



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Compromiso Organizacional e Inteligencia Emocional en los Trabajadores de  
los Hoteles de Huanchaco – 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

AUTORES:

Carrión Burgos Jesús Miguel

Vásquez Ruiz Mabeli

ASESORA METODOLOGA

Dra. Olenka Ana Catherine Espinoza Rodríguez

ASESORA ESPECIALISTA

Dra. Nancy Deifilia Aguilar Aragón

LINEA DE INVESTIGACION

Gestión de Organizaciones

Trujillo - Perú

2018

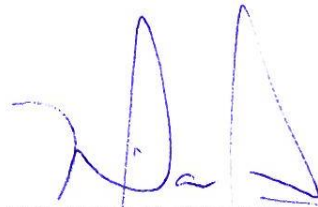
**Página del Jurado**



---

Dra. Olenka Espinoza Rodríguez

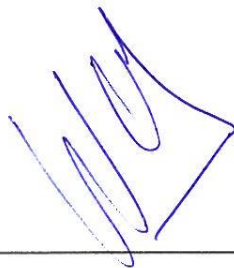
Presidente



---

Dra. Nancy Deifilia Aguilar Aragón

Secretario



---

Mg. Waldo Caballero Mujica

Vocal

## **Dedicatoria**

A mi familia, mi Madre María Burgos, mi Padre Juan Carrión y mi Hermano Cristian Carrión quienes siempre me apoyan y alientan en los proyectos que me propongo.

Carrión Burgos Jesús Miguel

A Dios por bendecirme e iluminarme con una maravillosa familia, mi madre Ana Ruiz, mi Padre Leocadio Vásquez y mi Hermano Emerson Vásquez quienes siempre me apoyan para seguir superándome como persona y profesional.

Vásquez Ruiz Mabeli

## **Agradecimiento**

A Dios, a mi familia, a mis asesores la Dra. Olenka Espinoza Rodríguez, Dra. Nancy Deifilia Aguilar Aragón y a todos quienes me apoyaron en el desarrollo de mi investigación.

Carrión Burgos Jesús Miguel

A Dios, por su amor infinito, a mi familia por su constante apoyo mi madre adorada, Mí Padre, mi Hermano, a mis asesores la Dra. Olenka Espinoza Rodríguez, Dra. Nancy Deifilia Aguilar Aragón y a las personas que me apoyaron en esta investigación.

Vásquez Ruiz Mabeli

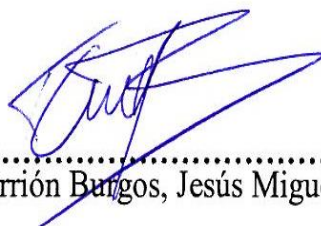
## Declaratoria de Autenticidad

Yo Jesús Miguel Carrión Burgos con DNI N° 71449872, a afecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompañamos es auténtica y veraz.

Así mismo declaramos bajo juramento de todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticas y veraces.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento y omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 12 diciembre del 2018



.....  
Carrión Burgos, Jesús Miguel

DNI: N° 71449872

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Mabeli Vásquez Ruiz con DNI 70778489, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompañamos es auténtica y veraz.

Así mismo declaramos bajo juramento de todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticas y veraces.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento y omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 12 diciembre del 2018



.....  
Vásquez Ruiz Mabeli

DNI: N° 70778489

## **Presentación**

Distinguido jurado

Cumpliendo con lo reglamentado por la universidad en cuestión de Grados y títulos. Presentamos nuestra Tesis que lleva por título “Compromiso Organizacional e Inteligencia Emocional en los trabajadores de los Hoteles de Huanchaco-2018” esperando cumpla los requisitos de aprobación.

Los autores

## Lista de contenido

Página del Jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	v
Declaratoria de Autenticidad .....	vi
Presentación.....	vii
Lista de contenido .....	viii
Resumen.....	ix
Abstract .....	x
I. Introducción .....	xi
1.1. Realidad Problemática .....	12
1.2. Trabajos previos .....	14
1.3. Teorías Relacionados al Tema .....	16
1.4. Formulación del Problema .....	22
1.5. Justificación del Estudio .....	22
1.6. Hipótesis.....	22
1.7. Objetivos .....	23
II. Método.....	25
2.1.Diseño de la Investigación .....	26
2.2. Variables, Operacionalización.....	27
2.3.Población y muestra .....	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	30
2.5. Método de análisis de datos .....	31
2.6. Aspectos éticos.....	31
III. Resultados.....	32
IV. Discusión.....	39
V. Conclusiones.....	44
VI. Recomendaciones .....	47
Referencias.....	50
Anexos .....	



