conciencia de las propias emociones incluyendo la habilidad para captar el clima emocional de un contexto determinado. Se integra de cuatro micro competencias: adquirir conciencia de las propias emociones, dar nombre a las emociones, comprender las emociones de los demás y tomar conciencia de la interacción entre emoción-cognición y comportamiento.

b) Regulación emocional. Esta competencia se emplea para utilizar las emociones de forma adecuada, lo que supone tomar conciencia de la relación entre emoción, cognición y comportamiento, tener buenas estrategias de afrontamiento y capacidad para autogenerar emociones

positivas. Se conforma de cuatro micro competencias: expresión emocional apropiada, regulación de emociones y conflicto, desarrollo de habilidades de afrontamiento y competencia para autogenerar emociones positivas.

c) Autonomía emocional. Incluye un conjunto de características relacionadas con la autogestión emocional, entre las que se encuentran la autoestima, actitud positiva en la vida, responsabilidad, capacidad para analizar críticamente las normas sociales, capacidad para buscar ayuda y recursos, así como la autoeficacia personal. Se integra de siete micro competencias: autoestima, automotivación, auto eficiencia, responsabilidad, actitud positiva, análisis crítico de normas sociales y resiliencia.

d) Competencia social. Se refiere a la capacidad para mantener buenas relaciones con otras personas. Esto implica dominar las habilidades sociales básicas, comunicación afectiva, respeto, actitudes pro-sociales, asertividad, etcétera. Se compone de nueve micro competencias: dominar habilidades sociales básicas, respeto a los demás, practicar la comunicación receptiva, practicar la comunicación expresiva, compartir emociones, mantener un comportamiento pro-social, cooperación, asertividad, prevención y solución de conflictos, y capacidad para gestionar situaciones emocionales.

e) Competencias para la vida y el bienestar. Representan la capacidad para adoptar comportamientos apropiados y responsables para la solución de problemas personales, familiares, profesionales y sociales, orientados hacia la mejora del bienestar de vida personal y social. Se

integra de seis micro competencias: fijar objetivos adaptativos, toma de decisiones, buscar ayuda y recursos, ciudadanía activa, bienestar emocional y la capacidad de fluir. Es la habilidad para generar experiencias positivas en la vida personal, profesional y social.

Modelo de competencia emocional de Saarni

Conforme establece Saarni (1999), el modelo presenta ocho competencias básicas:

- a) Conciencia emocional de uno mismo. Incluye la posibilidad de reconocer múltiples experiencias emocionales, diferentes niveles de madurez emocional y ser consciente de procesos emocionales aparentemente inconscientes.
- b) Habilidad para discernir y entender las emociones de otros. Siempre basada en el contexto y las pistas emocionales en las que haya algún consenso social de su significado.
- c) Habilidad para usar el lenguaje y expresiones propios de la emoción. Relacionados siempre con las culturas y subculturas propias, incluye la habilidad para asociar la emoción con roles sociales.
- d) Capacidad de empatía. Que no es más que ser capaz de reconocer y comprender las experiencias emocionales de otros.
- e) Habilidad para diferenciar la experiencia emocional subjetiva interna de la expresión emocional externa. Esto debe llevarse a cabo en uno mismo y otros, se relaciona con estrategias de autopresentación.
- f) Habilidad para la resolución adaptativa de situaciones adversas y estresantes. Se lleva a cabo reduciendo su impacto en el momento del suceso conflictivo.

g) Conciencia de comunicación emocional en las relaciones. Reconocida como la capacidad para expresar genuinamente la emoción, así como el grado de reciprocidad que se puede generar en otros.

h) La capacidad de la autoeficacia emocional. Con esta habilidad la persona se siente como se desea sentir, es el balance emocional entre lo personal, social y cultural

Modelo de competencia emocional de Salovey y Sluyter

Los autores Salovey y Sluyter (1997) identifican cinco dimensiones básicas en las competencias emocionales: cooperación, asertividad, responsabilidad, empatía, autocontrol.

2.2.2. Conceptualizaciones de la variable Productividad del círculo de trabajo

Conforme sostiene Guerrero (2018), la productividad busca mejorar los resultados sin modificar los recursos utilizados, únicamente optimizando los recursos para obtener resultados similares o mejores.

De acuerdo a Fontalvo, De la Hoz y Morelos (2017), la productividad es conocida como la relación existente entre el volumen total de producción y los recursos utilizados para alcanzar dicho nivel de producción, es decir la razón entre las salidas y las entradas.

La productividad definida es el resultado de la articulación armónica entre la tecnología, la organización y el talento humano, combinando en forma óptima o equilibrada los recursos para la obtención de los objetivos. La productividad no sólo depende del uso de la tecnología y de los recursos por parte de la organización, sino de las habilidades y destrezas de los trabajadores y de su motivación; es decir, su talento para desempeñar el

trabajo, así como también del ambiente de trabajo presente en la organización, para lo cual se debe tener en cuenta el clima laboral, calidad de vida, cultura, liderazgo, entre otros (Duarte, 2006).

Por lo general cuando se habla de productividad se refiere a algún proceso en el cual intervienen elementos y actividades para obtener un resultado, cuando hay mejoras, estas se traducen en el hecho que, con menos recursos o con los mismos, se pueden obtener los mismos o mayores resultados respectivamente tanto en productos como en servicios (Fontalvo, De la Hoz y Morelos, 2017).

El nivel de producción sean estas bienes o servicios deben estar en relación a los insumos utilizados.

Factores que determinan la productividad

Teniendo en cuenta a Fontalvo, De la Hoz y Morelos (2017), en la productividad de la empresa intervienen varios factores entre ellos, destacan:

- a) Factores internos, comprende, los productos, tecnología, recursos humanos, planta, materiales, métodos y organización.
- b) Factores externos, resaltan, los cambios económicos, demográficos, recursos naturales y la gestión pública.

Como lo hacen notar Fontalvo, De la Hoz y Morelos (2017), las formas de trabajo y de producción adoptadas por las organizaciones también determinan el grado de productividad que se pueda alcanzar, estas tienen en cuenta los movimientos humanos que se llevan a cabo, las herramientas que se utilizan, los instrumentos de trabajo, los materiales que se transforman y las maquinas empleadas, la productividad por este factor se

mejora mediante optimización del trabajo, produciendo con mayor eficacia incurriendo en un esfuerzo, costo y tiempo mínimo. La adecuada organización de la empresa permite la división del trabajo y la coordinación entre cada uno de los procesos, lo anterior permite funcionar con dinamismo y tener la capacidad de reorganizarse cuando sea necesario para alcanzar los objetivos. La excesiva rigidez de muchas organizaciones les impide prever los cambios en el mercado lo que les dificulta responder a ellos con la flexibilidad necesaria causando en muchas ocasiones ineficiencia en toda la organización.

Círculo de trabajo

Las organizaciones para permanecer en el mercado deben ser competentes y competitivas, bajo este esquema se debe mejorar la calidad de los servicios, las condiciones de trabajo, como también el clima laboral, capacitar a los trabajadores, igualmente diseñar procedimientos de control de calidad que permitan nuevos diseños y métodos de trabajo.

Los círculos de trabajo encuentran su soporte en el trabajo en equipo, mediante los objetivos compartidos, resaltamos la capacidad de los trabajadores para realizar las tareas y la participación de los trabajadores en la toma de decisiones.

Los círculos de trabajo mediante el objetivo compartido, contribuyen a la mejora de la organización, respetando a la persona humana, optimizando el área de trabajo y desarrollando la potencialidad de los trabajadores.

2.3. Definición de términos básicos

La definición de los términos operacionales permitirá darles claridad a las formulaciones utilizadas en el Informe de la investigación realizada.

- **Confiabilidad.** – Permite apreciar los resultados en términos de calidad.
- **Desarrollo.** - Es proceso que permite mejorar las capacidades de los trabajadores dentro de la organización.
- **Descripción del puesto.** – Se establece la naturaleza los requisitos como, capacitación, formación, experiencia laboral, las funciones.
- **Entrenamiento.** – Es un conjunto de procesos mediante la cual se desarrollan las habilidades, finalmente se incrementa la eficiencia en el desempeño de las labores.
- **Empleo u ocupación.** – Es el espacio o desempeño de labores, cumpliendo determinadas tareas de acuerdo a los objetivos propuestos.
- **Funciones de staff.** - Son las diversas actividades de asesoramiento que realizan los gerentes buscando un mayor rendimiento.
- **Inventario de habilidades.** – Es la descripción detallada de información biográfica que elevan el desempeño.
- **Motivación.** – Es el impulso para lograr los objetivos.
- **Organización.** – Conjunto de personas que comparten un objetivo en común.
- **Orientación.** - El proceso de introducir el nuevo empleado en la organización, la unidad de trabajo y el puesto.
- **Planeación.** – Etapa del proceso administrativo en la cual se prevé la cantidad de recursos que se necesitara, se establece las metas y se establece las estrategias que se va emplear.
- **Productividad.** – Es la eficiencia de la combinación de las personas con la utilización de los recursos, para lo cual se considera los resultados.

- **Profesión.** – Es un conjunto de conocimientos que permiten ser reconocidos mediante el otorgamiento de un diploma que permite que se reconozca como tal.
- **Rendimiento.** - Viene a ser el grado en que se logran las tareas que forman parte del trabajo asignado.
- **Reclutamiento.** – Son las etapas para atraer mayor cantidad de postulantes y seleccionarlos.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El nivel de las competencias emocionales se relaciona significativamente con la productividad del trabajo en equipo en los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco en la parte asistencial– 2019.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) Existe relación entre las competencias emocionales con el trabajo coordinado del equipo de trabajo en la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco – 2019.
- b) Existe relación entre las competencias emocionales con la libertad de organizarse del equipo de trabajo en la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco – 2019.
- c) Existe grado de relación entre las competencias emocionales con la calidad del trabajo del equipo de trabajo en la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco – 2019.

