



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Inteligencia emocional y trabajo en equipo en operarios de una empresa Retail del distrito
de San Miguel, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:

Tello Burga, Kiara Estefany (ORCID: 0000-0002-5523-5670)

ASESORES:

Dr. Barboza Zelada, Luis Alberto (ORCID: 0000-0001-8776-7527)

Mg. Olivas Ugarte, Lincol Orlando (ORCID: 0000-0001-7781-7105)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Quiero agradecer a Dios, a mis padres Marleny y Jorge, por todo su esfuerzo y apoyo incondicional durante toda la carrera.

AGRADECIMIENTO

A Dios, a mis padres por motivarme cada día y apoyarme, a mi asesor por sus enseñanzas.

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
 (a)..... Tello Burga Kiana Estefany.....
 cuyo título es: Inteligencia emocional y trabajo
en equipos en escenarios de una empresa líder
del distrito de San Miguel 2019

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
 el estudiante, otorgándole el calificativo de: 12 (número)
Doce (letras).

Lima 16 de Set del 2019...

.....
 PRESIDENTE

Dr. Barboza Zelada Luis Alberto

.....
 SECRETARIO

Mg. Rosario Quiroz Fernando Joel

.....
 VOGAL

Mg. Tirado Chacaliza Karina Pamela



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Kiara Estefany Tello Burga, con DNI: 47683113, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con el trabajo de investigación titulada “Inteligencia emocional y trabajo en equipo en operarios de una empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada, es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Julio del 2019



Kiara Estefany Tello Burga

DNI: 47683113

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	
2.1 Tipo y diseño de investigación	14
2.2 Operacionalización de las variables	15
2.3 Población, muestra y muestreo	16
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.5 Procedimiento	20
2.6 Métodos de análisis de datos	20
2.7 Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES	33
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	34
ANEXOS	39

RESUMEN

El objetivo del trabajo de investigación que se realizó es determinar la relación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo en operarios de una empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019. El tipo de investigación es descriptivo correlacional para saber la relación entre ambas variables si es inversa o directa, el diseño realizado fue no experimental. La muestra obtenida fue de 165 operarios, para realizar este estudio se conto con los instrumentos de Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) y cuestionario de Análisis del comportamiento individual (miembro de equipo). El estudio ha demostrado que ambas variables son significativas y directas, esto quiere decir que a cuanto mayor inteligencia emocional mejor será el trabajo en equipo. Además, el 33,3% presenta un bajo nivel de inteligencia emocional, el 66,7% presenta adecuada inteligencia emocional, mientras que el 17,6% presentan bajo nivel a la hora de trabajar en equipo el 82,4% presenta un adecuado nivel a la hora de trabajar en equipo.

Palabras clave: *Inteligencia emocional, Trabajo en equipo, Comunicación*

ABSTRACT

The objective of the research work that is carried out is to determine the relationship between emotional intelligence and teamwork in a retail company in the district of San Miguel, 2019. The type of research is descriptive correlational to know the relationship between both variables if it is Inverse or direct, the design was non-experimental. The sample obtained was 165 operators, in order to carry out this study, the Meta-Mood Trait Scale instruments (TMMS-24) and the Individual Behavior Analysis (team member) questionnaire were counted. The study has shown that both variables are significant and direct, this means that in the greater emotional intelligence the better the teamwork will be. In addition, 33.3% have a low level of emotional intelligence, 66.7% have good emotional intelligence, while 17.6% have a low level of work in the team, 82.4% have a good level. when working as a team.

Keywords: *Emotional intelligence, Teamwork, Communication*

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones buscan personal altamente capacitado para una mejor rentabilidad de la empresa, por ello es importante incorporar a personas emocionalmente inteligentes y hábiles para desenvolverse frente a cualquier circunstancia.

En el ámbito laboral las exigencias van aumentando es por ello que muchos colaboradores no responden de manera adecuada ante ciertas situaciones que le causen molestia, por ende, se evidencia el valor de la inteligencia emocional en el ser humano en la cual tomará las decisiones adecuadas y se enfrentará sin mayor dificultad a situaciones que generen un problema.

Actualmente en las empresas generan mucho estrés, lo cual ocasionan la presión en los colaboradores, la clave es aprovechar la inteligencia emocional en el trabajo, de esta manera podemos sobrellevar algún problema que se requiere en la organización como: manejar eficientemente las situaciones teniendo buen control de las emociones. La falta de control y manejo de emociones genera un problema a la hora de trabajar en equipo, ya que suelen haber conflictos el cual produce un malestar entre los participantes, esto se debe a la baja inteligencia emocional de los colaboradores. De lo contrario, si existe una buena inteligencia emocional las personas podrán solucionar cualquier inconveniente y se sentirán satisfechas y lograrán el éxito trabajando en equipo.

Entonces si existe buena inteligencia emocional en los trabajadores, el trabajar en grupo generara buenos resultados, ya que los problemas que se presenten podrán ser solucionados con una buena comunicación para llegar a los resultados propuestos tanto para ellos y para la empresa. Esto es importante, ya que se entenderá mejor a la persona y controlar los impulsos, de esa manera se evitará conflictos en el grupo, hacer que los demás entiendan que un problema no se debe hacer más grande, al contrario, unirse y buscar solución para el logro de sus objetivos.

La inteligencia emocional en la organización mejorara las interacciones interpersonales de los integrantes de la empresa, así como los clientes. Además, trabajaran en un ambiente con

buen clima laboral y entre los miembros enteran el punto de vista de cada uno; así mismo, se sentirán más satisfechas por el éxito que lograrán.

Estudios realizados indican que la inteligencia emocional es el factor determinante dentro de la empresa, porque de esa manera la persona reconoce y entiende sus propias emociones y la de los para lograr una buena relación interpersonal.

Es por eso que el autor Goleman (1998), en su libro sobre la práctica de la inteligencia emocional, menciona que en las empresas no es necesario tener buena capacidad, títulos, ni experiencias; lo que predomina más es la inteligencia emocional. Asimismo, menciona las áreas más importantes dentro de la organización son: autoconciencia, habilidad para comunicar, autocontrol, empatía, autoestima, dedicación, integridad, pericia para iniciar y aceptar cambios (p.2).

A nivel mundial donde cooperaron miles de colaboradores con un total de 121 organizaciones. Goleman (1998) creador de El consorcio para la investigación en inteligencia emocional en las organizaciones, donde realizó un estudio acerca de las capacidades intelectuales e inteligencia emocional, los resultados obtenidos fueron: un 77% del éxito que se logre dentro de la empresa se debe a la inteligencia emocional y el 23% a las capacidades intelectuales. Igualmente, La psicóloga Belén Sánchez Laguía ha puesto en marcha un programa de inteligencia emocional, donde menciona que las personas tienen éxito académicamente pero que en la vida profesional y personal no logran satisfacerse, esto es que tiene baja inteligencia emocional. Se ha comprobado que para lograr el objetivo de la organización depende que los individuos usen más la inteligencia emocional con un 80% y un 20% coeficiente intelectual.

Además, a nivel Latinoamericano las autoras Guardiola y Basurto (2015) en su trabajo sobre Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México los resultados obtenidos fueron que el 56.2% se perciben con una buena inteligencia emocional, el 39.7% con una excelente inteligencia emocional y solo el 4.1% con buena inteligencia emocional.

Por otro lado, a nivel nacional la autora Barsallo (2016) en su tesis de investigación Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sodimac Perú , los datos encontrados fueron: el 62, 07% se encuentra con un

adecuado nivel de inteligencia emocional y solo el 20,69% es que carecen de una adecuada inteligencia emocional.

Es importante que los colaboradores de las empresas tengan una adecuada inteligencia emocional, si es así, tendrán buena comunicación, habrá un buen clima laboral y la interacción entre los miembros será mejor, por lo tanto, el trabajo en equipo será más eficaz, ya que al tener una adecuada inteligencia emocional cualquier discrepancia creada en el equipo será solucionado de buena manera, es por ello, que ahora la inteligencia emocional es muy fundamental cuando se trabaja en equipo. En cada empresa siempre existe un equipo y para ello es necesario un objetivo común y que todas las partes estén de acuerdo. El trabajo en equipo es unir un conjunto de integrantes en la cual comparten sus conocimientos y cada miembro se nutre de ello, así mismo, podrán alcanzar sus objetivos si el equipo es eficiente, responsable y unido.

A nivel mundial en Randstad workmonitor en su investigación realizada ¿Sabemos trabajar en equipo?, indica que el estudio se realizó en Holanda (2003) y en la actualidad cubre 32 países de todo el mundo, refiere que en el año 2014 los equipos que se nutren de la diversidad obtienen mejores resultados arrojando un 78% si y un 22% no; asimismo, los resultados obtenidos en que las organizaciones deberían promover más el trabajo en equipo el 80% si y el 20% no; además, el rendimiento es mejor si se trabaja en equipo con un 70% si y un 30%.

En Latinoamérica como en Colombia, los resultados arrojados de la investigación fueron la siguiente: se menciona que en Bogotá con un 25% y Bucaramanga con un 33,3% son las ciudades donde existe la realización del trabajo en equipo. Mientras que en Cali con un 21,4%; Medellín 18,8%; Cúcuta 16,7% y Barranquilla con 14,3% son las que siguen la representación de trabajo en equipo.

Asimismo, a nivel nacional el autor Calvo (2018) en su trabajo de investigación de Comunicación y trabajo en equipo en la empresa Industrias Wicasa E.I.R.L. Los Olivos, los resultados obtenidos fueron que el 63,9 % indican que casi nunca hubo un buen trabajo en equipo, el 30,6% nunca hubo un buen trabajo en equipo y solo el 5,6% indicaron que a veces hubo trabajo en equipo. En cuanto a la muestra no se ha realizado trabajo de investigación sobre Inteligencia emocional y trabajo en equipos en operarios de una empresa Retail en el distrito de San Miguel, este estudio es para saber cómo es el manejo de sus emociones y

sentimientos de los colaboradores, y cómo reaccionan ante alguna situación problemática en la que puede ser en este caso trabajar en equipo, ya que se sabe que a veces existen diferencias entre ellos por las distintas opiniones o ideas, precisamente la inteligencia emocional es necesaria en estos casos para proponer adecuadas soluciones y realizar un buen trabajo que lleve al éxito tanto empresarial como de los mismo colaboradores.

En las variables de inteligencia emocional y trabajo en equipo, se ha realizado estudios, pero en otro sector que no es el rubro empresarial; asimismo, el trabajo de investigación que se está realizando en operarios de una empresa Retail en el distrito de San Miguel, da inicio para otras investigaciones. Es por ello, que la investigación de estudio se ejecutó para conocer la correlación que existe entre las variables, donde las personas lectoras tendrán acceso a informarse mas acerca sobre la investigación realizada.

En los antecedentes a nivel internacional los trabajos previos de investigación que se encontraron son los siguientes: según el autor Salas (2015) en su trabajo de investigación sobre la relación entre Inteligencia emocional y satisfacción laboral de personal en mandos medios en empresas privadas de servicios industriales, su objetivo de estudio es saber la relación hay entre estas variables, su estudio es de tipo transversal-correlacional. La muestra fue de 50 personas de ambos sexos, con cargos de mando medio de tres empresas de la ciudad de Quito. Las pruebas empleadas son: El test TMMS-24 por Fernández-Berrocal, Alcaide, Domínguez, Fernandez-McNally, Ramos y Roviera (1998), el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró (1989). Entre las dos variables existe correlación significativa al 0,01; sin embargo, la dimensión de atención emocional y satisfacción no tienen ninguna relación. Los resultados que se obtuvo es que el personal tiene una adecuada inteligencia emocional y satisfacción laboral, su hipótesis planteada es corroborada, por lo que se planteó que cuanto más inteligencia emocional, existe una mejor satisfacción laboral.