## **Resumen**

La presente investigación que tiene como título compromiso organizacional e inteligencia emocional en los trabajadores de los hoteles de huanchaco – 2018, Como objetivo general fue determinar si existe relación directa entre la variable compromiso organizacional y la variable inteligencia emocional. El diseño fue no experimental, de corte transversal, cuantitativo y correlacional. 104 trabajadores fue la población y 85 trabajadores la muestra. Para recolectar los datos se utilizó tanto para la variable compromiso organizacional e inteligencia emocional, un cuestionario de compromiso organizacional y un test de inteligencia emocional. Dando como resultado que si hay relación directa entre estas dos variables con una correlación del 26 %.

**Palabras clave:** Compromiso Organizacional e Inteligencia Emocional

## **Abstract**

This research, which has as its title organizational commitment and emotional intelligence in the workers of the Huanchaco Hotels - 2018, as a general objective was to determine the direct relationship between the organizational commitment variable and the emotional intelligence variable. The design was not experimental, cross-sectional, quantitative and correlational. 104 workers was the population and 85 workers sample. To collect the data we can say both for the variable organizational commitment and emotional intelligence, a questionnaire of organizational commitment and an emotional intelligence test. Given that there is a direct relationship between these two variables with a correlation of 26%.

**Keywords:** Organizational Commitment and Emotional Intelligence

# **I. Introducción**

## **I. Introducción**

### **1.1. Realidad Problemática**

Por el incremento de la demanda en el sector hotelero, es necesario realizar estrategias que mejoren la calidad del servicio y por ende la satisfacción del cliente (Monterroso, 2017).

En la presente investigación abordaremos dos elementos de mucha importancia hoy en día para las empresas la inteligencia emocional y el compromiso organizacional.

En el año 2016, el compromiso organizacional ocupó el cuarto lugar de las principales tendencias del capital humano en el ranking mundial (Deloitte, 2016).

Según los resultados de este estudio alrededor de un 85% de los altos ejecutivos encuestados calificaron al compromiso como un requerimiento para que una organización pueda competir satisfactoriamente en el mercado actual. Sin embargo, sólo un 34% de los altos ejecutivos afirman estar completamente preparados con programas de medición y perfeccionamiento del compromiso.

Asimismo, se ha descrito que el compromiso organizacional impacta positivamente sobre la productividad de las empresas, por lo que los colaboradores comprometidos con su empresa, generan una actitud positiva con respecto a sus actividades. Un buen desempeño global en la empresa no solo logra la mejor productividad sino también en cumplir los objetivos y metas organizacionales.

En el mundo globalizado, se vienen produciendo grandes cambios, que afectan tanto el aspecto personal y profesional del ser humano. Ello determina nuevas normas que hacen más eficiente el entorno laboral. Dichos cambios afectan en gran manera el área psicológica del ser humano, produciendo una ineficiente respuesta a los problemas, estrés laboral y eventos adversos que no se controlan. Por otro lado, las empresas no solo ven la experiencia, sagacidad y la preparación, sino también la autoconfianza, relaciones afectivas con los usuarios, asertividad, efectividad, autocontrol, adaptabilidad, dominio personal y motivación en pos del objetivo organizacional, a estas habilidades para dominar cada situación cambiante se les denomina inteligencia emocional (Valverde, 2017)

Para captar y plasmar una alternativa de solución adecuada ante cualquier problema, es importante la Inteligencia Emocional. Es así que es de mucha importancia en el sector hotelero, para que los colaboradores puedan afrontar el problema de la mejor manera y poder mejorar el servicio al cliente.

Los hoteles realizan estrategias para poder sobresalir sobre la competencia, sin embargo, para elegir a su personal, solo se fijan en su experiencia curricular y no priorizan la gran importancia que es en las organizaciones la Inteligencia Emocional.

Los hoteles que cuenten con líderes que tienen una Inteligencia Emocional apropiada, son un 20 % más eficientes que los demás hoteles, sin embargo; si el líder no sabe manejar su equipo de trabajo, tendrá consecuencias negativas a tal punto de llegar a desintegrarse la organización.