2.5. Identificación de Variables

De acuerdo al tema de investigación ubicamos las variables del trabajo de

investigación, conforme pasamos a detallar.

Variable 1: Competencia emocional

Variable 2: Productividad en equipo de trabajo

2.6. Definición Operacional de variables e indicadores

a) Competencia Emocional

Variable	Definiciones conceptuales	Dimensiones	Indicador
Competencia Emocional	Habilidad para percibir, asimilar, comprender y regular las propias emociones y la de los demás promoviendo un crecimiento emocional e intelectual.	Relaciones interpersonales	- La Empatía - La Responsabilidad -Relación Interpersonal
		Estilo de Dirección	-Gerentes apoyan en las tareas -Gerente estimula al trabajador. -Permite la participación a sus colaboradores.
		Relación intrapersonal	- Amor propio -Conciencia emocional de un mismo - Asertivo. - Independencia. - Autorrealización
		Manejo de estrés	-Tolerancia ente el estrés. -Manejo del impulso
		Claridad y coherencia en la Dirección	-Claridad de la gerencia sobre el futuro de la organización. -Medida en que las metas y objetivos de la organización son consistentes.

b) Productividad en equipo de trabajo

Variable	Definiciones conceptuales	Dimensiones	Indicador
Productividad en el círculo de trabajo	Se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas.	Trabajo coordinado	<ul style="list-style-type: none"> -existencia de trabajo coordinado. -comparten conocimientos. -cumplimiento de objetivos propuestos. -satisfacción en los equipos de trabajo
		Libertad de organización	<ul style="list-style-type: none"> -Libertad para organizarse. -Innovación en trabajo. -satisfacción -Permite la participación a sus colaboradores.
		Calidad de trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> -compromiso con la labor. -trabajo con calidad. -Satisfacción miembros
		Retribución.	<ul style="list-style-type: none"> -Equidad en la remuneración. -Beneficios derivados del trabajo.
		Claridad y coherencia en la Dirección	<ul style="list-style-type: none"> -Claridad de la gerencia sobre el futuro de la organización. -Medida en que las metas y objetivos de la organización son consistentes.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Por el tipo de investigación, el estudio reúne las condiciones fundamentales para ser denominado como investigación básica, para lo cual se tiene en cuenta la interpretación de los fenómenos que son materia de investigación (Baptista, Fernández & Hernández, 2014).

Conforme a los propósitos del estudio la investigación se centra en el nivel descriptivo y luego correlacional. Mediante el nivel descriptivo se describe las principales características de cada variables y correlación para conocer el grado de relación que existe entre variables (Baptista, Fernández & Hernández, 2014).

3.2. Método de investigación

En el estudio se utilizó el método científico, con énfasis en el análisis – síntesis. Es decir, partiendo de lo simple para llegar a lo compuesto (García, 2016).

3.3. Diseño de investigación

En cuanto al diseño de investigación se consideró no experimental, mediante la cual no se manipulan las variables intervinientes en la investigación. También se consideró el diseño correlacional, para establecer el grado de relación entre las

variables de estudio (Baptista, Fernández & Hernández, 2014).

3.4. Población y muestra

3.4.1. Unidad de análisis

Comprendió los ambientes de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco, ubicada en el distrito de Chaupimarca.

3.4.2. Población de la investigación

Comprendió a todos los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco, ubicada en el distrito de Chaupimarca.

3.4.3. Muestra de la investigación

Para determinar la muestra se utilizó la fórmula siguiente:

$$n_0 = \frac{N Z^2 P \cdot Q}{(N-1) E^2 + P \cdot Q Z^2}$$

n =? (Tamaño de la muestra)

N = 135 (Tamaño de la población)

Z = 1.96 (Nivel de confianza)

P = 0.5 (Variabilidad positiva)

Q = 0.5 (Variabilidad negativa)

E = 5% (Margen de error)

$$n_0 = \frac{135 (1.96)^2 0.5 0.5}{(135 - 1) (0.05)^2 + (0.5) (0.5) (1.96)^2} = 100$$

Entonces n = La muestra es 100 trabajadores

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnicas de recolección de datos

Empleamos la encuesta, es una técnica que nos permitió recabar la

información de manera sistemática para lo cual interrogamos a cada investigado (García, 2016).

3.5.2. Instrumentos de recolección de datos

Como instrumento de investigación se utilizó la guía de observación y el cuestionario. El primero nos permitió conocer el comportamiento de las variables y el cuestionario fue elaborado teniendo en cuenta el objetivo de la investigación mediante preguntas cerradas (García, 2016).

3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La tabulación de los datos se realizó mediante la hoja de cálculo de excel y para el procesamiento de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 22.

3.7. Tratamiento estadístico

El tratamiento estadístico se realizó con la estadística descriptiva e inferencial utilizando tablas y cuadros estadísticos como también se realizó la interpretación de los resultados de la encuesta mediante el estadístico SPSS 22 (Paquete estadístico para las ciencias sociales).

3.8. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

Para validar el instrumento de investigación hacemos uso del coeficiente de Alfa de Cronbach, para lo cual contamos con 15 elementos, 100 casos y son de opción múltiple. Para estimar la confiabilidad hacemos uso del SPSS versión 22, teniendo como resultado:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,709	15

De acuerdo a los criterios de Ebel y Frisbie (1986), para el índice de discriminación de ítems de los reactivos es $> 0,39$, cuyo resultado considera que la calidad es excelente y se puede conservar.

Como observamos en el resultado de estadística de fiabilidad, el Alfa de Cronbach es de 0,709 cerca a 1. Lo cual nos indica que el instrumento es de calidad y se puede hacer uso del cuestionario.

3.9. Orientación ética

El contenido del trabajo de investigación, se enmarca dentro de los parámetros de ética y valores teniendo en consideración los aspectos siguientes:

- a) En la redacción se tuvo en consideración las normas APA mediante las citas y referencias de las fuentes utilizadas.
- b) En cuanto al cuestionario, se respetó el contenido de las respuestas de cada uno de los encuestados.
- c) Los resultados se enmarcan al cuestionario aplicado.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Para desarrollar el trabajo de campo de nuestra investigación se ha realizado, encuestando a cada uno de los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco, para ello se tuvo en cuenta el tamaño de la muestra del estudio realizado.

Los datos obtenidos producto de la encuesta fueron codificados y procesados con el software estadístico SPSS 22 (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales), se estableció las etapas siguientes, se representó mediante tablas de frecuencias y gráficos de acuerdo a las preguntas formuladas en el cuestionario y también se utilizó sus respectivas representaciones y finalmente realizamos la prueba de hipótesis utilizando la chi cuadrado, mediante la cual se estableció el grado de relación entre las variables.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Variable: Competencias Emocionales

4.2.1 ¿Se adapta a los cambios que se requiere en el trabajo?

Cuadro No 1

Se adapta a los cambios

¿Se adapta a los cambios que se requiere en el trabajo?	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Nunca	14	14.0
Casi nunca	10	10.0
Algunas veces	20	20.0
Casi siempre	30	30.0
Siempre	26	26.0
Total	100	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

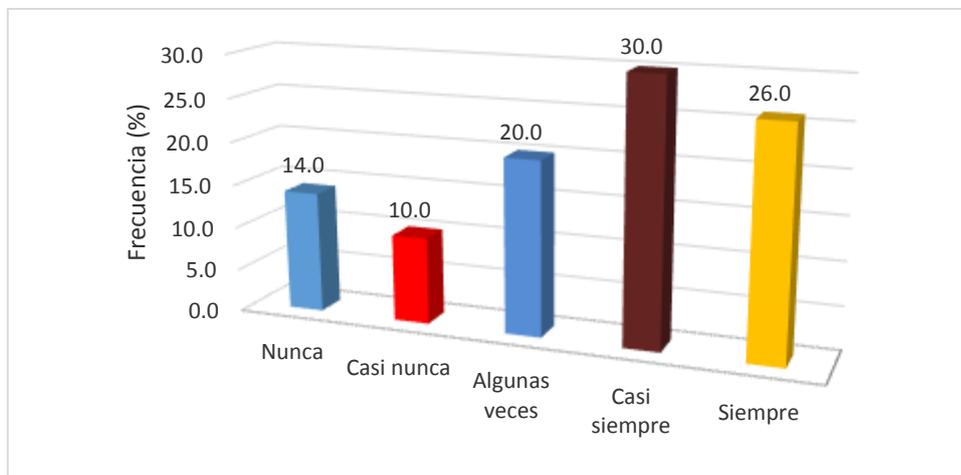
Con la finalidad de conocer si los trabajadores de la Honorable Municipalidad provincial de Pasco se adaptan a los cambios que se requiere en el trabajo, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 14% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco se adaptan a los cambios que se requiere en el trabajo.
2. Un 10% de la muestra encuestada manifestaron que **Casi nunca** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco se adaptan a los cambios que se requiere en el trabajo.
3. Un 20% de la muestra manifestaron que **Algunas Veces** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco se adaptan a los cambios que se requiere en el trabajo.
4. Un 30% de la de la muestra encuestada manifestaron que **Casi siempre** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco se adaptan a los cambios que se requiere en el trabajo.
5. Un 26% de la de la muestra encuestada manifestaron que **Siempre** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco se adaptan

a los cambios que se requiere en el trabajo

Gráfico del cuadro No 1

Se adapta a los cambios



4.2.2 ¿Ayuda a las personas que se encuentran en dificultades?