A nivel nacional los trabajos previos de investigación que se encontraron son los siguientes: según el autor Torres (2017) tiene como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y la evaluación de desempeño en la división de cajas hipermercados Metro Marina Cencosud Perú-Lima, su investigación es de tipo descriptiva-correlacional con diseño no experimental de corte transversal, para recolectar los datos utilizo la técnica de encuesta compuesto por 46 ítems para ambas variables. Finalmente se obtuvo los resultados

en la cual la inteligencia emocional tiene relación positiva y significativa con la evaluación de desempeño en la división de cajas de hipermercados Metro Marina Cencosud Perú- Lima 2017.

Castro (2018) tiene como objetivo determinar el efecto entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa Iron Mountain Perú, S.A., su enfoque es cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional con un diseño no experimental, trabajó con una población de 26 colaboradores pertenecientes a la Sede de Trujillo, los instrumentos con los cuales se evaluó a los colaboradores son: Cuestionario de la variable comunicación efectiva con 19 ítems adaptado por la misma autora, el resultado obtenido es que el efecto es positivo entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo, obteniendo los siguientes resultados que el 88% se encuentra en nivel promedio a la hora de trabajar en equipo y solo el 12% en el nivel bajo.

Martínez (2018) menciona que su objetivo es establecer la relación entre las dimensiones de Inteligencia emocional con las dimensiones de síndrome de burnout, con una muestra de 122 personal operativo, diseño no experimental de tipo correlacional. Asimismo, utilizó las pruebas de Salovey y Mayer Trait Meta Mood Scale adaptada por Fernández- Berrocal y del inventario de Burnout de Maslach- General Survey (MBI-GS) creado por Maslach y Jackson, se dio a conocer que existe relación significativa entre las dimensiones de ambas variables siendo muy significativo de tipo inversa en los colaboradores de la empresa privada de Huachipa, excepto en las dimensiones de Atención y agotamiento emocional, los resultados obtenidos para trabajo en equipo indican que el 11,11% se encuentra en nivel bajo, el 25% nivel bueno y el 63,89% en nivel regular.

Falcón (2018) trabajó con un total de 322 colaboradores de ambos géneros en un supermercado en Lima Metropolitana sobre las variables de Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout. Los instrumentos que se utilizaron para la presente investigación fue: el EQ-I Baron Emocional Quentl Inventoy y el inventario de Burnout Maslach (MBI), el diseño fue no experimental de corte transversal y tipo de investigación descriptivo-correlacional. Los resultados que se obtuvo fueron: existe una relación significativa e inversamente débil entre ambas variables, así mismo, el 54% de los trabajadores obtienen una puntuación promedio en cuanto a inteligencia emocional y el 65.8% evidencia una puntuación moderada de síndrome de burnout. Por otro lado, la correlación que existe entre

inteligencia emocional y las dimensiones de despersonalización y falta de realización personal son significativas e inversamente muy débil, en cuanto a la dimensión agotamiento emocional mantiene relación significativa y débil con inteligencia emocional.

Pajares (2018) su objetivo es determinar la relación entre las variables de inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de Ripley, su tipo de estudio es no experimental, transversal y correlacional, trabajó con una muestra de 250 colaboradores para realizar este tipo de investigación se usaron los siguientes instrumentos: el test de Ice de Bar-On que consta de 133 ítems y cuestionario de desempeño laboral de 22 ítems adaptado por Reátegui, lo cual en la variable inteligencia emocional da como resultado un nivel promedio y en la variable de desempeño laboral también presenta un nivel promedio en los colaboradores; además, se relacionó ambas variables dando como resultado relación positiva baja, de esta manera se concluye que mientras más inteligencia emocional mejor será el desempeño de sus colaboradores.

Villarreal (2018) su objetivo es saber qué relación existe entre el trabajo en equipo y el proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, para la variable trabajo en equipo se usó el cuestionario sobre trabajo en equipo y procesos de compras que consta de 32 ítems, es de nivel descriptivo-correlacional con diseño no experimental y de corte transversal, de enfoque cuantitativo, su población y muestra fue censal con 36 asesores de una empresa Retail del rubro de la construcción. La conclusión a la cual llego es que existe relación significativa entre ambas variables estudiadas.

A continuación, se mencionará sobre sobre las diferentes nominaciones de la perspectiva psicológica en la cual La Red Europea de Psicólogos del Trabajo y de las Organizaciones (ENOP) hace mención a tres áreas Psicología del trabajo, psicología organizacional y psicología de los recursos humanos (Roe et al, 1994, p. 23) quien señala las siguientes diferencias:

Psicología del trabajo: Considera a las personas solo como trabajadores ocupándose solo de su actividad y solo se centraría en temas como ambiente laboral, rendimiento y tarea.

Psicología organizacional: Se ocupa de la conducta de todos los sujetos en la cual hace que se sientan como miembros de la organización y se desarrollaría temas como la comunicación, liderazgo, toma de decisiones, cooperación y conflicto.

Psicología de los recursos humanos: Se centra en la relación de los sujetos con la organización en la que estos solo se ven como empleados y se desarrollan temas como procesos de selección, desarrollo de competencias, habilidades y línea de carrera.

Por lo tanto, la presente investigación se enmarca en la Psicología Organizacional porque las variables de estudio se relacionan.

Ahora se hablará de un concepto en general acerca de desarrollo organizacional: Es el cambio que se da dentro de la organización para tener mejores resultados en la empresa y la satisfacción de los colaboradores. Asimismo, el autor Manuel Alfonso Garzón Castrillón (2005) en su libro de El desarrollo organizacional y el cambio planeado, da una pequeña introducción acerca del desarrollo organizacional, en que es un instrumento necesario para el cambio de la organización por las competencias que existen tanto nacional como internacional, se busca lograr el cambio para el éxito y se centra en el lado humano de la empresa. Esto no solo cambia para la productividad de la empresa, si no para un mejor clima laboral, mejores relaciones interpersonal con una buena comunicación, lo que se busca es la calidad de trabajo a los colaboradores de la empresa para una mejor satisfacción (pp.14-15).

Para poder entender que es inteligencia emocional, se ha desglosado el término de inteligencia con emociones, de esta manera a continuación se verá el concepto de inteligencia:

Durante mucho tiempo se ha dado a la Inteligencia conceptos diferentes en la que varios autores de épocas anteriores daban su propia definición. En la década de los 50 a la actualidad el autor Gardner (1983, Citado por Molero, Saiz y Esteban 1998) en su libro estados de ánimo donde habla acerca de la inteligencia, propone el termino de inteligencia múltiples en la que destaca la inteligencia musical, lingüística, lógico-matemática, cinético corporal, visual-espacial, naturalista, intrapersonal e interpersonal; estas dos últimas inteligencias fueron tomadas por los autores Gardner y Hatch (1989) en la cual la inteligencia interpersonal es reconocer los estados de ánimos de los demás y la inteligencia intrapersonal reconocer los propios estados de ánimo (pp. 24-25).

Percepción y expresión emocional: Tener una buena percepción es saber leer nuestras emociones y sentimientos de esa manera se tendrá buen dominio de reconocer como nos sentimos, todo esto implica reconocer las emociones verbales y no verbales de las personas. Asimismo, el grado de evaluar la conciencia emocional es saber expresarlos y demostrarlo

con una correcta respuesta ante cualquier acontecimiento (Fernández-Berrocal y Extremera, 2002, p. 3).

Facilitación emocional: Las emociones y pensamientos se encuentran unidos, es por eso que si se sabe utilizar las emociones en conjunto con el pensamiento ayudará a razonar de una manera más adecuada para tomar mejores decisiones ante cualquier situación que resulte no apropiada (Fernández-Berrocal y Extremera, 2002, p. 3).

Comprensión emocional: Antes de comprender los sentimientos de los demás es de suma importancia comprender nuestros propios sentimientos, saber que nos está pasando en ese momento, que cosas nos incómoda para reaccionar de esa manera; si logramos reconocer todo ello será más fácil conectar con los demás; es por ello, que las situaciones que hemos vivido a lo largo de nuestras vidas nos sirven de experiencias para poder saber que le sucede a la otra persona y llegar a entenderlo, si una persona no ha tenido mucha experiencia será difícil que comprenda las emociones y sentimientos de la persona afectada (Fernández-Berrocal y Extremera, 2002, p. 4).

Regulación emocional: Es importante que ante cualquier situación desfavorable controlemos nuestras emociones, eso quiere decir detenerse a pensar y saber manejar la situación, una persona con buena regulación emocional sabrá manejar cualquier situación a la que está expuesta sin necesidad de gritar o molestarse, en cambio una persona que no tiene buena regulación emocional acabará por responder de mala manera sin medir las consecuencias y sin importarle los sentimientos de los demás. Además, el regular las emociones hará que la persona se sienta mejor y resolver de la manera adecuada la situación, esto es evadir sentimientos que causando daños; así mismo, la regulación emocional es la habilidad para la tolerancia a la frustración. (Fernández-Berrocal y Extremera, 2002, pp. 4-5).

Después de que la inteligencia fuera definida por varios autores, hoy en día se conoce lo que es la inteligencia emocional:

Salovey y Mayer (1990) refieren que la inteligencia es parte de la inteligencia social en la cual la persona sabe controlar sus emociones y la de los demás, por ello esa información captada lleva a realizar las acciones adecuadas (p.433)

Salovey y Mayer (1990) en el concepto de inteligencia emocional se basaron en las inteligencias múltiples de Gardner, lo cual solo atribuyeron dos de esas inteligencias que son inteligencia intrapersonal e interpersonal.

Mayer y Salovey (1997) refieren que el término inteligencia emocional se involucra en el reconocimiento y manejo de las propias emociones y de los demás (p. 1).

Mayer y Salovey (1997) consideran que la inteligencia emocional es una habilidad centrada en el procesamiento de información emocional lo cual nos permite pensar de manera más inteligente y tener resultados efectivos (p. 68).

Los modelos de habilidades son: Modelo de Mayer y Salovey (1995) se evaluó a través de un agrupamiento de habilidad emocional y adaptativo, las cuales son evaluación y expresión de emociones, regulación de emociones y utilización de las emociones de forma adaptativa; el cuestionario es una escala rasgo que evalúa el meta conocimiento de los estados emocionales, lleva por nombre Trait Meta-Mood Scale (TMMS) con 48 preguntas dividida en tres sub-escalas de la inteligencia intrapersonal como sentimientos con 21 preguntas, claridad de los sentimientos 12 preguntas y reparación emocional con 12 preguntas. El instrumento tiene alto índice de consistencia interna y validez convergente aceptable. Así mismo, el modelo de los autores Extremera y Fernández-Berrocal (2001) fue adaptado a solo 24 ítems teniendo como nombre TMMS-24 en la que evalúa tres componentes como percepción, comprensión y regulación (s/p).

También se encuentra los modelos de Bar-On y Goleman que se menciona lo siguiente:

La teoría basada en la inteligencia emocional da una explicación acerca de las personas que cuentan con habilidades tanto interpersonales como intrapersonales manejan adecuadamente sus emociones y la de los demás para hacer frente alguna situación problemática (Bar-On, 1997; Goleman, 1998; Salovey y Mayer, 1997. Asimismo, el modelo de Bar-On (1997) menciona que el individuo con buen nivel de inteligencia emocional aumentara sus competencias y podrá hacer frente a las situaciones que le generen malestar, lo cual tendrá un mejor bienestar (s/p).

Modelo de Bar-On (1997) contiene 133 ítems de 5 factores que son inteligencia intrapersonal, inteligencia interpersonal, adaptación, gestión de estrés y humor general.