Con respecto a la problemática de los hoteles de Huanchaco, los trabajadores se relacionan diariamente con los clientes y compañeros de trabajo, en esta relación diaria se presentan fricciones y problemas en el entorno laboral que se caracteriza especialmente por la personalidad de cada trabajador, dándose mayormente en el área de recepción, debido a la relación directa con los clientes.

Estos problemas de relación laboral son evidentes y no ayudan a mejorar, pues ocasionan rencillas entre compañeros de trabajo, creando todo tipo de reacciones, como la falta de compromiso hasta producir un clima tenso, influyendo en la disminución de la calidad de servicio en los Hoteles de huanchaco.

También se observa la falta de comunicación y empatía entre los compañeros de trabajo, no se brinda libertad para desenvolverse eficientemente en las tareas diarias, no obstante, es necesario que los trabajadores cumplan sus objetivos de auto realización y se sientan útiles, de tal forma que se pueda llegar a cumplir del mismo modo los objetivos de la organización.

Otro de los problemas frecuentes que se observan en los hoteles de Huanchaco o es la presión de trabajo, estar bajo esta presión genera impulsos negativos debido al estrés del trabajo, las empresas hoteleras deben mostrar un ambiente agradable a sus trabajadores, por que pertenecen a un sector muy dinámico como el turismo.

Por último, con respecto a las causas de ausencia de acciones de la dimensión relaciones interpersonales, esta dimensión de inteligencia emocional es muy marginada y apartada para darle solución, no dándole prioridad, con el tiempo estos problemas empeoran afectando el nivel de la calidad de atención y hasta el deceso del contrato laboral.

En los últimos tiempos, la inteligencia emocional está siendo muy estudiada por lo que es necesario que se investigue y priorice en los hoteles de Huanchaco para mejorar y el liderazgo, la empatía y la relación entre grupos de trabajo.

En la presente investigación analizaremos si los trabajadores de los hoteles usan este tipo de inteligencia para resolver sus problemas laborales y lograr con ello fortalecer el compromiso con la organización de modo que exista una buena convivencia en el ambiente laboral.

## **1.2. Trabajos previos**

Del puente (2017) busco relacionar el Compromiso organizacional con la motivación en los trabajadores de la Municipalidad de Trujillo. Tuvo un estudio de descriptivo transversal. Para el compromiso organizacional utilizó un cuestionario y la escala de motivación M-L 1996 para un muestreo de 108 colaboradores que tienen entre 18 y 65 años. El resultado especificó que los compromisos organizacionales generales en el mayor número de colaboradores se localizan en un nivel medio, lo mismo sucede con los enfoques: implicancia, afectivo y de continuidad. Por otro las sub escalas de motivación de logro (Afiliación, Poder y Logro) registran niveles de tendencia alta.

Abanto (2017) realizó una investigación donde relaciono compromiso con la satisfacción laboral en los trabajadores de un hospital, de diseño correlacional descriptivo. La muestra fue 151 colaboradores, con contrato vigente en el año 2017. Los resultados muestran que predomina el bajo Compromiso organizacional. En cuanto a la correlación fue muy significativa, positiva y en grado medio, entre las dos variables. También hay una correlación muy significativa, positiva y en grado medio entre los indicadores del Compromiso y la Satisfacción Laboral.

Sánchez (2013) relacionó compromiso con el estrés de los trabajadores de cajas y bancos, donde construyó un modelo explicativo del compromiso de los trabajadores de los bancos de España y la relación con el estrés. Fue correlacional y tuvo la población de más de 100 trabajadores de bancos de la ciudad de Trujillo. Uno de los resultados más destacados fue: que a mayor niveles éticos y afectivos en el trabajador provocan que continúen en las empresas bancaria: por lo cual se determinó que el compromiso es determinante para el desarrollo de la empresa y el trabajador.

Escobedo (2013) relacionó la inteligencia emocional con el desempeño laboral en los empleados de la empresa Javier S.A.C. Tuvo una población de 20 de empleados. Se empleó una evaluación mediante la aplicación de un test a los trabajadores para poder determinar el estado en la empresa con respecto a la inteligencia emocional, fue correlacional-no experimental del cual concluyo que el nivel de inteligencia de los trabajadores es relativamente bajo. Además de identificar que las emociones toman una importancia en la reacción ante los sucesos que se presentan en el ámbito laboral.