Cuadro No 2

Ayuda a las personas que se encuentran en dificultades

Ayuda a las personas que se encuentran en dificultades	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Nunca	8	8,0
Casi nunca	9	9,0
algunas veces	22	22,0
Casi siempre	29	29,0
Siempre	32	32,0
Total	100	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si los trabajadores de la Honorable Municipalidad provincial de Pasco, si ayuda a las personas que se encuentran en dificultades, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

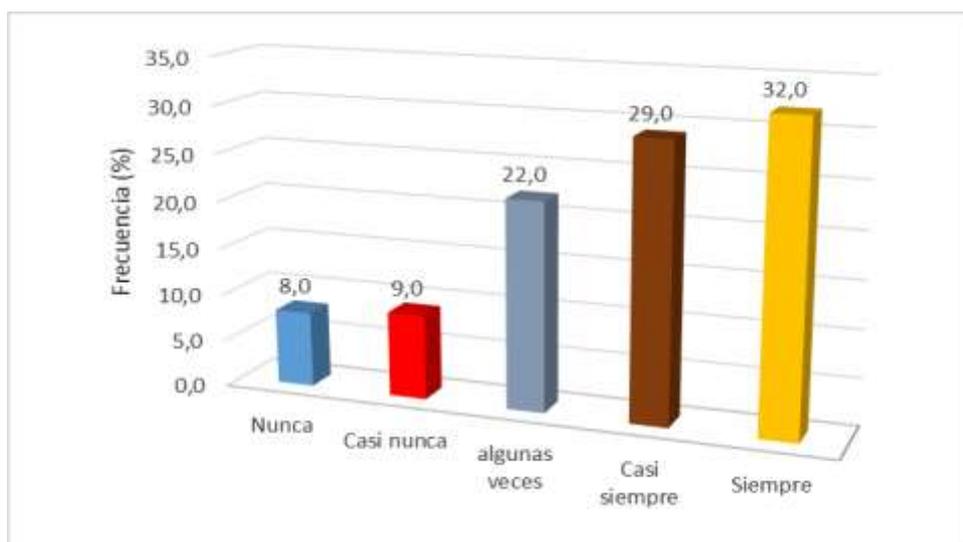
1. Un 8% de la muestra encuestada manifestaron que Nunca los trabajadores de la Honorable Municipalidad provincial de Pasco, si ayuda a las personas

que se encuentran en dificultades.

2. Un 9% de la muestra encuestada manifestaron que Casi nunca los trabajadores de la Honorable Municipalidad provincial de Pasco, si ayuda a las personas que se encuentran en dificultades.
3. Un 22% de la muestra manifestaron que Algunas Veces los trabajadores de la Honorable Municipalidad provincial de Pasco, si ayuda a las personas que se encuentran en dificultades.
4. Un 29% de la de la muestra encuestada manifestaron que Casi siempre los trabajadores de la Honorable Municipalidad provincial de Pasco, si ayuda a las personas que se encuentran en dificultades.
5. Un 32% de la de la muestra encuestada manifestaron que Siempre los trabajadores de la Honorable Municipalidad provincial de Pasco, si ayuda a las personas que se encuentran en dificultades.

Gráfico del cuadro No 2

Si ayuda a las personas que se encuentran en dificultades



4.2.3 ¿Tiene iniciativa para hacer más de lo que se le pide?

Cuadro No 3

Tiene iniciativa para hacer más de lo que se le pide

¿Tiene iniciativa para hacer más de lo que se le pide?	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Nunca	7	7.0
Casi nunca	9	9.0
Algunas veces	25	25.0
Casi siempre	29	29.0
Siempre	30	30.0
Total	100	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

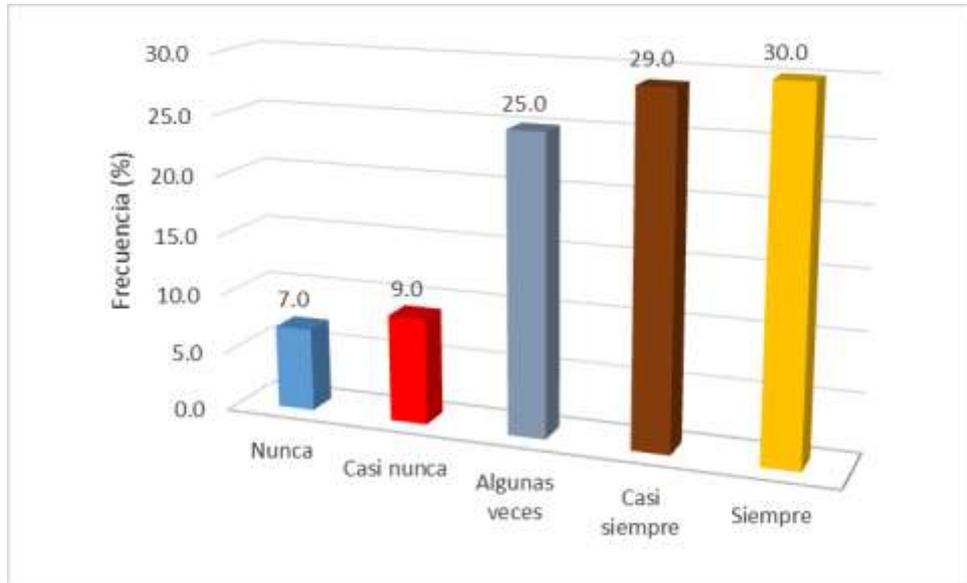
Con la finalidad de conocer si los trabajadores de la Honorable Municipalidad provincial de Pasco tienen iniciativa para hacer más de lo que se le pide, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 7% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco tienen iniciativa para hacer más de lo que se le pide.
2. Un 9% de la muestra encuestada manifestaron que **Casi nunca** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco tienen iniciativa para hacer más de lo que se le pide.
3. Un 25% de la muestra manifestaron que **Algunas Veces** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco tienen iniciativa para hacer más de lo que se le pide.
4. Un 29% de la de la muestra encuestada manifestaron que **Casi siempre** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco tienen iniciativa para hacer más de lo que se le pide.
5. Un 30% de la de la muestra encuestada manifestaron que **Siempre** los

trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco tienen iniciativa para hacer más de lo que se le pide.

Gráfico del cuadro No 3

Tienen iniciativa para hacer más de lo que se le pide



4.2.4 ¿Toma en cuenta a sus compañeros para resolver problemas?

Cuadro No 4

Toma en cuenta a sus compañeros para resolver problemas

¿Toma en cuenta a sus compañeros para resolver problemas?	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Nunca	5	5.0
Casi nunca	8	8.0
Algunas veces	27	27.0
Casi siempre	28	28.0
Siempre	32	32.0
Total	100	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

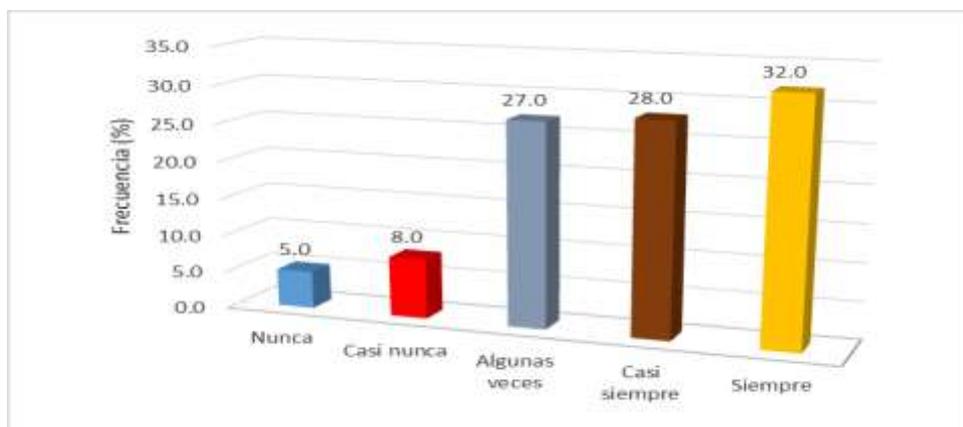
Con la finalidad de conocer si los trabajadores de la Honorable Municipalidad provincial de Pasco toman en cuenta a sus compañeros para resolver problemas, se

aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 5% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco toman en cuenta a sus compañeros para resolver problemas.
2. Un 8% de la muestra encuestada manifestaron que **Casi nunca** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco toman en cuenta a sus compañeros para resolver problemas.
3. Un 27% de la muestra manifestaron que **Algunas Veces** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco toman en cuenta a sus compañeros para resolver problemas.
4. Un 28% de la de la muestra encuestada manifestaron que **Casi siempre** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco toman en cuenta a sus compañeros para resolver problemas.
5. Un 32% de la de la muestra encuestada manifestaron que **Siempre** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco toman en cuenta a sus compañeros para resolver problemas.

Gráfico del cuadro No 4

Toman en cuenta a sus compañeros para resolver problemas



4.2.5 ¿Mantiene buenas relaciones con los demás?