Mayer y Salovey (1990, Citado por Molero, Saiz y Esteban 1998) a través de los conceptos de inteligencia interpersonal e intrapersonal le dan una definición que es conocida como inteligencia emocional lo cual es el conocimiento que posee una persona para comprender lo que le sucede en ese momento y por qué actúa de esa manera y también entender lo que les sucede a las demás personas (empatía). Además, estos autores se basan en las inteligencias personales propuestas por el autor Gardner (1983), lo cual las expande en cinco dominios principales que son: saber propiamente la emoción, el manejo de la emoción, la motivación, el poder identificar la emoción del entorno y la habilidad de poder conocer la relación con los demás (p. 26).

El modelo de los autores Mayer y Salovey (1995) evaluó la inteligencia emocional desde ciertos criterios como: evaluar y expresar las emociones, regulación de emociones y situaciones de las emociones de forma adaptativa; el nombre que le dieron a su modelo de IE es Trait Meta-Mood Scale (TMMS-48) en tres sub-escalas los cuales son: atención emocional con 21 ítems, claridad de los sentimientos con 12 ítems y reparación emocional con 12 ítems (p.17).

Cherniss (2005) estudio realizado por Gallup Organization, los directivos de una empresa son capaces de controlar sus emociones, de esa manera manejan adecuadamente su inteligencia emocional por lo que los colaboradores de una empresa se quedan con ellos. Es importante saber manejar la inteligencia emocional, de caso contrario eso verá afectada a la empresa y las personas que se relacionan con ellos. Asimismo, Goleman (1995) refiere que si hay o no buena inteligencia emocional en una persona puede afectar para bien o para mal la relación interpersonal y el desempeño tanto entre mismo grupo de trabajadores como en la organización (p. 15).

A continuación, partimos al concepto de trabajo en equipo: Todas las empresas necesitan trabajadores donde haya una interacción recíproca en la cual la comunicación es vital, ya que de esa manera comparten información beneficiaria para la empresa. De esta manera, permite alcanzar las metas si se trabaja efectivamente. El autor Richard Chang en su libro Trabajar en equipo para triunfar, menciona sobre la comunicación a la hora del trabajo en equipo, lo cual el saber comunicarnos es importante porque se logra el éxito del trabajo en equipo, ya que si hay una mala comunicación en el equipo eso puede producir conflictos por la falta de comprensión; así mismo, la comunicación eficaz lleva un proceso, la persona que

recibe el mensaje debe comprender, recordarlo y emitirlo de la misma manera en la que lo recibió sin distorsionarlo. Si se comunica bien el equipo lograra el éxito de sus objetivos.

De tal forma Harris (2000) refiere que la cultura de trabajo en equipo se enfoca en las personas, desarrollando y mejorando las comunicaciones buscando incrementar el rendimiento de manera conjunta obteniendo buenos resultados, así mismo analizando los cambios que se genera dentro del equipo y organización (p.122).

Asimismo, según el autor Jaramillo (2012) defienden este concepto como número reducido de personas en la cual compartes sus capacidades para complementarlas en el trabajo en equipo y lograr sus objetivos en común (p.6).

Diferencia entre trabajo en equipo y equipo de trabajo: Trabajo en equipo: cuando hablamos de este término, las personas están bien organizadas cada una asumiendo sus responsabilidades, teniendo al mando un líder que es aceptado por todo el equipo, en la cual será quien los guie y se comprometa a alcanzar los objetivos y llegar al éxito (p. 2).

Equipo de trabajo: Son personas con habilidades involucradas en la realización de actividades en la que comparten sus conocimientos para cumplir sus metas. Asimismo, un equipo de trabajo, se enfoca en los integrantes, generando un desinterés para adquirir productividad y obtener buenos resultados; las tareas, lo que hace que se olvide de los resultados que van logrando y se centran solo en el proceso; los resultados, lo cual haría centrarse más en los resultados que van obteniendo dejando de lado la calidad (p.2).

Ventajas y desventajas del trabajo en equipo: También la autora Jaramillo (2012) en su manual de trabajo en equipo habla de las consecuencias:

Las ventajas del trabajo en equipo: Van aumentar la productividad y eficacia de la empresa, tienen buena comunicación y mejores relaciones interpersonales, todos los miembros se comprometen en la realización del trabajo, comparten información lo cual cada miembro se nutre de ello y el trabajo resulta menos estresante, ya que todos aportan sus conocimientos para lograr el objetivo común.

Las desventajas del trabajo en equipo: Las presiones que se dan dentro del equipo por lograr con éxito los objetivos que tienen en común, puede haber personas que enfermen al grupo y atrase las tareas a realizar eso se debe a que a veces no comparten las mismas ideas brindadas de cada miembro.

El trabajo en equipo ayuda a que las personas se integren y tengan una buena comunicación; así mismo, tener claro sus objetivos y metas, se trabaja en conjunto demostrando la unión y participación de los integrantes. Además, trabajar en grupo mejora el desempeño y beneficia a la organización obteniendo buenos resultados.

Diferencia entre trabajar en equipo y grupo: Se dará un breve ejemplo de lo que es grupo, donde se reúnen personas para pasear y su objetivo es divertirse, son amigos que se reúnen en la que se reúnen en determinadas situaciones con objetivos comunes. Ahora bien, el trabajo en equipo es son personas con metas específicas para lograr el éxito (pp.7-9).

Lo más relevante de trabajar en conjunto en una organización moderna: Ahora las empresas se expanden a nivel mundial, no solo cuentan con sucursales en el mismo país, la tecnología es una herramienta de mucha importancia, ya que a través de ello los colaboradores se pueden comunicar y el trabajo en equipo puede ser virtual o presencial (pp. 9-10).

¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo en operarios de una empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019?

Justificación teórica: La realización de esta investigación es conveniente porque aportará información acerca de cómo se relacionan ambas variables en el rubro empresarial, ya que no existe antecedente nacional en que se relaciona estas dos variables con la misma muestra que es en operarios de una empresa Retail; por lo tanto, servirá como muestra para investigaciones futuras en el mismo ámbito o en otras áreas en la cual se comprobará con datos estadísticos la influencia de una variable con la otra. Asimismo, esta investigación generará beneficios a la organización y a sus colaboradores en la que tendrán un panorama más amplio de cómo la inteligencia emocional influye en el trabajo en equipo. Por otro lado, se menciona en la justificación social: Esta investigación es importante debido a que la información brindada a los lectores dará a conocer cómo influye la inteligencia emocional en el trabajo en equipo en la organización y que no solo repercute en ello sino también como interviene cotidianamente en los días de los seres humanos. Asimismo, en la justificación práctica: La investigación realizada es de suma importancia, ya que dará a conocer como la inteligencia emocional influye en el trabajo en equipo, en la cual se realizará a través de encuestas el funcionamiento de los colaboradores dentro de la organización, de esa manera si la inteligencia emocional de los colaboradores es buena realizarán un buen trabajo en equipo, de lo contrario si existe una mala inteligencia emocional el trabajo en equipo será

complicado, así mismo, se podrá realizar actividades para trabajar las emociones en la cual fortalecerá el trabajo en equipo.

Determinar la relación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo en operarios de una empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019. Como primer objetivo se va a describir el nivel de inteligencia emocional en operarios de una empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019. El segundo objetivo es describir el nivel de trabajo en equipo en operarios de una empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019. El tercer objetivo es comparar las dimensiones de la inteligencia emocional según sexo y edad en operarios de una empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019. El cuarto objetivo es comparar las dimensiones de trabajo en equipo según sexo y edad en operarios de una empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019.

Como hipótesis general se planteó que existe relación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y trabajo en equipo en operarios de una empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

La presente investigación es de diseño no experimental de corte transversal, ya que no se intervino en las variables de estudio y se aplicó en un solo tiempo (Hernández, Fernández y Baptista, 2004).

Tipo

Según Hernández, Fernández y Baptista (2004) la investigación es descriptivo-correlacional, puesto que se quiere relacionar ambas variables de inteligencia emocional y trabajo en equipo.

Nivel

El nivel de estudio es básica, ya que busca generar nuevos conocimientos, buscando descubrimiento de principios y leyes (Ñaupás, 2013, p.91).

Enfoque

La investigación se realiza bajo el enfoque cuantitativo, ya que se empleó procedimientos de conteo de datos y análisis estadísticos (Hernández, Fernández y Baptista, 2004).

2.2 Operacionalización de las variables

Definición conceptual de Inteligencia emocional:

Mayer y Salovey (1990) a través de las definiciones de inteligencia interpersonal e intrapersonal le dan una definición lo que refiere sobre la inteligencia emocional es el conocimiento que posee una persona de entender propiamente su emoción y la de los demás, y expresarlas de forma beneficiosa” (p.26).

Definición operacional: La variable de inteligencia emocional está compuesta por tres dimensiones como: atención emocional, claridad de sentimientos y reparación emocional, creada por Mayer y Salovey (1995).

Dimensión 1: Atención emocional que cuenta con los siguientes ítems 1,2,3,4,5,6,7,8 con escala de tipo ordinal

“Conocimiento de expresar y sentir los sentimientos de forma favorable” (Mayer y Salovey, 1990, p.2).

Dimensión 2: Claridad de sentimientos que considera los siguientes ítems 9,10,11,12,13,14,15,16 con escala de tipo ordinal

“Comprensión de los estados emocionales” (Mayer y Salovey, 1990, p.2).

Dimensión 3: Reparación emocional que cuenta con los siguientes ítems 17,18,19,20,21,22,23,24 con escala de tipo ordinal

“Conocimiento de regulación del estado emocional correctamente” (Mayer y Salovey, 1990, p.2).

Definición conceptual de Trabajo en equipo: Philip Harris (1995, 2001) refiere que “está centrado en evaluar las habilidades del individuo para funcionar adecuadamente dentro de un equipo” (p. 15).

Definición operacional: La variable de trabajo en equipo está compuesta por tres dimensiones como: habilidades comunicativas, aceptación y expresión emocional, creada por Philip Harris (1995).

Dimensión 1: Habilidades comunicativas lo cual cuenta con los siguientes ítems 3,5,9,11,15,17,19,21,24,29,30,33,35 con escala de tipo ordinal

Son conjunto de habilidades indispensables para una mejor comunicación. De esta manera, las personas interactúan adecuadamente obteniendo buenos resultados y lograr sus metas.

Dimensión 2: Aceptación lo cual cuenta con los siguientes ítems 1,2,4,7,8,13,14,16,20,25,26,27,31,32 con escala de tipo ordinal

El respeto y el saber tolerar las ideas opuestas, así como los sentimientos ajenos. Una puntuación alta en este factor da a conocer diversas conductas que son: cooperar con los demás a que se expresen adecuadamente, la predisposición a entender propiamente la emoción (empatía), promoviendo e insertando nuevos conceptos.

Dimensión 3: Expresión emocional lo cual cuenta con los siguientes ítems 6,10,12,18,22,23,28,34,36 con escala de tipo ordinal

Los individuos que obtengan una puntuación alta en este nivel muestran que tienen la emoción elevada en el trabajo en equipo para mejores resultados.

2.3. Población, muestra y muestreo

Población: Según Malhotra (2004) refiere que “Es un conjunto de sujetos que cumplen las mismas características para el propósito del problema de investigación” (p.39).

El estudio realizado fue en la empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019; que contó con un total de 288 operarios.

Muestra: Según Malhotra (2004) refiere que el tamaño de la muestra es la cantidad de individuos que se incluirán en el estudio de investigación” (p.40). Siendo 165 operarios los que participaron en la investigación.

La fórmula a utilizar:

$$n = \frac{NZ^2 p (1-p)}{(N-1) e^2 + Z^2 p (1-p)}$$

Criterios estadísticos

Tamaño de la población	N	288
Nivel de confianza		95 %
Valor Z	Z	1.96
Proporción de P	P	50
Margen de error	e	5%
Tamaño de muestra	n	165

Muestreo: En esta investigación se usó el muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos (Hernández, Fernández y Baptista, 2004).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Pruebas: El instrumento utilizado en este estudio fue el cuestionario, con ítems dirigido a los operarios de la empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019.