Valverde (2017) realizó una investigación cuyo título fue Inteligencia emocional con el compromiso organizacional en los licenciados de enfermería. El enfoque de su investigación fue cuantitativo, sustantiva, correlacional, no experimental de corte transversal. Los datos se recolectaron mediante el test de Bar-On para determinar el nivel de inteligencia emocional y un cuestionario para el compromiso organizacional en una muestra de 78 licenciadas de enfermería. Como resultado demostro que hay relación directa entre ambas variables.

Duque, García y Hurtado (2017) en su artículo Incidencia de la Inteligencia emocional sobre las capacidades laborales, aplicando un cuestionario a 122 estudiantes de maestría que laboran en cargos administrativos mayor a 3 años. Tras la obtención de los resultados se evidencian la influencia positiva influencia de la variable inteligencia emocional sobre la variable capacidades laborales.

### **1.3. Teorías Relacionados al Tema**

#### **1.3.1. Compromiso Organizacional**

Meyer y Allen (1991) argumentan que el compromiso es una condición psicológica donde demuestra la relación del trabajador con la organización, que influye en la decisión de apartarse o continuar en ella.

Del mismo modo, ambos autores indican en su teoría estudiada durante las últimas décadas que tiene tres dimensiones: de continuidad, normativo y afectivo (Meyer y Allen, 1996)

El compromiso, estudia la forma de cómo los colaboradores se desarrollan en la empresa y cómo influye en el desempeño laboral ya sea de manera positiva o negativa. (Robbins, 1998)

Mantener la buena relación y un buen ambiente laboral de los colaboradores (trabajadores) es mantener viva la vida orgánica de la empresa.

Montoya (2014) señala que el compromiso organizacional “estudia el desempeño de los colaboradores y la actitud dentro de la organización y también el trabajo que cada colaborador aporta o disminuye con respecto a la producción” (p.33).

Según Carpio (2003), Es fundamental mantener un buen clima laboral entre la organización y colaboradores para así poder alcanzar los objetivos trazados

Chiavenato (2009) define el compromiso como la voluntad del trabajador que tiene por su organización y se compromete a través de su trabajo en buscar el bienestar de la organización.

Doug y Fred (2006, p.13) para poder cumplir con éxito los objetivos organizacionales es necesario la inteligencia para aplicar en las acciones y procesos.

En un estudio de adaptación existen tres perspectivas diferentes en la generalización de términos de compromiso organizacional (Varona, 1993) las cuales son:

- Perspectiva psicológica: es el compromiso que cada trabajador demuestra por cooperar en las actividades programadas de la organización.
- Perspectiva de intercambio: es el compromiso que se establece por los incentivos entre los colaboradores y la empresa.



- Perspectiva de atribución: De manera voluntaria el trabajador se involucra para permanecer en la organización, participa de todas las actividades que se desarrolla dentro de la misma.

#### **1.3.1.1. Componentes.**

Meyer y Allen (1991) citado por Di Salvo y Fernández (2014, p. 53), son 3 componentes de compromiso:

##### ***1.3.1.1.1. Compromiso afectivo.***

Es un lazo emocional que existe entre la organización y los colaboradores, esto se manifiesta cuando son satisfechas las necesidades y expectativas, el colaborador tiene la particularidad de sentirse orgulloso de permanecer a la organización. También el colaborador está identificado con los valores y orgullosos de pertenecer a la organización, comprometiéndose con los problemas que enfrenta la empresa (Mayer y Allen 1991, citado por Pérez, 2014).

Los empleados se vinculan emocionalmente con la organización y sienten satisfacción de permanecer en ella y los problemas de la empresa se vuelven sus problemas.

El compromiso afectivo tiene los siguientes indicadores: El sentimiento de permanencia: el ambiente de trabajo en el que se desenvuelve el trabajador es el adecuado para él, por lo que empleado desea continuar en la organización. Vinculación afectiva: el trabajador está identificado con la organización por qué esta ha satisfecho sus necesidades personales y expectativas emocionales. Solidaridad con los problemas: El trabajador crea un lazo emocional con la empresa (Meyer y Allen, 1991).

Lazo emocional existente entre la organización y el colaborador, y el deseo de seguir en ella es su mayor objetivo, ello permite que los colaboradores disfruten y se muestren satisfechos al trabajar dentro de la organización. Los colaboradores que muestran este modelo de compromiso trabajan buscando el bien de su organización (Montoya, 2014).