Cuadro No 5

Mantiene buenas relaciones con los demás

¿Mantiene buenas relaciones con los demás?	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Nunca	8	8.0
Casi nunca	5	5.0
Algunas veces	26	26.0
Casi siempre	27	27.0
Siempre	34	34.0
Total	100	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

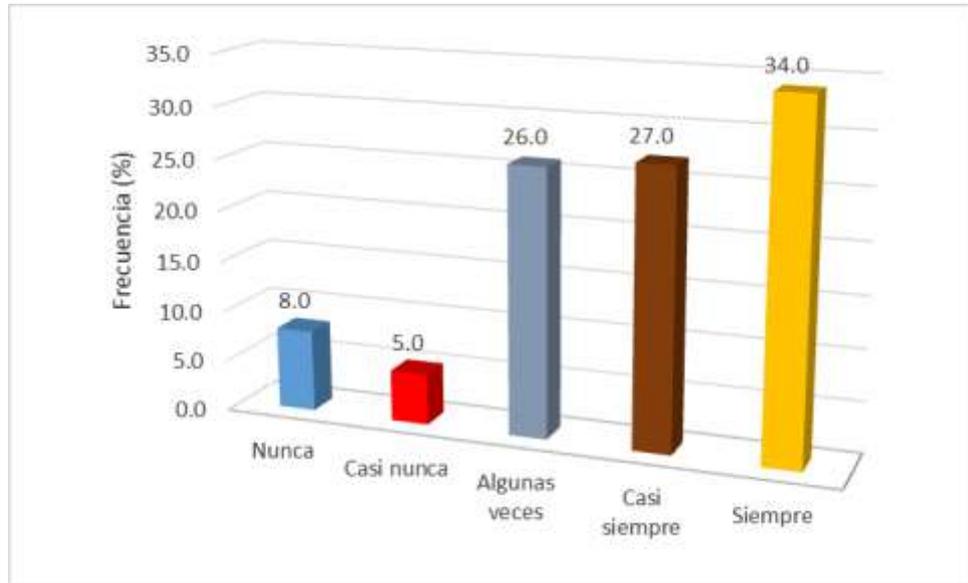
Con la finalidad de conocer si los trabajadores de la Honorable Municipalidad provincial de Pasco mantienen buenas relaciones con los demás, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 8% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco mantienen buenas relaciones con los demás.
2. Un 5% de la muestra encuestada manifestaron que **Casi nunca** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco mantienen buenas relaciones con los demás.
3. Un 26% de la muestra manifestaron que **Algunas Veces** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco mantienen buenas relaciones con los demás.
4. Un 27% de la de la muestra encuestada manifestaron que **Casi siempre** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco mantienen buenas relaciones con los demás
5. Un 34% de la de la muestra encuestada manifestaron que **Siempre** los

trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco mantienen buenas relaciones con los demás.

Gráfico del cuadro No 5

Mantienen buenas relaciones con los demás



4.2.6 ¿Controla el temor para lograr la eficacia del trabajo en equipo?

Cuadro No 6

Controla el temor para lograr la eficacia del trabajo en equipo

¿Controla el temor para lograr la eficacia del trabajo en equipo?	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Nunca	4	4.0
Casi nunca	7	7.0
Algunas veces	20	20.0
Casi siempre	30	30.0
Siempre	39	39.0
Total	100	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si los trabajadores de la Honorable Municipalidad provincial de Pasco controlan el temor para lograr la eficacia del trabajo en equipo, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

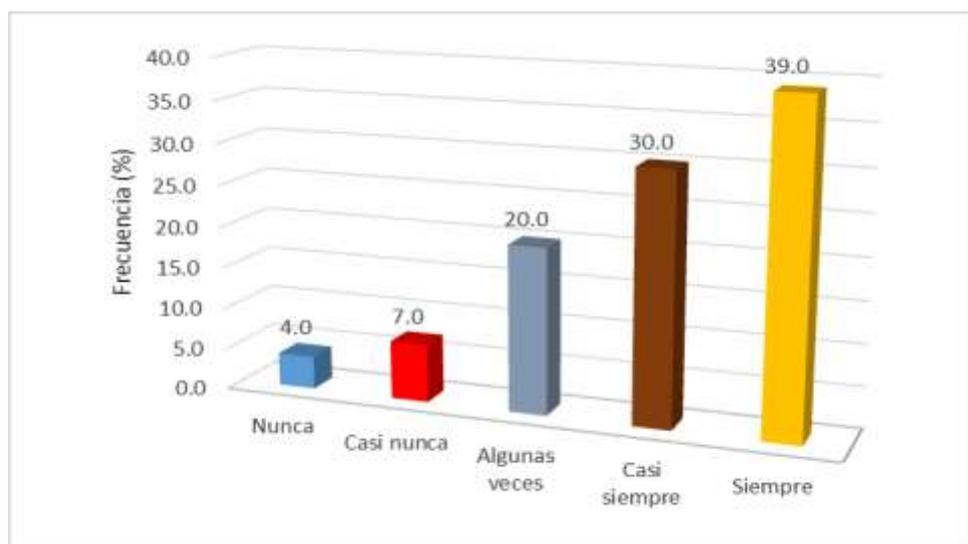
1. Un 4% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** los trabajadores

de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco controlan el temor para lograr la eficacia del trabajo en equipo.

2. Un 7% de la muestra encuestada manifestaron que **Casi nunca** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco controlan el temor para lograr la eficacia del trabajo en equipo.
3. Un 20% de la muestra manifestaron que **Algunas Veces** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco controlan el temor para lograr la eficacia del trabajo en equipo.
4. Un 30% de la de la muestra encuestada manifestaron que **Casi siempre** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco controlan el temor para lograr la eficacia del trabajo en equipo
5. Un 39% de la de la muestra encuestada manifestaron que **Siempre** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco controlan el temor para lograr la eficacia del trabajo en equipo.

Gráfico del cuadro No 6

Controla el temor para lograr la eficacia del trabajo en equipo



Variable: productividad del círculo de trabajo

4.2.7 ¿Existe libertad para organizarse en equipos multidisciplinarios?

Cuadro No 7

Libertad para organizarse en equipos multidisciplinarios

¿Existe libertad para organizarse en equipos multidisciplinarios?	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Nunca	11	11.0
Casi nunca	13	13.0
Algunas veces	22	22.0
Casi siempre	29	29.0
Siempre	25	25.0
Total	100	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

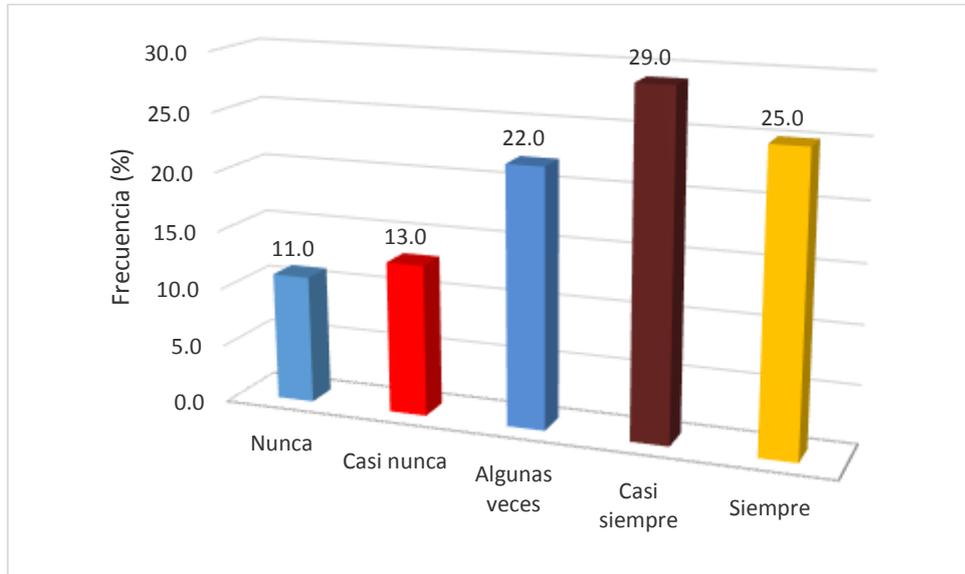
El resultado, si existe libertad para organizarse en equipos multidisciplinarios, se presenta seguidamente:

1. Un 11% de la muestra encuestada manifestaron que Nunca los trabajadores de la Honorable Municipalidad provincial de Pasco, si existe libertad para organizarse en equipos multidisciplinarios.
2. Un 13% de la muestra encuestada manifestaron que Casi nunca los trabajadores de la Honorable Municipalidad provincial de Pasco, si existe libertad para organizarse en equipos multidisciplinarios.
3. Un 22% de la muestra manifestaron que Algunas Veces los trabajadores de la Honorable Municipalidad provincial de Pasco, si existe libertad para organizarse en equipos multidisciplinarios.
4. Un 29% de la de la muestra encuestada manifestaron que Casi siempre los trabajadores de la Honorable Municipalidad provincial de Pasco, si existe libertad para organizarse en equipos multidisciplinarios.
5. Un 25% de la de la muestra encuestada manifestaron que Siempre los

trabajadores de la Honorable Municipalidad provincial de Pasco, si existe libertad para organizarse en equipos multidisciplinarios.

Gráfico del cuadro No 7

Libertad para organizarse en equipos multidisciplinarios



4.2.8 ¿Se comparten los conocimientos en su centro de trabajo?