Ficha técnica de la variable inteligencia emocional

Nombre de la escala: Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24)

Autores: Adaptado por Fernández- Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos, N. (2004).

Nº de preguntas: 24

Aplicación: colectiva e individual

Tiempo: 10 min.

Finalidad: Evaluar la inteligencia emocional intrapersonal percibida.

Tipificación: Baremación en centiles según el sexo y la edad

Material: Manual, escala y baremos

Descripción y datos psicométricos de la escala

El TMMS-24 es una escala rasgo de meta-conocimiento emocional, que mide las habilidades que podemos darnos cuenta de nuestra emoción, asimismo de nuestro conocimiento para regularlo (Fernández- Berrocal et al., 2004, p. 147).

Sus dimensiones son:

Atención emocional: Capacidad para expresar y sentir la emoción de manera favorable. Estuvo compuesto por ocho preguntas, el coeficiente de fiabilidad, alfa de Cronbach, hallado por Fernández- Berrocal et al (2004) fue de ,90.

Claridad de sentimientos: Evalúa la percepción que se tiene sobre la comprensión de los propios estados emocionales. Está compuesto por ocho ítems, el coeficiente de fiabilidad encontrado por los autores es de ,90.

Reparación emocional: Gradúa la capacidad que se percibe para regular el propio estado emocional de manera favorable. Está compuesta por ocho ítems, el coeficiente de fiabilidad según los autores es de ,86.

Validez

Según Arribas (2004, citado por Robles y Rojas 2015) refiere que “Es el grado de instrumento que debe medir con el propósito que fue construido” (p.27).

La validez fue determinar a través de juicio de expertos donde determinaron que el instrumento cuenta con ítems que mantienen pertinencia, relevancia y claridad.

(Ver Anexo 06, tabla 8 y 9)

Confiabilidad

Se realizó un estudio piloto con la objetividad de saber la confiabilidad de los instrumentos aplicables, a 60 operarios de una empresa Retail de similares características de la muestra de estudio, quienes fueron seleccionadas de manera aleatoria y se le aplicó los cuestionarios de Trait Meta- Mood Scale (TMMS-24) y Análisis de comportamiento individual con escala tipo Likert.

La confiabilidad se hizo por cada variable y dimensiones, en lo cual los resultados han sido demostrados (Ver anexo 3, tabla 2 y 3)

Según Thompson (1994) refiere que “La confiabilidad es una propiedad de puntuaciones que se obtiene cuando se aplica a un grupo particular” (p.85).

Los estadísticos de fiabilidad son las siguientes:

En el Alfa de Cronbach del cuestionario Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) se puede observar que la confiabilidad es de ,751; por lo cual, según el autor Ruiz (2002) refiere que el resultado obtenido es muy confiable.

En el Alfa de Cronbach de la dimensión atención emocional se puede observar que la confiabilidad es de ,603; por lo cual, según el autor Ruiz (2002) refiere que el resultado obtenido es confiable.

En el Alfa de Cronbach de la dimensión claridad de sentimientos se puede observar que la confiabilidad es de ,732; por lo cual, según el autor Ruiz (2002) refiere que el resultado obtenido es muy confiable.

En el Alfa de Cronbach se puede observar que la confiabilidad es de ,626: por lo cual, según el autor Ruiz (2002) refiere que el resultado obtenido es muy confiable. (Ver Anexo 3, tabla 2 y 3)

Ficha técnica de la variable trabajo en equipo

Nombre: Comportamientos eficaces en los equipos de trabajo

Autores: Traducción al castellano realizada por el Centro de Estudios Ramón Areces (2001) de la validez estructural del cuestionario planteado por Philip R. Harris (1995).

Administración: Individual y colectiva

Nº de preguntas: 36

Duración: 10-20

Finalidad: Evaluación de las habilidades que se requiere a nivel individual para un adecuado funcionamiento con el equipo.

Validez

La validez fue determinar a través de juicio de expertos donde determinaron que el instrumento cuenta con ítems que mantienen pertinencia, relevancia y claridad.

Según Arribas (2004, citado por Robles y Rojas 2015) refiere que “Es el grado de instrumento que debe medir con el propósito que fue construido” (p.27). (Ver Anexo 06, tabla 8 y 9)

Confiabilidad

Se realizó un estudio piloto con la finalidad de saber la confiabilidad de los instrumentos aplicables, a 60 operarios de una empresa Retail de similares características de la muestra de estudio, quienes fueron seleccionadas de manera aleatoria y se le aplico los cuestionarios de Trait Meta- Mood Scale (TMMS-24) y Análisis de comportamiento individual con escala tipo Likert.

La confiabilidad se hizo por cada variable y dimensiones, en lo cual los resultados han sido demostrados (Ver Anexo 3, tabla 4 y 5)

Según Thompson (1994) refiere que “La confiabilidad es una propiedad de puntuaciones que se obtiene cuando se aplica a un grupo particular” (p.85).

Los estadísticos de fiabilidad son las siguientes:

El Alfa de Cronbach del cuestionario Análisis del comportamiento individual se puede observar que la confiabilidad es de ,838; por lo cual, según el autor Ruiz (2002) refiere que el resultado es excelentemente confiable.

El Alfa de Cronbach de la dimensión habilidades comunicativas se puede observar que la confiabilidad es de ,729; por lo cual, según el autor Ruiz (2002) refiere que el resultado obtenido es muy confiable.

El Alfa de Cronbach de la dimensión aceptación se puede observar que la confiabilidad es de ,659; por lo cual, según el autor Ruiz (2002) refiere que el resultado obtenido es muy confiable.

El Alfa de Cronbach de la dimensión expresión emocional se puede observar que la confiabilidad es de ,507; por lo cual, según el autor Ruiz (2002) refiere que el resultado obtenido es confiable. (Ver Anexo 3, tabla de 4 y 5)

2.5. Procedimiento

La investigación se realizó durante el periodo 2018, empezando por una prueba piloto, y en el año 2019 la muestra total. Asimismo, se solicitó permiso a los gerentes de tienda informándoles sobre el procedimiento y se acordó horarios para la evaluación de los trabajadores.

Al momento de realizar la encuesta se informó a los trabajadores que era un trabajo de investigación para la tesis, se les entregó un consentimiento informado para que firmen su autorización y proceder a la aplicación de ambos instrumentos explicándole de que trata, de la misma manera, se les indicó que si no entendían algún ítem pueden consultarlo.

2.6. Métodos de análisis de datos

Una vez realizada la recolección de datos de ambas encuestas, se realizó el análisis estadístico de la investigación empleando la herramienta del SPSS 26, que es un programa estadístico donde se registran los resultados obtenidos en las encuestas. Los estadísticos empleados son: Estadísticos descriptivos: Frecuencia y porcentajes para describir a la

muestra y las variables de estudio; el siguiente es estadístico inferencial: primero se realizó la prueba de normalidad a través del uso de análisis de Kolmogorov-Smirnov (K-S) con una muestra mayor de 50 personas. En base a los datos obtenidos del instrumento se determinó la distribución de normalidad, el cual nos indicó que la prueba es no paramétrica, menor a ($p < 0,05$) y se utilizó Rho Spearman.

2.7. Aspectos éticos

Para la realización de la investigación la universidad emitió una carta de solicitud dirigido al lugar de estudio. Luego se presentó el permiso a la empresa Retail, también se le explicó al Gerente de tienda sobre los instrumentos, se procedió a acordar el horario en el cual iban a ser evaluados el personal operario. Asimismo, la recolección de datos en las encuestas fue de manera anónima firmando una carta de consentimiento.

Beauchamp y Childress (1979) mencionan los cuatro principios básicos de bioética como: autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia. El principio de la autonomía es respetar la decisión de cada persona que optan de acuerdo a su libre elección, lo cual tiene derecho a ser informado sin imponer su voluntad.

El principio de beneficencia es hacer el bien sin causar algún riesgo producto de la investigación; no se debe hacer un bien a costa de hacer daño.

El principio de no maleficencia consiste en el respeto del individuo, lo cual prima en la moral, brinda la autorización a oponer un rechazo a esta petición, y tiene el deber de referir a otra persona.

El principio de justicia consiste en la reparación equitativa de obligaciones y favores en el ámbito del bienestar, impone límites de la autonomía para que no se transgreda el bienestar de las demás personas.

III. RESULTADOS

Se realizó el análisis de la prueba Kolmogorov-Smirnov, para conocer los resultados de la variable, ajustándose a la distribución normal. En este caso se empleó la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

Tabla 1

Inteligencia emocional en operarios de una empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019

Niveles	F	%
Muy Bajo	1	0,6
Bajo	54	32,7
Medio	80	48,5
Alto	28	17,0
Muy Alto	2	1,2

En la tabla 1, se evidencia el 33,3% que equivale a 55 operarios no muestran una adecuada inteligencia emocional (muy bajo y bajo), mientras que el 66,7 % que equivale a 110 operarios refiere tener una adecuada inteligencia emocional (entre medio y muy alto).

Tabla 2

Trabajo en equipo en operarios de una empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019.

Niveles	F	%
Muy Bajo	1	,6
Bajo	28	17,0
Medio	93	56,4
Alto	41	24,8
Muy Alto	2	1,2

En la tabla 2, se aprecia el 17,6% que equivale a 29 operarios muestran una categoría baja nivel a la hora de trabajar en equipo (muy bajo y bajo), mientras que el 82,4 que equivale a

136 operarios refieren tener un adecuado nivel a la hora de trabajar en equipo (entre medio y muy alto).

Tabla 3

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Inteligencia emocional	Trabajo en equipo
K-S	,104	,091
P	,000	,002
NS	165	

En la tabla 3, se observa que las distribuciones de ambas variables no se ajustan a la distribución normal, puesto que la inteligencia emocional su $p < 0,05$ y en trabajo en equipo su $p < 0,05$

Tabla 4

Correlación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo

		Trabajo en equipo
Inteligencia emocional	Rho	,398
	P	,000
	NS	165

En la tabla 4, se puede apreciar que existe correlación significativa ($p < 0,05$) directa y débil (Rho ,398) entre la variable inteligencia emocional y trabajo en equipo. Esto indica que, a mayor inteligencia emocional, mayor trabajo en equipo de los operarios.

Tabla 5

Dimensiones de la Inteligencia emocional según sexo en operarios de una empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019.

		Sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos	U de Mann-Whitney
Atención emocional		Masculino	89	81,03	7211,50	U=3206,50 P= ,566
		Femenino	76	85,31	6483,50	
Inteligencia emocional	Claridad de sentimientos	Masculino	89	79,65	7088,50	U=3083,50 P= ,329
		Femenino	76	86,93	7606,50	
Reparación emocional		Masculino	89	85,43	7603,00	U=3166,00 P= ,479
		Femenino	76	80,16	6092,00	
		Total	165			

En la tabla 5, se puede observar según los datos de la prueba U de Mann-Whitney, no existe diferencia significativa ($p > 0,05$) entre las puntuaciones medianas según sexo en la dimensión atención emocional, claridad de sentimientos y reparación emocional.

Tabla 6

Dimensiones de la Inteligencia emocional según edad en operarios de una empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019.

		Edad	N	Rango promedio	Chi-cuadrado	gl	P
Atención Emocional		20 a 25	41	77,67	1,096	3	,778
		26 a 35	79	85,43			
		36 a 45	42	82,43			
		46 a 55	3	99,83			
Inteligencia emocional	Claridad de Sentimientos	20 a 25	41	85,43	1,939	3	,585
		26 a 35	79	86,47			
		36 a 45	42	75,14			
		46 a 55	3	68,50			
Reparación Emocional		20 a 25	41	88,54	,872	3	,832
		26 a 35	79	79,99			
		36 a 45	42	83,15			
		46 a 55	3	84,50			
Total			120				

En la tabla 6, se puede evidenciar según los resultados del estadístico Kruskal-Wallis, no existe diferencia significativo ($p > 0,05$) entre las puntuaciones medianas según edad en la dimensión atención emocional, claridad de sentimientos y reparación emocional.