Para lograr el compromiso y la identificación de colaboradores a dicha organización es importante que el clima y el ambiente de trabajo sea el mejor, así mismo para lograr el vínculo efectivo de colaboradores con la organización es importante que el colaborador tenga una relación con la organización para lograr los objetivos trazados.

Esta dimensión es la más relevante de todos, por qué el empleado tiene que ser considerado como persona y apoyarlo en los momentos difíciles (Salvador y García, 2010).

#### ***1.3.1.1.2. Compromiso normativo.***

Es el compromiso donde la lealtad y las creencias de la organización cumplen un rol importante, es decir que es un pago por las prestaciones que la organización hace.

El compromiso normativo desarrolla un afecto hacia la organización por motivo de permanecer en ella, de experimentar cosas nuevas, brindar la oportunidad de laborar dentro de ella y ser valorada por parte de los colaboradores, por lo tanto, el compromiso normativo tiene un enfoque emocional debido a que cada colaborador se muestra satisfecho y no abandona el trabajo.

Si los colaboradores están comprometidos con el desarrollo de las actividades, siempre tendrán presentes los valores que la empresa propone para mantener un buen clima laboral y así no exista abandono de trabajo.

La moral del colaborador cumple un rol fundamental en este tipo de compromiso (Dessler y Varela, 2009).

El compromiso normativo tiene los siguientes indicadores: Sentimiento de obligación: Desea el trabajador seguir en la organización por qué se siente agradecido por la oportunidad de trabajar que la organización le dio. Sentimiento de obligación: el trabajador se siente obligado con su jefe por el trabajo que le dio. Sentimiento de retribución: Desea continuar el trabajador en la organización por los beneficios que le otorga (Meyer y Allen, 1991).

#### ***1.3.1.1.3. Compromiso de Continuidad.***

El compromiso de continuidad implica un estado dependiente entre los intereses del colaborador (conveniencia y coste económico) y la organización, los cuales conllevan a permanecer laborando en la organización o abandonarla asumiendo de tal forma las consecuencias de tal decisión. En este compromiso intervienen los siguientes factores: necesidad y beneficios económicos, así como las aspiraciones de cada colaborador.

Según Recio, Gómez, López y Martínez (2012) el compromiso de continuidad vendría a ser el grado en que el trabajador cree que debe continuar en la organización.

El compromiso de continuidad tiene los siguientes indicadores: Deseo de permanencia: Desea continuar el trabajador en la empresa por que ha dedicado tiempo y esfuerzo para cumplir sus funciones y roles del puesto que ejerce. Dificultad para conseguir un nuevo empleo: el empleado no está seguro de dejar el trabajo por miedo a no conseguir

otro empleo. Necesidad de tener una fuente de ingreso: el trabajador lleva tiempo trabajando en la organización por lo que le dificulta encontrar un trabajo con mejores beneficios (Meyer y Allen, 1991).

### **1.3.2. Inteligencia Emocional.**

De acuerdo con los argumentos de Barón (1997) define a la I.E. como “Las Relaciones interpersonales, la empatía, la seguridad, el conocimiento de sí mismo (habilidades emocionales)” (p. 21).

Según Goleman (1996) “la I.E. es la idoneidad para contemplar los propios sentimientos y de motivarse a sí mismo, en consecuencia, es la destreza para maniobrar nuestras emociones, como las manifestadas en el vínculo interpersonal” (p.36).

Inferimos que, la inteligencia emocional es el talento por reconocer nuestras propias emociones halladas dentro de nuestro comportamiento y reconocer el impacto que estas ejercen en los demás, ya sea de manera positiva o negativa, para luego aprender a manejarlas especialmente cuando nos encontramos bajo presión.

La mayoría de los expertos reconocen que la inteligencia emocional ejerce un papel esencial para el éxito no solo personal sino también profesional del ser humano, situándose por encima del coeficiente intelectual.

Goleman (1999, p.32) define que hay 5 principios que ayudan a comprender mejor el tema: retención, autocontrol, control, análisis y percepción.

Goleman (1995) citado por Salvador (2012, pp.255-260), la inteligencia emocional influye en cada ámbito de nuestra vida, dominar esta habilidad permite obtener beneficios en el ambiente laboral, así como en nuestras relaciones personales.