Cuadro No 8

Comparten los conocimientos en su centro de trabajo

¿Comparten los conocimientos en su centro de trabajo?	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Nunca	17	17.0
Casi nunca	18	18.0
Algunas veces	27	27.0
Casi siempre	22	22.0
Siempre	16	16.0
Total	100	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

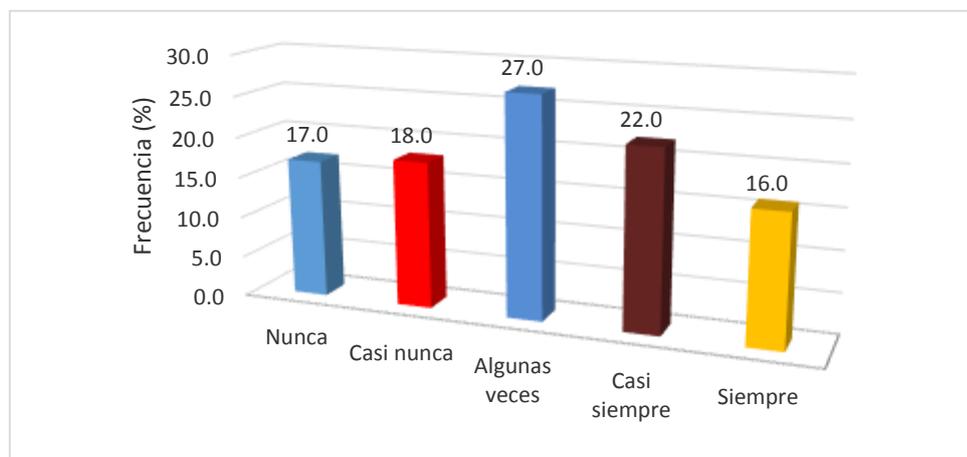
Interpretación:

El resultado, referente a los trabajadores comparten los conocimientos en su centro de trabajo, es el siguiente:

1. Un 17% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco comparten los conocimientos en su centro de trabajo.
2. Un 18% de la muestra encuestada manifestaron que **Casi nunca** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco comparten los conocimientos en su centro de trabajo.
3. Un 27% de la muestra manifestaron que **Algunas Veces** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco comparten los conocimientos en su centro de trabajo.
4. Un 22% de la de la muestra encuestada manifestaron que **Casi siempre** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco comparten los conocimientos en su centro de trabajo.
5. Un 16% de la de la muestra encuestada manifestaron que **Siempre** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco comparten los conocimientos en su centro de trabajo.

Gráfico del cuadro No 8

Comparten los conocimientos en su centro de trabajo



4.2.9 ¿Se cumplen los objetivos propuestos por su entidad?

Cuadro No 9

Cumplen los objetivos propuestos por su entidad

¿Se cumplen los objetivos propuestos por su entidad?	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Nunca	7	7.0
Casi nunca	10	10.0
Algunas veces	18	18.0
Casi siempre	33	33.0
Siempre	32	32.0
Total	100	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

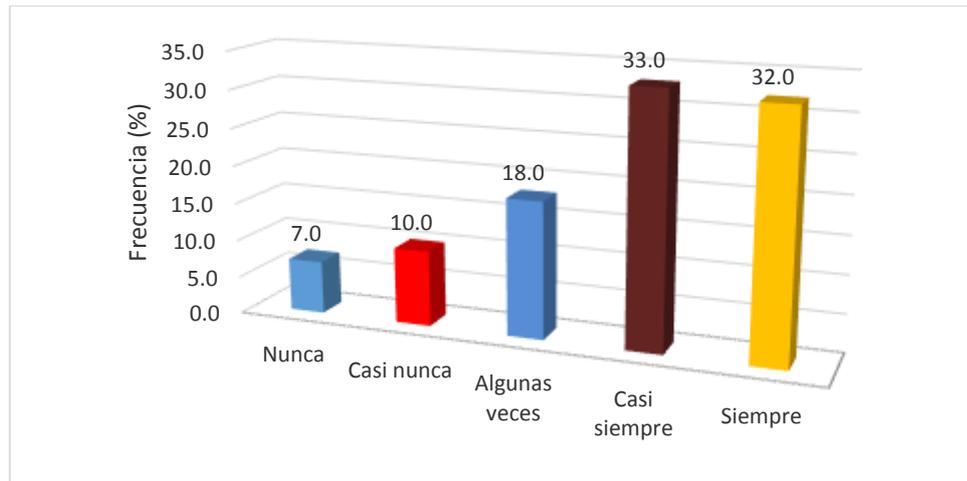
Con la finalidad de conocer si los trabajadores de la Honorable Municipalidad provincial de Pasco cumplen los objetivos propuestos por su entidad, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 7% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco cumplen los objetivos propuestos por su entidad.
2. Un 10% de la muestra encuestada manifestaron que **Casi nunca** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco cumplen los objetivos propuestos por su entidad.
3. Un 18% de la muestra manifestaron que **Algunas Veces** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco cumplen los objetivos propuestos por su entidad.
4. Un 33% de la de la muestra encuestada manifestaron que **Casi siempre** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco cumplen los objetivos propuestos por su entidad.
5. Un 32% de la de la muestra encuestada manifestaron que **Siempre** los

trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco cumplen los objetivos propuestos por su entidad.

Gráfico del cuadro No 9

Cumplen los objetivos propuestos por su entidad



4.2.10 ¿Presentaron innovaciones para mejorar su trabajo?

Cuadro No 10

Presentaron innovaciones para mejorar su trabajo

¿Presentaron innovaciones para mejorar su trabajo?	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Nunca	12	12.0
Casi nunca	14	14.0
Algunas veces	26	26.0
Casi siempre	22	22.0
Siempre	26	26.0
Total	100	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

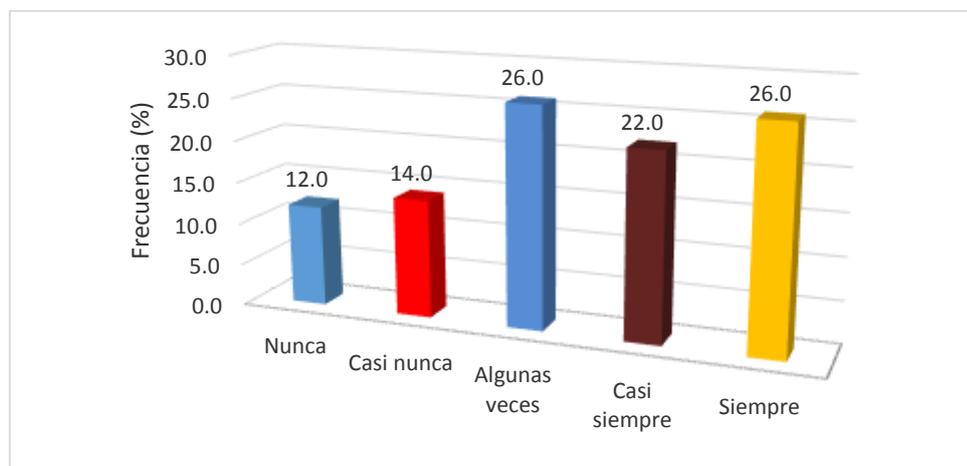
Interpretación:

Con la finalidad de conocer si los trabajadores de la Honorable Municipalidad provincial de Pasco presentaron innovaciones para mejorar su trabajo, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 12% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco presentaron innovaciones para mejorar su trabajo.
2. Un 14% de la muestra encuestada manifestaron que **Casi nunca** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco presentaron innovaciones para mejorar su trabajo.
3. Un 26% de la muestra manifestaron que **Algunas Veces** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco Presentaron innovaciones para mejorar su trabajo.
4. Un 22% de la de la muestra encuestada manifestaron que **Casi siempre** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco presentaron innovaciones para mejorar su trabajo
5. Un 26% de la de la muestra encuestada manifestaron que **Siempre** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco presentaron innovaciones para mejorar su trabajo

Gráfico del cuadro No 10

Presentaron innovaciones para mejorar su trabajo



4.2.11 ¿Existe satisfacción de los miembros con el grupo de trabajo?

Cuadro No 11

Satisfacción de los miembros con el grupo de trabajo

¿Existe satisfacción de los miembros con el grupo de trabajo?	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Nunca	9	9.0
Casi nunca	13	13.0
Algunas veces	24	24.0
Casi siempre	28	28.0
Siempre	26	26.0
Total	100	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

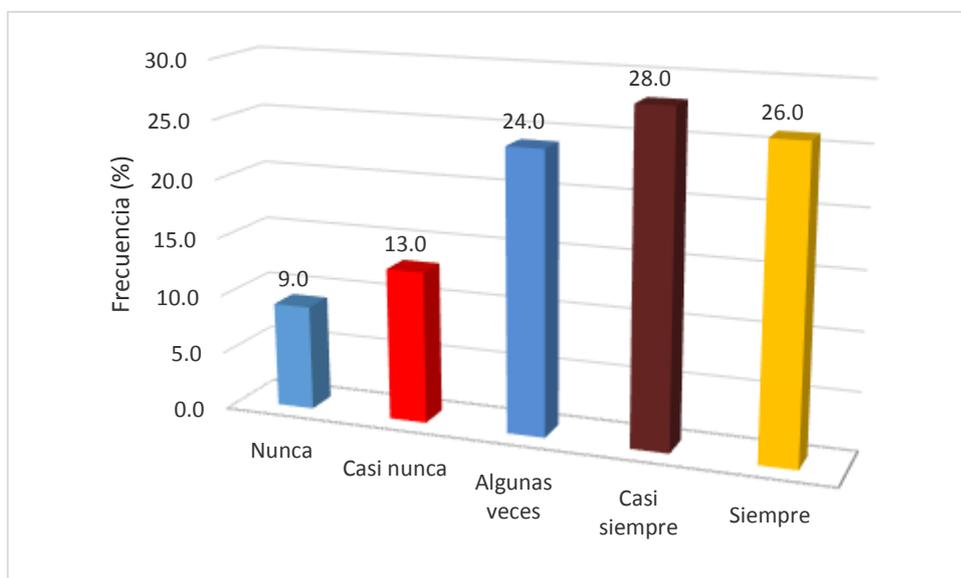
Con la finalidad de conocer si los trabajadores de la Honorable Municipalidad provincial de Pasco existen satisfacción de los miembros con el grupo de trabajo, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 9% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco existen satisfacción de los miembros con el grupo de trabajo.
2. Un 13% de la muestra encuestada manifestaron que **Casi nunca** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco existen satisfacción de los miembros con el grupo de trabajo.
3. Un 24% de la muestra manifestaron que **Algunas Veces** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco existen satisfacción de los miembros con el grupo de trabajo.
4. Un 28% de la de la muestra encuestada manifestaron que **Casi siempre** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco existen satisfacción de los miembros con el grupo de trabajo.
5. Un 26% de la de la muestra encuestada manifestaron que **Siempre** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco existen

satisfacción de los miembros con el grupo de trabajo.