Tabla 7

Dimensiones de Trabajo en equipo según sexo en operarios de una empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019

		Sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos	U de Mann-Whitney
	Habilidades comunicativas	Masculino	89	79,63	7087,00	U=3082,00 P= ,326
		Femenino	76	86,95	6608,00	
Trabajo en equipo	Aceptación	Masculino	89	81,28	7234,00	U=3229,00 P= ,617
		Femenino	76	85,01	6461,00	
	Expresión emocional	Masculino	89	77,33	6882,50	U=2877,50 P= ,098
	Femenino	76	89,64	6812,50		
		Total	165			

En la tabla 7, se puede apreciar según los resultados de la prueba U de Mann-Whitney, no existe diferencia significativa ($p > 0,05$) entre las puntuaciones medianas según sexo en la dimensión habilidades comunicativas, aceptación y expresión emocional.

Tabla 8

Dimensiones de Trabajo en equipo según edad en operarios de una empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019.

		Edad	N	Rango promedio	Chi cuadrado	gl	P
Trabajo en equipo	Habilidades	20 a 25	41	66,13	8,087	3	,044
	Comunicativas	26 a 35	79	86,30			
		36 a 45	42	90,90			
		46 a 55	3	116,00			
	Aceptación	20 a 25	41	63,89	9,834	3	,020
		26 a 35	79	89,15			
		36 a 45	42	87,63			
		46 a 55	3	117,33			
	Expresión Emocional	20 a 25	41	67,02	6,890	3	,076
		26 a 35	79	89,83			
		36 a 45	42	84,19			
		46 a 55	3	104,83			
Total			120				

En la tabla 8, se puede observar según los resultados del estadístico Kruskal-Wallis, si hay diferencia significativo ($p < 0,05$) entre las puntuaciones medianas según edad en la dimensión habilidades comunicativas y aceptación. Sin embargo, no existe diferencia significativa ($p > 0,05$) entre las puntuaciones medianas según sexo en la dimensión expresión emocional.

IV. DISCUSIÓN

Ambos autores Salovey y Mayer (1990) sostienen que la inteligencia es parte de la inteligencia social en la cual la persona controla propiamente su emoción y la del entorno, por ello esa información captada lleva a realizar las acciones adecuadas.

De tal forma Harris (2000) refiere que la cultura de trabajo en equipo se enfoca en las personas, desarrollando y mejorando las comunicaciones buscando incrementar el rendimiento de manera conjunta obteniendo buenos resultados, así mismo analizando los cambios que se genera dentro del equipo y organización. Comparando las teorías con los datos encontrados, los resultados arrojados es que si existe correlación entre ambas variables.

La información fue recolectada con el uso de dos instrumentos lo cual se utilizó para inteligencia emocional el cuestionario Meta Triat- Mood Scale (TMMS-24) que consta de 24 ítems y en trabajo en equipo se usó el cuestionario de análisis de comportamiento individual que consta de 36 ítems.

En el objetivo específico de la tabla 1, se observa que el 33,3% no evidencia una adecuada categoría de inteligencia emocional mientras que el 66,7 % presentan buena inteligencia emocional. Estos resultados son comprados con la tesis Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de Ripley S.A. en la ciudad de Trujillo en el año 2018, donde mencionan que el 71,2% es de nivel promedio mientras que el 28,8% su capacidad emocional es adecuada. Estos resultados se corroboran con la tesis de Inteligencia emocional y trabajo en equipo en operarios de una empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019, que existe buena inteligencia emocional.

En el objetivo específico de la tabla 2, se observa que el 17,6% presentan un bajo nivel a la hora de trabajar en equipo, mientras que el 82,4 refieren tener buen nivel a la hora de trabajar en equipo. Estos resultados son comparados con la tesis comunicación efectiva y su efecto en el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa Iron Mountain Perú S.A., Sede Trujillo, año 2018, donde mencionan que el 88% tienen un nivel regular a la hora de trabajar en equipo y que el 12% refiere un bajo nivel en trabajo en equipo. Comparando con otra tesis Trabajo en equipo y proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018, se observa que el 11,11% presenta un bajo nivel, el 25% buen nivel y el 63,89 un nivel regular del trabajo en equipo. Estos resultados de ambas tesis se corroboran con la tesis Inteligencia emocional y trabajo en equipos en operarios de una

empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019, que si existe un buen nivel de trabajo en equipo.

En la tabla 3, luego de analizar la distribución de la muestra, los datos de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, indican que las variables de Inteligencia emocional y trabajo en equipo no se ajusta a la distribución normal, puesto que en ambas variables su $p < .05$ lo cual se usó el coeficiente de correlación de Spearman.

Asimismo, en la presenta investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre la inteligencia emocional y trabajo en equipo en operarios de una empresa Retail del distrito de San Miguel 2019, el resultado se puede observar en la tabla 4, que ambas variables tienen una relación de nivel bajo de índole positivo con una significancia ($p < .05$); esto se refiere que, a mayor inteligencia emocional, mayor trabajo en equipo de los operarios.

En el objetivo específico de la tabla 5, se puede evidenciar que través de la prueba U de Mann-Whitney los resultados indican que no existe diferencia significativa entre las puntuaciones medianas $p > .05$ que corresponden a las 3 dimensiones de Inteligencia emocional como Atención emocional, claridad de sentimientos y reparación emocional entre el sexo masculino y femenino. Asimismo, en la dimensión atención emocional en el sexo masculino con un promedio de 81,03% y en el sexo femenino con un 85,31% se observa que las mujeres expresan más sus sentimientos de forma correcta; en la dimensión claridad de sentimientos en el sexo masculino con un promedio de 79,65 % y en el sexo femenino con un 86,93% se observa que las mujeres comprenden mejor los estados emocionales que los hombres y en la dimensión reparación emocional en el sexo masculino con un promedio de 85,43% y en el sexo femenino con un 80,16% se observa que los hombres regulan los estados emocionales correctamente mejor que las mujeres. De esta manera, estos resultados son comparados con los de Martínez (2018) en su Tesis de Inteligencia emocional y síndrome de burnout en personal operativo de una empresa privada del distrito de Huachipa, 2018, en la cual se puede observar respecto a las 3 dimensiones de Inteligencia emocional como Atención, Claridad y Recuperación se observa a través de la U de Mann-Whitney que existe diferencia significativa $p < .05$ en las puntuaciones de hombres y mujeres. Por lo tanto, los resultados de ambas tesis no se comparan ya que en las dimensiones de atención emocional en hombres con un promedio de 72,83% y en mujeres con un 45,19% los hombres expresan más sus sentimientos de forma correcta; en la dimensión claridad en hombres con un 73,90% y en mujeres con un 43,64% los hombres comprenden mejor los estados emocionales que

las mujeres y en recuperación en hombres con un 71,89% y en mujeres con un 46,54% los hombres regulan los estados emocionales correctamente mejor que las mujeres. Se concluye que los resultados en inteligencia emocional y trabajo en equipo tanto en las dimensiones de atención y claridad de sentimientos las mujeres obtienen mejores resultados, existiendo una diferencia significativa de puntajes favorable hacia las mujeres mientras que en reparación emocional los hombres obtienen mejores resultados; en cambio en los resultados de inteligencia emocional y síndrome de burnout en las tres dimensiones los hombres obtienen mejores resultados, existiendo una diferencia significativa de puntajes favorable hacia los hombres.

En el objetivo específico de la tabla 6, se puede observar a través del estadístico Kruskal-Wallis los datos encontrados es que no existen diferencias significativas en las dimensiones de atención emocional, claridad de sentimientos y reparación emocional con una $p > 0,05$ entre las edades del sexo masculino y femenino. Asimismo, en la dimensión atención emocional la edad que más predominio tuvo fue entre 46 a 55 años, esto quiere decir que entre estas edades tanto del sexo masculino como femenino expresan más sus sentimientos de forma favorable; en la dimensión claridad de sentimientos la edad que más predominio tuvo fue entre 26 a 35 años, esto quiere decir que entre estas edades tanto del sexo masculino como femenino comprenden mejor los estados emocionales y la dimensión reparación emocional la edad que más predominio tuvo fue entre 20 a 25 años, esto quiere decir que entre estas edades tanto del sexo masculino como femenino regulan los estados emocionales correctamente; comparado con los resultados de la Tesis de Martínez (2018) en su Tesis de Inteligencia emocional y síndrome de burnout en personal operativo de una empresa privada del distrito de Huachipa, 2018, en la cual se observa que en la dimensión de atención emocional si existe diferencia significativa $p < 0,05$ entre las edades de hombres y mujeres.

En el objetivo específico de la tabla 7, se puede observar a través de la prueba U de Mann-Whitney los resultados indican que no existe diferencia significativo entre las puntuaciones medianas $p > .05$ que corresponde a las dimensiones de habilidades comunicativas y aceptación entre el sexo masculino y femenino. Asimismo, en la dimensión de habilidades comunicativas del sexo masculino con un promedio de 79,63% y en el sexo femenino con un 86,95% se observa que las mujeres tienen mejores habilidades para una mejor comunicación obteniendo buenos resultados y lograr sus metas; en la dimensión aceptación del sexo masculino con un promedio de 81,28% y en el sexo femenino con un 85,01% se

observa que las mujeres respetan y toleran las ideas opuestas, así como los sentimientos ajenos. Sin embargo, si existe diferencia significativo entre las puntuaciones medianas $p < 0,05$ de la dimensión expresión emocional del sexo masculino con un promedio de 77,33% y el sexo femenino con un 89,64% se observa que las mujeres tienen una emoción excesiva a la hora de trabajar en equipo para tener resultados favorables.

En el objetivo específico de la tabla 8, se puede a través del estadístico Kruskal-Wallis los resultados obtenidos es que si existe diferencia significativas en las dimensiones de habilidades comunicativas, aceptación y expresión emocional con una $p < 0,05$ entre las edades del sexo masculino y femenino. Asimismo, en la dimensión habilidades comunicativas la edad que más predominio tuvo fue entre 46 a 55 años, esto quiere decir que entre estas edades tanto los del sexo masculino como femenino tienen mejores habilidades para una mejor comunicación obteniendo buenos resultados y lograr sus metas; en la dimensión aceptación la edad que más predominio tuvo fue entre 46 a 55 años, esto quiere decir que entre estas edades tanto del sexo masculino como femenino respetan y toleran las ideas opuestas, así como los sentimientos ajenos y en la dimensión expresión emocional la edad que mas predominio tuvo fue entre 46 a 55 años, esto quiere decir que entre estas edades tanto del sexo masculino como femenino tienen una emoción excesiva a la hora de trabajar en equipo para obtener mejores resultados.

En los resultados de la tesis de mi tema de investigación, no se encontraron tesis de trabajo en equipo utilizando el mismo cuestionario, por lo cual no se ha podido corroborar los resultados obtenidos en lo sociodemográfico (sexo y edad) solo se corroboró los niveles de trabajo en equipo con otras tesis como comunicación efectiva y su efecto en el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa Iron Mountain Perú S.A., Sede Trujillo, año 2018, y tesis Trabajo en equipo y proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

V. CONCLUSIÓN

PRIMERA: El estudio ha demostrado que la variable inteligencia emocional y trabajo en equipo se relacionan de nivel bajo con índole positivo. Esto quiere decir que cuanto mayor inteligencia emocional mayor será el trabajo en equipo en operarios de una empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019.

SEGUNDA: Se puede observar que existe relación significativa y directa entre ambas variables en operarios de una empresa Retail del distrito de San miguel, 2019.