Gráfico del cuadro No 11

Existe satisfacción de los miembros con el grupo de trabajo



4.2.12 ¿Existe satisfacción de los miembros del equipo con el trabajo?

Cuadro No 12

Existe satisfacción de los miembros del equipo con el trabajo

¿Existe satisfacción de los miembros del equipo con el trabajo?	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Nunca	10	10.0
Casi nunca	12	12.0
Algunas veces	25	25.0
Casi siempre	27	27.0
Siempre	26	26.0
Total	100	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

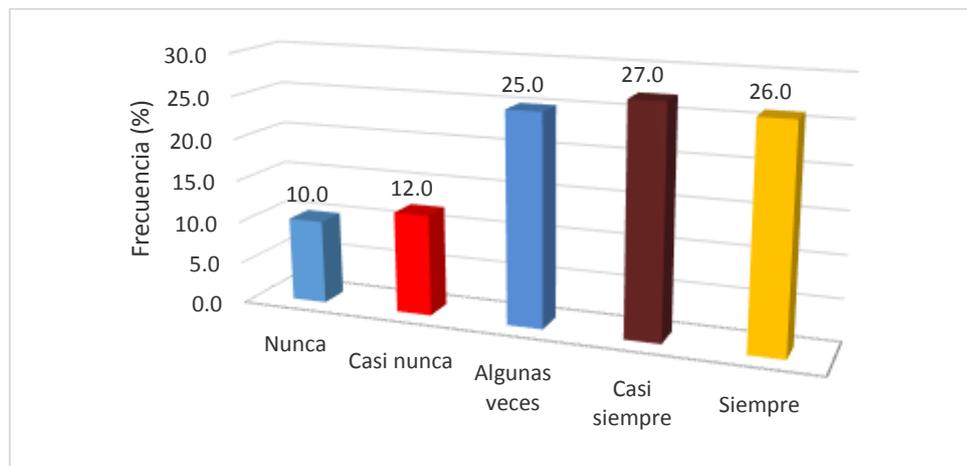
Interpretación:

Con la finalidad de conocer si los trabajadores de la Honorable Municipalidad provincial de Pasco existen satisfacción de los miembros del equipo con el trabajo, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 10% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco existen satisfacción de los miembros del equipo con el trabajo.
2. Un 12% de la muestra encuestada manifestaron que **Casi nunca** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco existen satisfacción de los miembros del equipo con el trabajo.
3. Un 25% de la muestra manifestaron que **Algunas Veces** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco existen satisfacción de los miembros del equipo con el trabajo.
4. Un 27% de la de la muestra encuestada manifestaron que **Casi siempre** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco existen satisfacción de los miembros del equipo con el trabajo.
5. Un 26% de la de la muestra encuestada manifestaron que **Siempre** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco existen satisfacción de los miembros del equipo con el trabajo.

Gráfico del cuadro No 12

Existe satisfacción de los miembros del equipo con el trabajo



4.2.13 ¿Los miembros del equipo de trabajo están comprometidos con su labor?

Gráfico No 13

Los miembros del equipo de trabajo están comprometidos con su labor

¿Los miembros del equipo de trabajo están comprometidos con su labor?	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Nunca	7	7.0
Casi nunca	11	11.0
Algunas veces	22	22.0
Casi siempre	29	29.0
Siempre	31	31.0
Total	100	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

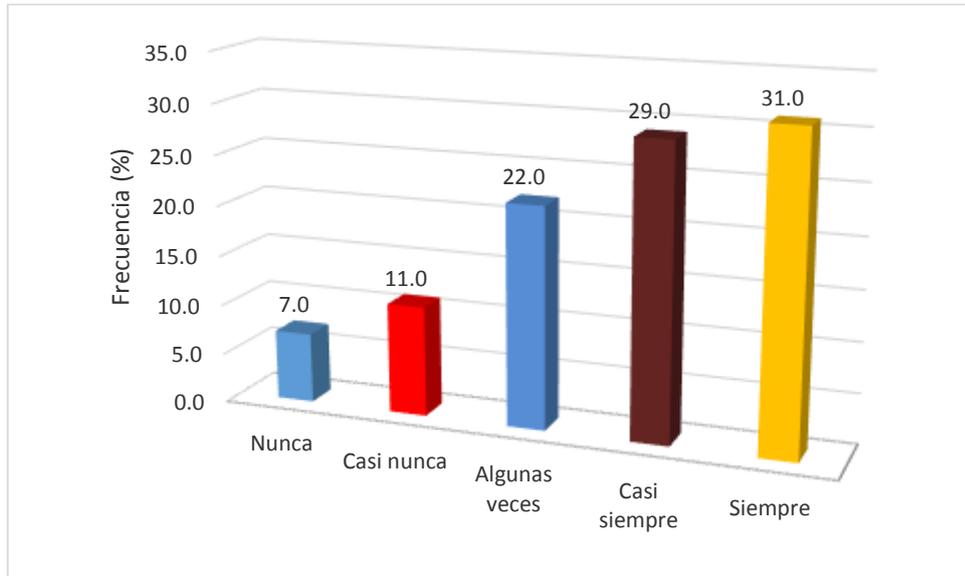
Con la finalidad de conocer si los trabajadores de la Honorable Municipalidad provincial de Pasco los miembros del equipo de trabajo están comprometidos con su labor, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 7% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco los miembros del equipo de trabajo están comprometidos con su labor.
2. Un 11% de la muestra encuestada manifestaron que **Casi nunca** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco los miembros del equipo de trabajo están comprometidos con su labor.
3. Un 22% de la muestra manifestaron que **Algunas Veces** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco los miembros del equipo de trabajo están comprometidos con su labor.
4. Un 29% de la de la muestra encuestada manifestaron que **Casi siempre** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco los miembros del equipo de trabajo están comprometidos con su labor.
5. Un 31% de la de la muestra encuestada manifestaron que **Siempre** los

trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco los miembros del equipo de trabajo están comprometidos con su labor

Gráfico del cuadro No 13

Los miembros del equipo de trabajo están comprometidos con su labor



4.2.14 ¿El trabajo que realiza es de calidad?

Cuadro No 14

El trabajo que realiza es de calidad

¿El trabajo que realiza es de calidad?.	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Nunca	2	2.0
Casi nunca	4	4.0
Algunas veces	29	29.0
Casi siempre	33	33.0
Siempre	32	32.0
Total	100	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

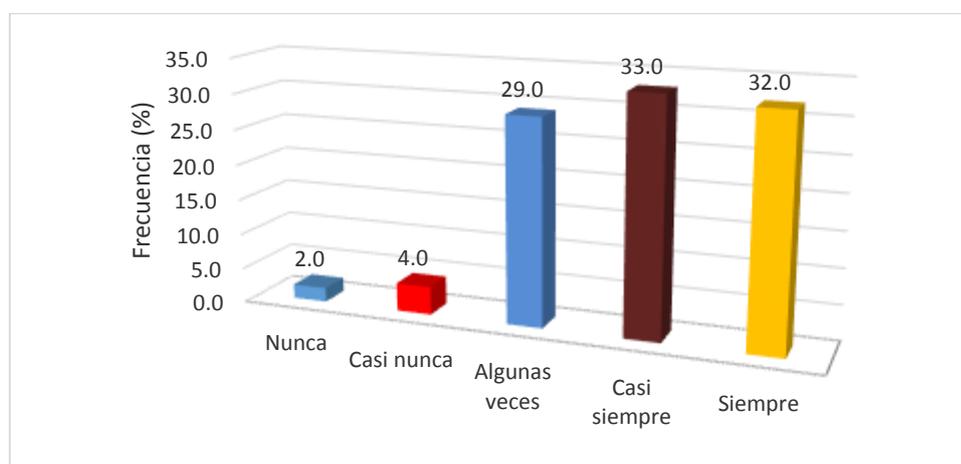
Con la finalidad de conocer si los trabajadores de la Honorable Municipalidad provincial de Pasco el trabajo que realiza es de calidad, se aplicó el cuestionario

respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 2% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco el trabajo que realiza es de calidad.
2. Un 4% de la muestra encuestada manifestaron que **Casi nunca** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco el trabajo que realiza es de calidad.
3. Un 29% de la muestra manifestaron que **Algunas Veces** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco el trabajo que realiza es de calidad.
4. Un 33% de la de la muestra encuestada manifestaron que **Casi siempre** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco el trabajo que realiza es de calidad
5. Un 32% de la de la muestra encuestada manifestaron que **Siempre** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco el trabajo que realiza es de calidad

Gráfico del cuadro No 14

El trabajo que realiza es de calidad



4.2.15 ¿Los trabajos encomendados se entregan en forma oportuna?

Cuadro No 15

Los trabajos encomendados se entregan en forma oportuna

¿Los trabajos encomendados se entregan en forma oportuna?	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Nunca	4	4.0
Casi nunca	6	6.0
Algunas veces	27	27.0
Casi siempre	30	30.0
Siempre	33	33.0
Total	100	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

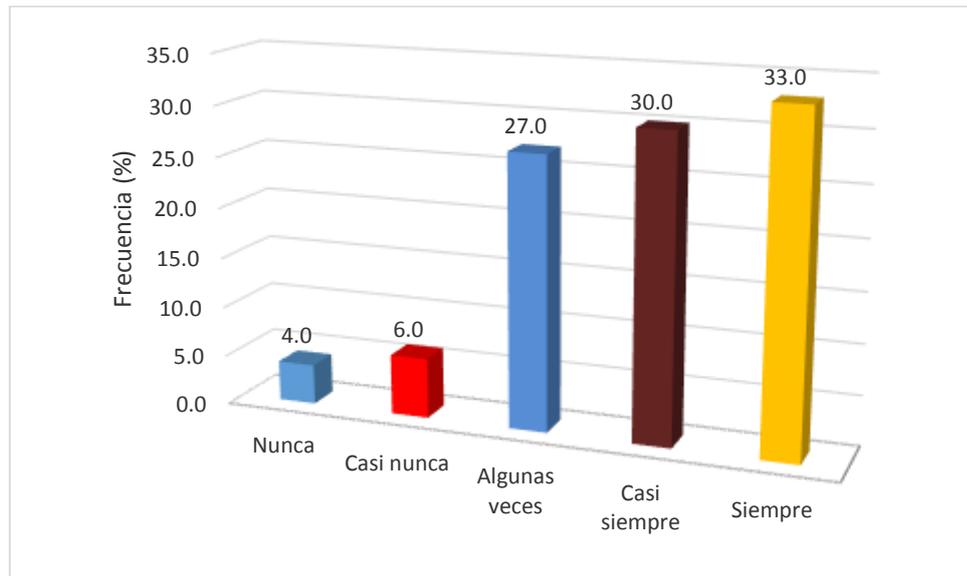
Con la finalidad de conocer si los trabajadores de la Honorable Municipalidad provincial de Pasco los trabajos encomendados se entregan en forma oportuna, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 4% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco los trabajos encomendados se entregan en forma oportuna.
2. Un 6% de la muestra encuestada manifestaron que **Casi nunca** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco los trabajos encomendados se entregan en forma oportuna.
3. Un 27% de la muestra manifestaron que **Algunas Veces** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de los trabajos encomendados se entregan en forma oportuna.
4. Un 30% de la de la muestra encuestada manifestaron que **Casi siempre** los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco los trabajos encomendados se entregan en forma oportuna
5. Un 33% de la de la muestra encuestada manifestaron que **Siempre** los

trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco los trabajos encomendados se entregan en forma oportuna

Gráfico del cuadro No 15

Los trabajos encomendados se entregan en forma oportuna



4.3. Prueba de hipótesis

Para realizar la prueba de hipótesis planteadas se utilizó la prueba de Ji Cuadrada, es una prueba no paramétrica adecuada para esta investigación porque son variables cualitativas. La hipótesis general dice: El nivel de las competencias emocionales se relaciona significativamente en la productividad del trabajo en equipo en los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco en la parte asistencial– 2019.

Para demostrar la Hipótesis General, debemos realizar la prueba de hipótesis en cada uno de las específicas, como realizaremos a continuación.

HIPÓTESIS A:

H_0 : No existe relación entre las competencias emocionales con el trabajo coordinado del equipo de trabajo en la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco

- 2019.

H_1 : Existe relación entre las competencias emocionales con el trabajo coordinado del equipo de trabajo en la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2019.

1. **Alfa o nivel de significancia:** $\alpha = 0.05$

2. **Escoger el Estadístico de prueba:**

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{(F-1)(C-1)}$$

3. **Regla de Decisión:**

Si el p-valor ≤ 0.05 , se acepta H_1

Si el p-valor > 0.05 , se rechaza la H_1

4. **Hallando el valor del nivel de significancia**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	2,521 ^a	2	,028
Razón de verosimilitud	2,524	2	,283
Asociación lineal por lineal	1,941	1	,164
N de casos válidos	235		

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 33.47.

Encontrado el p-valor igual a 0.028 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecido en 0.05 entonces se acepta la H_1 .

Conclusión:

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que existe relación entre las competencias emocionales con el trabajo coordinado del equipo de trabajo en la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2019. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas.

HIPÓTESIS B:

H_0 : No existe relación entre las competencias emocionales con la libertad de organizarse del equipo de trabajo en la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2019.

H_1 : Existe relación entre las competencias emocionales con la libertad de organizarse del equipo de trabajo en la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2019.

1. **Alfa o nivel de significancia: $\alpha = 0.05$**

2. **Escoger el Estadístico de prueba:**

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. **Regla de Decisión:**

Si $\alpha \leq 0.05$, se acepta H_1

Si $\alpha > 0.05$, se rechaza la H_1

4. **Hallando el valor del nivel de significancia**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson Razón de verosimilitud	1,015 ^a	4	,036
Asociación lineal por lineal	1,021	4	,907
N de casos válidos	,167	1	,683
	235		

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 17.43.

Encontrado el p-valor igual a 0.036 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecido en 0.05 entonces se acepta la H_1 .

Conclusión:

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que existe relación entre las competencias emocionales con la libertad de organizarse del equipo de trabajo en la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2019.

HIPÓTESIS C:

H_0 :No existe grado de relación entre las competencias emocionales con la calidad del trabajo del equipo trabajo en la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2019.

H_1 : Existe grado de relación entre las competencias emocionales con la calidad del trabajo del equipo trabajo en la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2019.

1. Alfa o nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

2. Escoger el Estadístico de prueba:

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. Regla de Decisión:

Si $\alpha \leq 0.05$, se acepta H_1

Si $\alpha > 0.05$, se rechaza la H_1

4. Hallando el valor del nivel de significancia

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson Razón de verosimilitud	1,015 ^a	4	,009
Asociación lineal por lineal	1,021	4	,907
N de casos válidos	,167	1	,683
	235		

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 17.43.

Encontrado el p-valor igual a 0.009 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecido en 0.05 entonces se acepta la H_1 .

Conclusión:

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que existe grado de relación entre las competencias emocionales con la calidad del trabajo del equipo trabajo en la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco – 2019.

4.4. Discusión de resultados

Nuestro problema de investigación fue ¿Qué relación existe entre las competencias emocionales y la productividad del trabajo en equipo en los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco en la parte asistencial en el año 2019?, para realizar la discusión comparamos los resultados obtenidos en relación al objetivo formulado.

Se estableció como objetivo, establecer la relación existente entre las competencias emocionales y la productividad del trabajo en equipo en los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco en la parte asistencial en el año 2019. Se analizó si los trabajadores tienen las competencias emocionales, es decir se adaptan a los cambios en el trabajo, ayudan a las personas, presentan iniciativas, se apoyan en los compañeros para resolver problemas, mantienen buenas relaciones con los demás y controlan el temor para lograr la eficacia en el trabajo y con un nivel de significancia de 0.05, se encontró una relación positiva entre el nivel de las competencias emocionales y la

productividad del círculo de trabajo en los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco en la parte asistencial – 2019. Los resultados se contrastan con Delgado María (2013) que establece que trabajar en grupos es importante puesto que influyen en el desarrollo de la empresa, los resultados se confirman con Figueroa María (2004) que sostiene que la competencia emocional es clave en la práctica cotidiana en las nuevas organizaciones del siglo XXI.

CONCLUSIONES

1. Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que existe relación entre las competencias emocionales con el trabajo coordinado del equipo de trabajo en la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2019. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas.
2. Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que existe relación entre las competencias emocionales con la libertad de organizarse del equipo de trabajo en la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco – 2019
3. Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que existe grado de relación entre las competencias emocionales con la calidad del trabajo del equipo trabajo en la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2019

RECOMENDACIONES

- 1.** Es necesario considerar la opinión de los servidores públicos de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco, ya que como capital humano son el principal componente de la institución.
- 2.** Se recomienda que, para el ingreso de un nuevo talento humano a la institución, se aplique el proceso de reclutamiento y selección, este permitirá transparentar la actividad y se tendrá diferentes alternativas para la contratación.
- 3.** El proceso de inducción debe aplicarse luego de contratar a un talento humano, este les permitirá conocer la misión, visión, objetivos, principios, competencias y todo aquello que es fundamental para su buen desempeño.
- 4.** Realizar talleres de motivación y liderazgo, así mismos planes de incentivos para mejorar el desempeño laboral.
- 5.** Los funcionarios de esta entidad deben impartir charlas a sus trabajadores sobre la importancia de las buenas comunicaciones dentro de la institución, estas comunicaciones deben darse en forma descendente, ascendente, horizontalmente y en forma diagonal respetando las líneas de comunicación. Por otra parte, se debe evitar los conflictos internos entre los trabajadores y las autoridades y por último se debe buscar la cooperación entre los trabajadores.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Bar-On, R. 2000. Emotional and social intelligence. Insights from the emotional quotient inventory. En: Bar-On, R. y Parker, J. D. A. (eds). The handbook of emotional intelligence: Theory, development assessment and application at home, school and in workplace. San Francisco, CA: Jossey-Bass, págs. 363-88.
- Barquero, J.L., Rodríguez,C., & Sainz, A. (2012). Claves para gestionar precio, producto y marca. Madrid: WoltersKluwer.
- Bastos, A. I. (2012). Fidelización del cliente . Madrid: RC Libros.
- Bastos, A. I. (2012). Fidelización del cliente . Madrid: Ideas Propias.
- Baptista Lucio Pilar, Fernández Collado Carlos y Hernández Sampieri Roberto (2014). Metodología de la investigación. México. McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Belío Galindo, J. L., & Sainz, A. (2012). Claves para gestionar precio, producto y marca. Madrid: WoltersKluwer.
- Bisquerra Alzina, Rafael y Pérez Escoda, Núria (2007). Las competencias emocionales. Educación XX1, vol. 10. España. En línea <https://www.redalyc.org/pdf/706/70601005.pdf>
- Bisquerra Alzina, Rafael (2003), "Educación emocional y competencias básicas para la vida", en Revista de Investigación Educativa, vol. 21, núm., 1, Barcelona, Asociación Interuniversitaria de Investigación en Pedagogía AIDIPE, pp. 7-43, <http://www.doredin.mec.es/documentos/007200330493.pdf>
- Castañeda del Refugio, Tesis "El papel de los recursos Humanos en la Planificación Estratégica, de una Mediana y Grande Empresa ante la nueva cultura laboral", México, (2001