TERCERA: Se aprecia, el 33,3% que equivale a 55 operarios no presentan buen nivel de inteligencia emocional, de igual manera el 66,7% que equivale a 110 operarios presentan buena inteligencia emocional correspondiente a la empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019.

CUARTA: Se evidencia, el 17,6% que equivale a 29 operarios muestra categoría baja de trabajo en equipo, de igual forma con el 82,4% que equivale a 136 operarios presentan buen nivel para trabajar en equipo correspondiente a la empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019.

QUINTA: No existe diferencia significativa ($p>0,05$) entre las puntuaciones medianas según sexo en la dimensión atención emocional, claridad de sentimientos y reparación emocional.

SEXTA: No existe diferencia significativo ($p>0,05$) entre las puntuaciones medianas según edad en la dimensión atención emocional, claridad de sentimientos y reparación emocional.

SEPTIMA: No existe diferencia significativa ($p>0,05$) entre las puntuaciones medianas según sexo en la dimensión habilidades comunicativas, aceptación y expresión emocional.

OCTAVA: Si hay diferencia significativo ($p<0,05$) entre las puntuaciones medianas según edad en la dimensión habilidades comunicativas y aceptación. Sin embargo, no existe diferencia significativa ($p>0,05$) entre las puntuaciones medianas según sexo en la dimensión expresión emocional.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Realizar más investigaciones sobre las variables en diferentes lugares para cerciorar los datos obtenidos en el trabajo de estudio.

SEGUNDA: Ejecutar trabajos de investigación de cada variable con variables alternas para conocer cómo se correlacionan y cómo influye la inteligencia emocional, en cuanto a las variables escogidas

TERCERA: Usar otros cuestionarios de ambas variables, para saber si se obtiene los mismos resultados o similares

CUARTA: Generar mejor comunicación entre los colaboradores para que haya mejor entendimiento entre ellos y puedan trabajar en equipo

QUINTA: La organización debe efectuar evaluaciones de forma trimestral para conocer si hay buena inteligencia emocional y mejor trabajo en equipo con el intervalo del tiempo, para obtener resultados importantes, brindando un seguimiento constante.

REFERENCIAS:

- Apaza, Y. y Carrillo, G. (2017). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional JPM-PNP*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5363/ENappiyt.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Azman Ismail et al. (2010). Occupational stress features, emotional intelligence and job satisfaction: An empirical study in private institutions of higher learning 17(5), 5-33 Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/782/78216323002.pdf>
- Barsallo, E. (2016). *Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sodimac Perú Sa Open Chiclayo*. (Tesis de Licenciamiento). Universidad César Vallejo, Lima, Perú Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31882/barsallo_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Beauchamp, T. y Childress, J. (1997). *Principles of Biomedical Ethics* (1.º ed.). Granada: Comares: Open Gallery of the bioethics institute
- Clavo (2018). *Comunicación y trabajo en equipo en la empresa Industrias Wicasa E.I.R.L. Los Olivos*. (Tesis de Licenciamiento). Universidad César Vallejo, Lima, Perú
- Castro (2018). *La comunicación efectiva y su efecto en el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa Iron Mountain Perú S.A., Sede Trujillo, año 2018*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú
- Chang, R. (1999). *Trabajar en equipo para triunfar*. Buenos Aires: Granica. Disponible en https://books.google.com.pe/books?id=5ZUwmGO_sRMC&printsec=frontcover&dq=la+comunicacion+en+trabajo+en+equipo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjfqKOsqIf eAhWnq1kKHf4iB5oQ6AEISDAG#v=onepage&q=la%20comunicacion%20en%20trabajo%20en%20equipo&f=false
- Cherniss, C. y Goleman, D. (2001). *Inteligencia emocional en el trabajo: como seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Barcelona: Kairós. Disponible en <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=dhrHAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=P>

A7&dq=inteligencia+emocional+en+el+trabajo&ots=6uOv1JtvpC&sig=CqnexAx0OypuoSITDjbmvdTGQeE#v=onepage&q=inteligencia%20emocional%20en%20el%20trabajo&f=false

Falcón, F. (2018). *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en colaboradores de un supermercado de Lima Metropolitana*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú

Fernández-Berrocal, P. y Extremera, N. (s/f). La inteligencia emocional como una habilidad esencial en la escuela. *Revista Iberoamericana de Educación*. 1-7 Disponible en <https://rieoei.org/RIE/article/view/2869/3813>

Garzón, M. (2005). *El desarrollo organizacional y el cambio planeado*. Bogotá: Centro editorial. Disponible en <https://books.google.com.pe/books?id=RDFJifNWNMC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós. Disponible en <http://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>

Gómez, G., Betancourt, J. y López, M. (De enero a junio del 2013). Factores que influyen en la inteligencia emocional de los miembros de una empresa familiar. *Entramado*, 17, 12-25. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v9n1/v9n1a02.pdf>

Guardiola, C. y Basurto, K. (De enero hasta junio del 2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del Norte de México. *Revista de investigación*, V (1), 69-77 Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/4676/467646130004.pdf>

Harris, P. (2015, 15 de mayo). Validez estructural de comportamiento para medir comportamientos eficaces. *Anales de psicología*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/276136789_Validez_estructural_de_un_cuestionario_para_medir_comportamientos_eficaces_en_los_equipos_de_trabajo

Hernández, Fernández y Baptista (2004). Metodología de la investigación. Recuperado de <file:///C:/Users/user/Downloads/metodo%20malhotra.pdf>

- Jaramillo, R. (2012). Manual de trabajo en equipo. Dirección general de recursos humanos. Recuperado de <http://dgrh.salud.gob.mx/Formatos/MANUAL-DE-TRABAJO-EN-EQUIPO-2012.pdf>
- Nisa informa (2013). *El éxito en la vida del cociente intelectual y la inteligencia emocional*, s.p. Recuperado de <https://www.nisainforma.es/el-exito-en-la-vida-depende-en-un-20-del-cociente-intelectual-y-un-80-de-la-inteligencia-emocional/>
- Malhotra (2004). Metodología de la investigación. Recuperado de <file:///C:/Users/user/Downloads/metodo%20malhotra.pdf>
- Martínez, M. y Salvador, M. (2005). *Aprender a trabajar en equipo*. Barcelona: Paidós. Disponible en <https://books.google.com.pe/books?id=bQPTV4SzsEsC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Martínez, J. (2018). *Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout en personal operativo de una empresa privada del distrito Huachipa* (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú
- Mayer, J. y Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17, 433-442. Recuperado de <https://eclass.teicrete.gr/modules/document/file.php/IP-ERLSF116/Mayer-Salovey.1993-libre.pdf>
- Mayer, J. y Salovey, P. (1997). *Emotional intelligence*. Estados Unidos. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=YVKmxr_D7yQC&oi=fnd&pg=PA81&dq=model+of+emotional+intelligence&ots=qAWcd1E7fM&sig=WBF2CIg3P90hXhbKpct6xTaXZ0k#v=onepage&q=model%20of%20emotional%20intelligence&f
- Molero, C., Saiz, E. y Esteban, C. (1998). Revisión histórica del concepto de inteligencia: una aproximación a la inteligencia emocional. *Revista Latinoamérica de Psicología*, 30 (1), 11-30. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/805/80530101.pdf>
- Ñaupas, H. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. Lima: Universidad Nacional mayor de San Marcos.

- Pajares, V. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de Ripley S.A en la ciudad de Trujillo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César vallejo, lima, Perú
- Randstad Workmonitor (2014). ¿Sabemos trabajar en equipo? Disponible en <https://www.randstad.es/tendencias360/infografia-randstad-workmonitor-sabemos-trabajar-en-equipo/>
- Robles Garrote, P. y Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en lingüística aplicada. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada* 18. Recuperado de https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo_55002aca89c37.pdf
- Rodríguez, O. (2018). *Inteligencia emocional y motivación en el personal de Enfermería de un Hospital Nivel II.2 callao*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19642/Rodr%C3%ADguez_GO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz (2002). *Manual de elaboración del desarrollo del proyecto de investigación (DPI)*. Lima
- Salas, P. (2015). *La relación entre Inteligencia emocional y satisfacción laboral de personal en mandos medios en empresas privadas de servicios industriales*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de las Américas, Quito, Ecuador Recuperado de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/3507/1/UDLA-EC-TPO-2015-03%28S%29.pdf>
- Thompson (1994). Confiabilidad y validez. Recuperado de http://biblio3.url.edu.gt/Libros/tests_p/4.pdf
- Torres, E. (2017). *Inteligencia emocional y evaluación del desempeño en la división de cajas hipermercado Metro Marina Cencosud Perú*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12039/Torres_GEG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Trechera, J. (2010). *Como gota de agua. La psicología aplicada a las organizaciones*. Sevilla, España: Desclée De Brouwer

Trujillo, M. y Rivas, L. (De enero a junio del 2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales*, 9-24
Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a01.pdf>

Villareal, S. (2018). *Trabajo en equipo y proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú
Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24766/Villarreal_AS.R.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXO 01 Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA
<p>Qué relación existe entre inteligencia emocional y trabajo en equipo en operarios de una empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019?</p>	<p>Determinar la relación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo en operarios de una empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1. Describir el nivel de inteligencia emocional en operarios de una empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019.</p> <p>2.- Describir el nivel de trabajo en equipo en operarios de una empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019.</p> <p>3.- Comparar las dimensiones de la inteligencia emocional según sexo y edad en operarios de una empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019.</p> <p>4.- Comparar las dimensiones de trabajo en equipo según sexo y edad en operarios de una empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019.</p>	<p>Existe relación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y trabajo en equipo en operarios de una empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>1.-Existe diferencia significativa y positiva entre inteligencia emocional según sexo y edad en operarios de una empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019.</p> <p>2.-Existe diferencia significativa y positiva entre trabajo en equipo según sexo y edad en operarios de una empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019.</p>	Inteligencia	<p>Mayer y Salovey (1990) a través de los conceptos de inteligencia interpersonal e intrapersonal le dan una definición a lo que hoy en día se conoce como inteligencia emocional en la que se refiere es la capacidad de una persona para comprender sus propias emociones y la de los demás, y expresarlas de forma beneficiosa.</p>	<p>Las dimensiones que compone el instrumento de la Inteligencia Emocional son las siguientes:</p> <p>Atención emocional, Claridad de sentimientos y expresión emocional</p>	-Atención Emocional	1,2,3,4,5,6,7,8	Ordinal (tipo Likert)
			Emocional			<p>Philip Harris (1995,2001) está centrado en evaluar las habilidades del individuo para funcionar adecuadamente dentro de un equipo</p>	<p>Las dimensiones que compone el instrumento de trabajo en equipo son las siguientes:</p> <p>Habilidades comunicativas, Aceptación y expresión emocional</p>	
			Trabajo en equipo			Habilidades comunicativas		Ordinal (tipo Likert)

ANEXO 02

Operacionalización de las variables

Operacionalización de las variables de inteligencia emocional y trabajo en equipo

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Mayer y Salovey (1990) a través de los conceptos de inteligencia interpersonal e intrapersonal le dan una definición lo que se refiere sobre la inteligencia emocional “es la capacidad que tiene un individuo de entender sus propias emociones y la de los demás, y expresarlas de forma beneficiosa.	Puntaje obtenido del instrumento de Inteligencia emocional de Fernández-Berrocal y Extremera adaptada al español del instrumento TMMS-48 de Salovey y Mayer.	Atención emocional	1,2,3,4,5,6,7,8	Ordinal
			Claridad de sentimientos	9,10,11,12,13,14,15,16	
			Reparación emocional	17,18,19,20,21,22,23,24	
TRABAJO EN EQUIPO	Philip Harris (1995,2001) está centrado en evaluar las habilidades del individuo para funcionar adecuadamente dentro de un equipo.	Puntaje obtenido del instrumento de Encuesta sobre el comportamiento del equipo de Philip Harris adaptada por Tomas Bonavia llamada Cuestionario de comportamientos eficaces en los equipos de trabajo.	Habilidades comunicativas	3,5,9,11,15,17,19,21,24,29,30,33,35	Ordinal
			Aceptación	1,2,4,7,8,13,14,16,20,25,26,27,31,32	
			Expresión emocional	6,10,12,18,22,23,28,34,36	

ANEXO 03

Instrumentos de evaluación

Cuestionario de Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24)

INSTRUCCIONES:

A continuación encontrarás algunas diferencias sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una “X” la respuesta que más se aproxime a sus preferencias.

No Hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.

No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1 Nada de acuerdo 2 Algo de acuerdo 3 Bastante de acuerdo 4 Muy de acuerdo
5 Totalmente de acuerdo

Ficha técnica de la variable inteligencia emocional

Nombre de la escala: Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24)

Autores: Adaptado por Fernández- Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos, N. (2004).

Nº de preguntas: 24

Aplicación: colectiva e individual

Tiempo: 10 min.

Finalidad: Evaluar la inteligencia emocional intrapersonal percibida.

Tipificación: Baremación en centiles según el sexo y la edad

Material: Manual, escala y baremos

Descripción y datos psicométricos de la escala

El TMMS-24 es una escala rasgo de meta-conocimiento emocional, que mide las habilidades que podemos darnos cuenta de nuestra emoción, asimismo de nuestro conocimiento para regularlo (Fernández- Berrocal et al., 2004, p. 147).

Cuestionario de Análisis del comportamiento individual

Edad:

Género:

Instrucciones: A continuación ofrecemos treinta y seis descripciones de manera en las que las personas participan en las reuniones de grupo. Marque solo una alternativa para cada ítem.

a Siempre b Con frecuencia c En ocasiones d rara vez e nunca

Ficha técnica del variable trabajo en equipo

Nombre: Comportamientos eficaces en los equipos de trabajo

Autores: Traducción al castellano realizada por el Centro de Estudios Ramón Areces (2001) de la validez estructural del cuestionario planteado por Philip R. Harris (1995).

Administración: Individual y colectiva

Nº de preguntas: 36

Duración: 10-20

Finalidad: Evaluación de las habilidades que se requiere a nivel individual para un adecuado funcionamiento con el equipo.

ANEXO 04

Carta de autorización de escuela

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Los Olivos, 10 de abril de 2019

CARTA INV. N° 0070 - 2019/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.
Jorge Ulloa Torres
Gerente
Cencosud Retail Perú S.A.
Av. De La Marina 2500 – San Miguel

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **TELLO BURGA, KIARA ESTEFANY** estudiante de la carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación realizando una aplicación de una prueba psicológica para fines de su Licenciatura, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

~~Jorge Ulloa
Jefe de Tienda~~



Atentamente,

Mgtr. Melisa Sevillano Gamboa
Coordinadora Académica de la
Escuela Profesional de Psicología
Filial Lima Campus Lima Norte



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

Los Olivos, 12 de noviembre de 2018

CARTA INV. N° 1200 - 2018/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr. (a)
Luchini Villarreal Luis
Gerente
CENCOSUD RETAIL PERÚ S.A.
Av. Proceres de la Independencia 1632 – San Juan de Lurigancho 15431

Presente.-

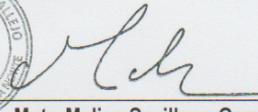
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **TELLO BURGA, KIARA ESTEFANY** estudiante de la carrera de psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación realizando una aplicación de una prueba psicológica para fines de su Licenciatura, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En Esta Oportunidad Hago Propicia La Ocasión Para Renovarle Los Sentimientos De Mi Especial Consideración Y Estima Personal.

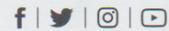
Atentamente,




Mgtr. Melisa Sevillano Gamboa
Coordinadora Académica de la
Escuela Profesional de Psicología
Filial Lima Campus Lima Norte


MSG/ALF

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

ANEXO 05

Carta de autorización de la empresa

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Los Olivos, 10 de abril de 2019

CARTA INV. N° 0070 - 2019/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.
Jorge Ulloa Torres
Gerente
Cencosud Retail Perú S.A.
Av. De La Marina 2500 – San Miguel

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **TELLO BURGA, KIARA ESTEFANY** estudiante de la carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación realizando una aplicación de una prueba psicológica para fines de su Licenciatura, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

~~Jorge Ulloa
Jefe de Tienda~~



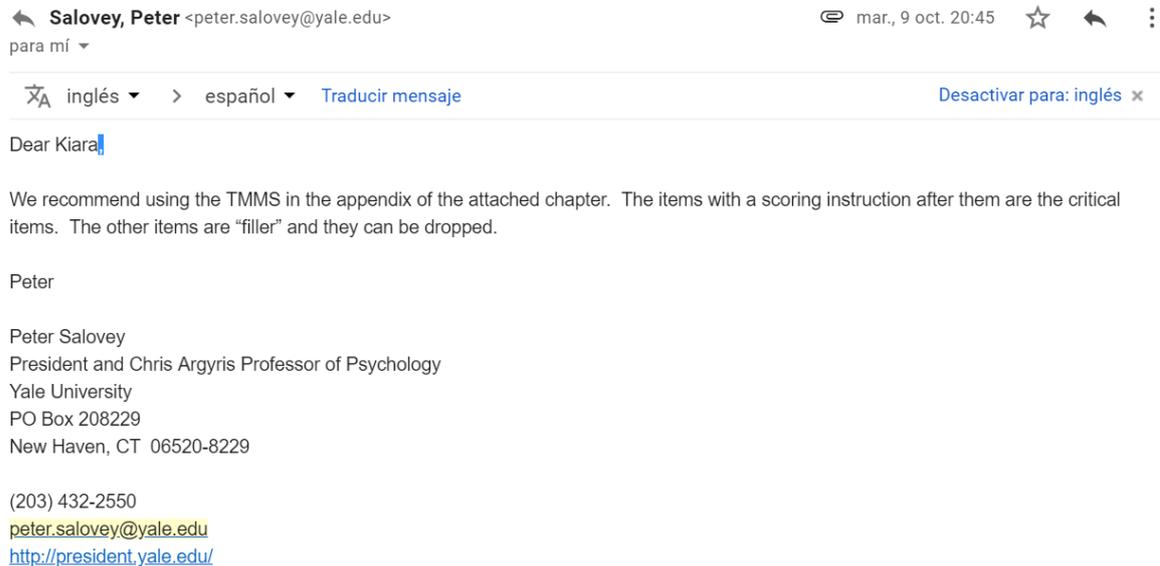
Atentamente,

Mgtr. Melisa Sevillano Gamboa
Coordinadora Académica de la
Escuela Profesional de Psicología
Filial Lima Campus Lima Norte

ANEXO 06

Autorización de los instrumentos por parte de los autores

Trait Meta-Mood Scale- Permiso de autor original



Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24)-Permiso de autor adaptado



Análisis del comportamiento individual

Re: Solicitud de permiso para tesis de grado bachiller

Recibidos x



← **Tomas.Bonavia@uv.es**

para mí ▾

📧 8 oct. 2018 11:52



Hola Kiara:

Tienes en el adjunto el cuestionario original en castellano. Puedes administrarlo tal cual o adaptarlo, como prefieras, por ejemplo eliminando los ítems que se han demostrado que no funcionan correctamente en nuestro artículo, o incluso incorporando otras mejoras que consideres relevantes (formato, etc.), siempre y cuando mantengas la estructura interna del cuestionario, lógicamente, para que los datos puedan ser comparables.

Mucha suerte!

Tomás Bonavía.

--

Dpto. de Psicología Social
Facultad de Psicología
Universidad de Valencia
Av. Blasco Ibáñez, 21
46010 Valencia (España)
Tf. 963864568
Fax. 963864668
e-mail: Tomas.Bonavia@uv.es

Activar Windows

Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Colaborador/a:

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Kiara Estefany Tello Burga**, interno de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **“Inteligencia emocional y trabajo en equipo en operarios de la empresa Retail del distrito de San Miguel en el periodo 2019”**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos instrumentos: **Trait Meta-Mood Scale de Fernández y Extremera y Análisis del comportamiento individual de Tomas Bonavia**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Kiara Estefany Tello Burga

ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo

.....
con número de DNI: acepto participar en la investigación **“Inteligencia emocional y trabajo en equipo en operarios de la empresa Retail del distrito de San Miguel en el periodo 2019”**; de la Srta. Kiara Estefany Tello Burga

Día:/...../.....

Firma

ANEXO 08

Variable: Inteligencia emocional

Tabla 9

Estadísticas de confiabilidad del cuestionario Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24)

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,751	24

Tabla 10

Estadísticas de fiabilidad de las dimensiones Atención emocional, Claridad de sentimientos y Reparación emocional

Estadísticas de fiabilidad

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Atención emocional	,603	8
Claridad de sentimientos	,732	8
Reparación emocional	,626	8

Variable: Trabajo en equipo

Tabla 11

Estadísticas de fiabilidad del cuestionario análisis de comportamiento individual

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,838	36

Tabla 12

Estadísticas de fiabilidad de las dimensiones Habilidades comunicativas, Aceptación y Expresión emocional

Estadísticas de fiabilidad

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Habilidades comunicativas	,729	13
Aceptación	,659	14
Expresión emocional	,507	9

Tabla 13

Según el autor Ruiz (2002) menciona los siguientes valores de confiabilidad que se aprecian en la tabla:

Rangos	Magnitud
0.01 a 0.20	Confiabilidad nula
0.21 a 0.40	Confiabilidad baja
0.41 a 0.60	Confiabilidad
0.61 a 0.80	Muy confiable
0.81 a 1.00	Excelente confiabilidad

Tabla 14

Validez de contenido de la Escala de Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24), según el Coeficiente V. de Aiken general

ITEM	TA	JUECES					AIKEN (V)
		J1	J2	J3	J4	J5	
1	5	1	1	1	1	1	1.00
2	5	1	1	1	1	1	1.00
3	5	1	1	1	1	1	1.00
4	5	1	1	1	1	1	1.00
5	5	1	1	1	1	1	1.00
6	4	1	1	1	1	0	0.87
7	4	1	1	1	1	0	0.87
8	4	1	1	1	1	0	0.87
9	5	1	1	1	1	1	1.00
10	5	1	1	1	1	1	1.00
11	5	1	1	1	1	1	1.00
12	5	1	1	1	1	1	1.00
13	5	1	1	1	1	1	1.00
14	5	1	1	1	1	1	1.00
15	5	1	1	1	1	1	1.00
16	5	1	1	1	1	1	1.00
17	5	1	1	1	1	1	1.00
18	5	1	1	1	1	1	1.00
19	5	1	1	1	1	1	1.00
20	5	1	1	1	1	1	1.00
21	5	1	1	1	1	1	1.00
22	5	1	1	1	1	1	1.00
23	5	1	1	1	1	1	1.00
24	5	1	1	1	1	1	1.00

En la tabla 14, se puede observar los resultados de la V de Aiken de la Escala Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24). Los valores obtenidos señalan que ningún ítem será eliminado.