- Delgado Piña María Isabel (2003). El éxito de los grupos organizativos como manifestación del encaje entre factores de contexto, estructura y proceso: un análisis empírico. Tesis de posgrado. Universidad Complutense de Madrid. En línea <https://eprints.ucm.es/id/eprint/4719/1/T26511.pdf>
- Duarte E (2006) Estudio de motivación, actitudes y productividad en empleados del sector maquilador del noroeste de México. Proyecto de Tesis. CETYS. Mexicali, Baja California. 28/04/2006.
- Faber, M., & Bonta, P. (2012). 199 preguntas sobre Marketing y Publicidad. Bogotá: Norma.
- Fisher, C. D. y Ashkanasy, N. M. 2000. The emerging role of emotions in work life: An introduction. *Journal of Organizational Behavior*. New Jersey, Mar., vol. 21, n.º 2, págs. 123-29.
- Figuroa Manns María de la Luz (2004). Inteligencia emocional: instrumento clave en las organizaciones asociativas del siglo XXI. *Revista Venezolana de Economía Social* Año 4, N° 8, segundo semestre 2004. En línea <http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/18677/articulo4-8-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fontalvo Herrera, Tomás; De La Hoz Granadillo, Efraín & Morelos Gómez, José (2017) La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 15(2), 47-60. En línea [file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-LaProductividadYSusFactores-6233008%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-LaProductividadYSusFactores-6233008%20(1).pdf)
- García Dihigo Joaquin (2016). *Metodología de la Investigación para Administradores*. Colombia. Ediciones de la U
- Goleman, Daniel, (2000), *La inteligencia emocional aplicada a las organizaciones*,

Barcelona, Kairos.

Guerrero Garzon Laura Paola (2018). Impacto de la calidad de vida laboral en la productividad organizacional. En línea

<http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/6877/1/6121909-2018-II-GTH.pdf>

Kotler P., & Armstrong G. (2001). Marketing. México: Pearson Educación.

Kotler P., & Armstrong G. (2003). Fundamentos de Marketing (6° Edición). México: Pearson Educación.

Lazarus, R. S. 1991. Emotion and adaptation. New York: Oxford University Press

Mertens Leonard (1996). Competencia Laboral: sistemas surgimiento y modelo. Montevideo. En línea

http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/mertens.pdf

Peter Drucker (2004). Gerencia por objetivos

Saarni, Carolyn (1999), The Development of Emotional Competence, Nueva York, Guilford Press.

Salovey, P., y Sluyter, D. J. (1997). Emotional Development and Emotional Intelligence. Educational Implications. Nueva York: Basic Books

Schachter, S. y Singer, J. E. 1962. Cognitive, social, and physiological determinants of emotional state. Psychological Review. Washington D.C., vol. 69, págs. 379-399

Raúl Pino Gotuzzo (2006). Metodología de la Investigación. Editorial San Marcos segunda edición – Lima Perú

Uribe Saavedra, F. (2010). Uso de las redes sociales digitales como herramienta de marketing. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.

Weisinger, H. (1998), La Inteligencia Emocional en el Trabajo, Buenos Aires: Vergar

ANEXOS

Anexo 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA (ESTRUCTURA ANALÍTICA)

TEMA: “COMPETENCIAS EMOCIONALES Y LA PRODUCTIVIDAD DEL TRABAJO EN EQUIPO DE LOS TRABAJADORES DE LA HONORABLE MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO, EN LA PARTE ASISTENCIAL - 2019”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	INDICADORES	MÉTODO y TÉCNICAS
<p><u>Problema General:</u></p> <p>¿Qué relación existe entre las competencias emocionales y la productividad del trabajo en equipo en los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco en la parte asistencial en el año 2019?</p>	<p><u>Objetivo General.-</u></p> <p>Establecer la relación existente entre las competencias emocionales y la productividad del trabajo en equipo en los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco en la parte asistencial en el año 2019</p>	<p><u>General.-</u></p> <p>El nivel de las competencias emocionales se relaciona significativamente en la productividad del trabajo en equipo en los trabajadores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco en la parte asistencial– 2018.</p>	<p>1) <u>Variable Independiente</u></p> <p>Las competencias emocionales</p>	<p>-Trabajadores con ayuda mutua.</p> <p>-Relaciones con respeto y consideraciones.</p> <p>-Gerentes apoyan en las tareas</p> <p>-Gerente estimula al trabajador.</p> <p>-Permite la participación a sus colaboradores.</p>	<p>Universo = 135 colaboradores de la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco.</p> <p>Muestra = 100 colaboradores</p> <p>Método = Descriptivo, correlacional</p> <p>Técnicas a Utilizar:</p> <p>1.Para Acopio de Datos.- Observaciones, encuestas</p>
<p><u>Problema Específico:</u></p> <p>a) ¿Cuál es la relación que existe las competencias emocionales con el trabajo</p>	<p><u>Objetivos Específicos.-</u></p> <p>a) ¿Determinar la relación que existe entre las competencias emocionales con el trabajo</p>	<p><u>Hipótesis Específicos.-</u></p> <p>.a) Existe relación entre las competencias emocionales con el trabajo coordinado del equipo</p>	<p>2) <u>Variable Dependiente</u></p>		<p>2. Instrumentos de Recolecta de Datos.- Cuestionarios con Escala de Likert</p> <p>3.Para el Procesamiento de Datos.- Codificación Tabulación de Datos</p>

<p>coordinado del equipo de trabajo en la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco- 2019?</p> <p>b) ¿Cómo se relaciona las competencias emocionales con la libertad de organizarse del equipo de trabajo en la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2019?</p> <p>c) ¿Qué grado de relación existe entre las competencias emocionales con la calidad del trabajo del equipo trabajo en la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2019?</p>	<p>coordinado del equipo de trabajo en la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco- 2019</p> <p>b) Establecer si existe relación entre las competencias emocionales con la libertad de organizarse del equipo de trabajo en la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2019</p> <p>c) Identificar el grado de relación existente las competencias emocionales con la calidad del trabajo del equipo trabajo en la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2019</p>	<p>de trabajo en la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2019</p> <p>b) Existe relación entre las competencias emocionales con la libertad de organizarse del equipo de trabajo en la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2019</p> <p>c) Existe grado de relación entre las competencias emocionales con la calidad del trabajo del equipo trabajo en la Honorable Municipalidad Provincial de Pasco - 2019</p>	<p>Rendimiento productivo del trabajo en equipo</p>	<p>-Mi sueldo con relación a mi puesto.</p> <p>-aceptabilidad del sueldo percibido.</p> <p>-El trabajo cubre las expectativas económicas.</p> <p>-Sensación de ser explotado.</p> <p>- Disgusto con el horario</p>	<p>4. Técnicas para el Análisis e Interpretación de Datos.- Estadística descriptiva para cada variable e inferencial</p> <p>5.- Tipo de Investigación. – Básica, descriptivo correlacional, no experimental</p>
--	---	--	---	--	---

Anexo 02

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE LA HONORABLE MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO

Sr.(a) (Srta). la presente encuesta tiene por finalidad conocer su apreciación en forma anónima. Por ello mucho le agradeceremos se sirva responder con mayor objetividad las preguntas siguientes:

1. Respecto a **Competencia emocional**, responda cada una de las preguntas marcando en el recuadro al que corresponda

- | |
|------------------|
| 1. Nunca |
| 2. Casi nunca |
| 3. Algunas veces |
| 4. Casi siempre |
| 5. Siempre |

PREGUNTA	1	2	3	4	5
2.1 ¿Se adapta a los cambios que se requiere en el trabajo?					
2.2 ¿Ayuda a las personas que se encuentran en dificultades?					
2.3 ¿Tiene iniciativa para hacer más de lo que se le pide?					
2.4 ¿Toma en cuenta a sus compañeros para resolver problemas?					
2.5 ¿Mantiene buenas relaciones con los demás?					
2.6 ¿Controla el temor para lograr la eficacia del trabajo en equipo?					

2. Respecto a **productividad del circulo de trabajo**, responda cada una de las preguntas marcando en el recuadro al que corresponda

- | |
|------------------|
| 1. Nunca |
| 2. Casi nunca |
| 3. Algunas veces |
| 4. Casi siempre |
| 5. Siempre |

PREGUNTA	1	2	3	4	5
3.1 ¿Existe libertad para organizarse en equipos multidisciplinares?					
3.2 ¿Se comparten los conocimientos en su centro de trabajo?					

3.3 ¿Se cumplen los objetivos propuestos por su entidad?					
3.4 ¿Presentaron innovaciones para mejorar su trabajo?					
3.5 ¿Existe satisfacción de los miembros con el grupo de trabajo?					
3.6 ¿Existe satisfacción de los miembros del equipo con el trabajo?					
3.7 ¿Los miembros del equipo de trabajo están comprometidos con su labor?					
3.8 ¿Es trabajo que realiza es de calidad?					
3.9 ¿Los trabajos encomendados se entregan en forma oportuna?					

Anexo 3

TRABAJO DE CAMPO: aplicando cuestionario