Tabla 15

Validez de contenido del cuestionario comportamiento eficaces en los equipos de trabajo, según el Coeficiente V. de Aiken general

ITEM	TA	JUECES					AIKEN (V)
		J1	J2	J3	J4	J5	
1	5	1	1	1	1	1	1.00
2	5	1	1	1	1	1	1.00
3	5	1	1	1	1	1	1.00
4	3	1	1	1	1	1	1.00
5	5	1	1	1	1	1	1.00
6	5	1	1	1	1	1	1.00
7	5	1	1	1	1	1	1.00
8	5	1	1	1	1	1	1.00
9	5	1	1	1	1	1	1.00
10	3	1	1	1	1	1	1.00
11	5	1	1	1	1	1	1.00
12	5	1	1	1	1	1	1.00
13	5	1	1	1	1	0	0.87
14	5	1	1	1	1	1	1.00
15	5	1	1	1	1	1	1.00
16	5	1	1	1	1	1	1.00
17	5	1	1	1	1	1	1.00
18	4	1	1	1	1	1	1.00
19	5	1	1	1	1	1	1.00
20	5	1	1	1	1	1	1.00
21	5	1	1	1	1	1	1.00
22	5	1	1	1	1	1	1.00
23	5	1	1	1	1	1	1.00
24	5	1	1	1	1	1	1.00
25	3	1	1	1	1	1	1.00
26	5	1	1	1	1	0	0.87
27	5	1	1	1	1	1	1.00
28	5	1	1	1	1	1	1.00
29	5	1	1	1	1	0	0.87
30	5	1	1	1	1	1	1.00
31	5	1	1	1	1	1	1.00
32	5	1	1	1	1	0	0.87
33	5	1	1	1	1	1	1.00
34	5	1	1	1	1	1	1.00
35	5	1	1	1	1	0	0.87
36	5	1	1	1	1	1	1.00

En la tabla 15, se puede observar los resultados de la V de Aiken del Cuestionario Análisis del comportamiento individual. Los valores obtenidos señalan que ningún ítem será eliminado.

ANEXO 09

Evaluación Juicio de expertos

Juez N° 1

Variable: Inteligencia emocional



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO.....

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador D. / Mg: Castro García, Julio César

DNI: 08031366

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UJGV	Psicología	1981 - 1986
02	UNFV	Operación	2015

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	Docente	Lima	2017	Docente
02	UCS			2016	
03	UJGV			1989	

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

[Firma]
 Dr. Julio César Castro García
 PSICOLOGO
 C.P.S.P. 2283

10 de abril del 2019

Variable: Trabajo en equipo



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO..... Trabajo en equipo.....

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador D. / Mg: Castro García, Julio César

DNI: 08031366

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UJGV	Psicología	1981 - 1986
02	UNFV	Operación	2015

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	Docente	Lima	2017	Docente
02	UCS			2016	
03	UJGV			1989	

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

[Firma]
 Dr. Julio César Castro García
 PSICOLOGO
 C.P.S.P. 2283

10 de abril del 2019

Juez N° 2

Variable: Inteligencia emocional



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO.....

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Medina Oviedo Samantha

DNI: 43141514

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Univ. Ricardo Palma	Camp. sy y RR.HH	2009 - 2011
02	Univ. Católica de San Miguel	Lic. Psicología	2002 - 2006

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Univ. César Vallejo	Docente	Lima	2013 - 2014	Docencia
02	Univ. Autónoma	Docente	Lima	2016 - 2017	Docencia
03	Planic San Martín		Lima	2015 - 2017	Psic. organizacional

Samantha Alejandra U. de Hernández
Mg. Comportamiento Organizacional y RR.HH.
Lic. Psicología
C.Ps.P. 13232

13 de Mayo del 2019

Variable: Trabajo en equipo



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO... Trabajo en equipo.....

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Medina Oviedo Samantha

DNI: 43141514

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Univ. Ricardo Palma	Camp. sy y RR.HH	2009 - 2011
02	Univ. Católica de San Miguel	Lic. Psicología	2002 - 2006

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Univ. César Vallejo	Docente	Lima	2013 - 2014	Docencia
02	Univ. Autónoma	Docente	Lima	2016 - 2017	Docencia
03	Planic San Martín		Lima	2015 - 2017	Psic. organizacional

Samantha Alejandra U. de Hernández
Mg. Comportamiento Organizacional y RR.HH.
Lic. Psicología
C.Ps.P. 13232

13 de Mayo del 2019

Juez N° 3

Variable: Inteligencia emocional



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO. Inteligencia emocional.

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Allan Izquierdo, Luis Eduardo

DNI: 20175625

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIV. INCA Garcilaso de la Vega	Psicólogo	1981 - 1986
02	UNIV. PHOENIX - ARIZONA - USA	Psicólogo - MAGISTER	2007 - 2009

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	Docente	Lima	2014 - 2019	CATEDRA EN PS. ORG.
02	UIADECH	"	"	2017 - 2018	CATEDRA EN PS. ORG.
03	Consultoría EAL	Gerente	"	2014 - 2019	CONSULTOR EMPRESAS

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de abril del 2019

Allan I. Izquierdo
 Psicólogo
 C.P.P. 19231

Variable: Trabajo en equipo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO. Trabajo en equipo.

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Allan Izquierdo, Luis Eduardo

DNI: 20175625

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Univ. Inca Garcilaso de la Vega	Psicólogo	1981 - 1986
02	Univ. Phoenix - Arizona - USA	Psicólogo - Magister	2002 - 2009

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	Docente	Lima	2014 - 2019	CATEDRA EN PS. ORG.
02	UIADECH	Docente	Lima	2017 - 2018	CATEDRA EN PS. ORG.
03	Consultoría EAL	Gerente	Lima	2014 - 2019	CONSULTOR EMPRESAS

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Allan I. Izquierdo
 Psicólogo
 C.P.P. 19231

13 de Mayo del 2019

Juez N° 4

Variable: Inteligencia emocional



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO... Inteligencia emocional

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mg. Vargas Ascencio Jean

DNI: 45144346

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

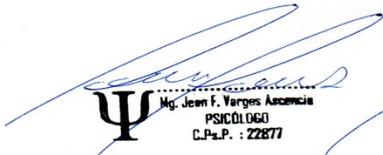
	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA	COACHING Y CONSULTORIA	2019
02	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA	RECURSOS HUMANOS	2018

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	D+Z CONSULTORES SAC	CONSULTOR	SURCO	2014 - Actualidad	Ref. Sec
02	UCV	DOCENTE	Los Olivos	2017 - Actualidad	Psic. Org
03	GRUPO VEGA SAC	CAPACITADOR	COMAS	2014 - 2015	CAPACITADOR

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Mg. Jean F. Vargas Ascencio
PSICÓLOGO
C.P.P. : 22877


Mg. Jean F. Vargas Ascencio
Docente - Capacitador
Organizacional

18 de Junio del 2019

Variable: Trabajo en equipo



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO. trabajo en equipo

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mg. Vargas Ascencio Jean

DNI: 45144346

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA	COACHING & CONSULTORIA	2019
02	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA	RECURSOS HUMANOS	2018

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Dr E CONSULTORES SAE	CONSULTOR	SURCO	2014 - ACTUALIDAD	REF. SEC. C
02	UCV	DOCENTE	LOS OLIVOS	2017 - ACTUALIDAD	ASIB. ORG.
03	GRUPO VEGA SAE	CAPACITADOR	COMAS	2014 - 2015	CAPACITACIÓN

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

19 de Julio del 2019

Mg. Jean F. Vargas Ascencio
 Docente - Capacitador
 Organizacional

Mg. Jean F. Vargas Ascencio
 PSICÓLOGO
 C.P.P. : 22877

Juez N° 5

Variable: Inteligencia emocional



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO... Inteligencia emocional

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr / Mg: Barboza Zelada Luis Alberto

DNI: 07068974

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Univ. de San Martín de Porres	Licenciado - Magister en Psicología	1981-1994 / 2000-2002
02	Univ. César Vallejo	Doctor en Psicología	2013-2017

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	DINAME DIVASO S.P.A	Psicólogo	Lima	1981-2018	Psicólogo Educativo
02	Univ. César Vallejo	Doc. Univ.	Lima	2010-2019	Asesor Psicología
03					

Luis Alberto Barboza Zelada
Doctor en Psicología
C.Ps.P. 3516

13 de Mayo del 2019

Variable: Trabajo en equipo



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO... trabajo en equipo

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr / Mg: Barboza Zelada Luis Alberto

DNI: 07068974

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Univ. de San Martín de Porres	Licenciado - Magister en Psicología	1981-1994 / 2000-2002
02	Univ. César Vallejo	Doctor en Psicología	2013-2017

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	DINAME DIVASO S.P.A	Psicólogo	Lima	1987-2018	Psicólogo Educativo
02	Univ. César Vallejo	Doc. Univ.	Lima	2010-2019	Asesor Psicología
03					

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Luis Alberto Barboza Zelada
Doctor en Psicología
C.Ps.P. 3516

10 de abril del 2019

ANEXO 10

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1

Yo, Barboza Zelada, Luis Alberto, docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Académico Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor de la tesis titulada:

Inteligencia emocional y trabajo en equipo en operarios de una empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019, de la estudiante Tello Burga, Kiara Estefany, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 22 de Agosto del 2019.


.....
Firma

Dr. Barboza Zelada, Luis Alberto

DNI: 07068974

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

ANEXO 11

Feedback Studio - Google Chrome
https://ev.turnitin.com/app/carta/en_us/?s=1&o=1162189833&u=1089663588&lang=en_us&student_user=1

feedback studio KIARA ESTEFANY TELLO BURGA | inteligencia emocional y trabajo en equipo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Inteligencia emocional y trabajo en equipo en operarios de una empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:
Tello Burga, Kiara Estefany (ORCID: 0000-0002-5523-5670)

ASESORES:
Dr. Barboza Zelada, Luis Alberto (ORCID: 0000-0001-8776-7527)
Mg. Olivas Ugarte, Lincoln Orlando (ORCID: 0000-0001-7781-7105)



Luis Alberto Barboza Zelada
Doctor en Psicología
C. Ps P. 3516

Match Overview

19%

Match Number	Source	Match Percentage
1	Submitted to Universid... Student Paper	8%
2	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	4%
3	Submitted to Universid... Student Paper	1%
4	dspace.udla.edu.ec Internet Source	1%
5	Submitted to Centro Un... Student Paper	1%
6	Submitted to Universid... Student Paper	<1%
7	repositorio.unsa.edu.pe Internet Source	<1%

Page: 1 of 36 Word Count: 10086 Text-only Report High Resolution On

5:08 p. m. 22/08/2019

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Kiara Estefany Tello Burga , identificado con DNI N° 47683113, egresado de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Inteligencia emocional y trabajo en equipo en operarios de una empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 47683113

FECHA: 14 de agosto del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Tello Burga Kiara Estefany

D.N.I. : 47683113

Domicilio : Jr. Ancash 1103

Teléfono : 915051576

E-mail : kiaratello11@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Humanidades

Escuela : Psicología

Carrera : Psicología

Título : Licenciada en Psicología

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Tello Burga Kiara Estefany

Título de la tesis:

Inteligencia emocional y trabajo en equipo en operarios de una empresa

Retail del distrito de San Miguel, 2019

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 14/08/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL
ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA***

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Rodríguez Pérez, César Elías

INFORME TITULADO:

Inteligencia emocional y trabajo en equipo de operarios de una empresa Retail del distrito de San Miguel, 2019.

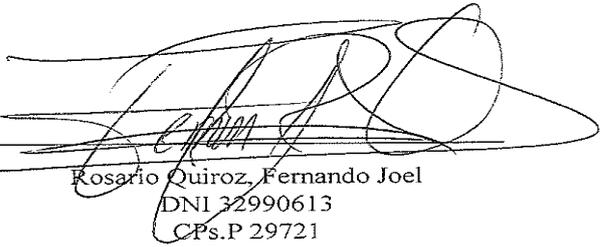
PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Psicología

SUSTENTADO EN FECHA: 16/09/2019

NOTA O MENCIÓN: 12




Rosario Quiroz, Fernando Joel
DNI 32990613
CPs.P 29721

*El presente documento tiene como único fin verificar que el informe del trabajo de investigación cumple con los estándares establecidos por el equipo de investigación de la E.P de Psicología. Carece de validez para otro tipo de usos.

Versión: 08/02/2019