#### **1.3.2.1. Componentes.**

El modelo de Bar-On se sostiene en las competencias, siendo ellas las que determinen la manera como el ser humano se relaciona con los demás y con el medio ambiente, ya que para adaptarse al entorno social y resolver de manera efectiva un problema se necesita contar con destrezas y habilidades emocionales. Por consiguiente. “La inteligencia social con la inteligencia emocional son estimadas como el conglomerado de elementos sociales, personales y de interacciones emocionales, personales y sociales que inciden en la persona” (Bar-On, 1997, citado por Ugarriza 2001)

Este modelo está compuesto de cinco factores esenciales, entre ellas tenemos a:

#### ***1.3.2.1.1. Componente Intrapersonal (CIA).***

El Componente Intrapersonal está compuesta por la Comprensión Emocional (CM): es la habilidad de entender y aceptar nuestras emociones, diferenciarlas y entender por qué se producen las mismas, Asertividad (AS): mediante la cual expresamos nuestros sentimientos y manera de pensar sin herir a los demás, Auto concepto (AC): consiste en aceptarse y valorarse tal y como uno es, lo que conlleva a tener conocimiento de nuestras fortalezas y debilidades, posibilidades y limitaciones, Autorrealización (AR): Es poder llevar a cabo lo que uno se propone y poder disfrutarlo, y la Independencia (IN) cuya habilidad significa tomar nuestras propias decisiones (Bar-On, 1997, citado por Ugarriza 2001).

Gardner (1993) el componente intrapersonal es la que nos permite poder entenderse uno mismo, poder reconocer nuestra parte emocional y todas nuestras emociones, sentimientos, dominarlos y recurrir a ellas para poder controlar nuestro comportamiento. También es la que permite comprenderse así mismo, conocerse mejor y actuar conforme a dicho conocimiento.

#### ***1.3.2.1.2. Componente Interpersonal (CIE).***

El Componente Interpersonal está comprendido por la Empatía (EM): es poder entender y comprender el estado de ánimo y sus emociones del otro como nuestras, Relaciones interpersonales (RI): consiste en tener buenos vínculos sociales, Responsabilidad social (RS): es la habilidad que consiste en colaborar y comprometerse con la sociedad (Bar-On, 1997, citado por Ugarriza 2001).

Es poder entender a los demás y también es la capacidad de reconocer e identificar todo lo que está sintiendo el otro y poder ayudarlo en un lugar y tiempo específico.

Gardner (1993) considera que la inteligencia interpersonal es poder sentir las emociones de los demás, como motivación, temperamentos. En este tipo de componente permite al individuo relacionarse con los demás de manera socialmente en el trabajo, diversión, amistad y religión.

Salovey y Mayer (1990) también toma a la capacidad resolver conflictos, capacidad de análisis, liderazgo, la capacidad de entablar relaciones y poder cultivarlas en el tiempo.

#### ***1.3.2.1.3. Componente de Adaptabilidad (CAD).***

Es adaptarse exitosamente al entorno laboral y poder enfrentarlo y evaluarlo efectivamente.

Este componente se constituye por Solucionar Problemas (SP): es la aptitud para poder identificar los problemas y solucionarlos de manera efectiva, Prueba de realidad (PR): habilidad para diferenciar lo objetivo de lo subjetivo, es decir son realistas y buscan soluciones concretas, y la Flexibilidad (FL): es la habilidad que consiste en adecuar las conductas y emociones ante las situaciones cambiantes. (Bar-On, 1997, citado por Ugarriza 2001).

#### ***1.3.2.1.4. Componente del Manejo de Estrés (CME).***

Está compuesta por la Tolerancia al estrés (TE): Es la habilidad que consiste en sobrellevar situaciones adversas, así como soportar emociones fuertes sin derrumbarse, Control de los impulsos (CI): Es resistir a los impulsos (Bar-On, 1997, citado por Ugarriza 2001).

#### ***1.3.2.1.5. Componente de Estado de Animo en General (CAG).***

Felicidad (FE), sentimiento de estar satisfecho y agradecido con lo que te da la vida y con lo que se ha logrado hasta el momento y el Optimismo (OP), cuya habilidad permite afrontar de manera positiva los retos y adversidades de la vida. El puntaje alto significa que la persona no se compara con los demás y siempre mantiene una mentalidad positiva (Bar-On, 1997, citado por Ugarriza 2001).

Según el autor en su libro inteligencia emocional explica que es una herramienta que nos ayuda a comprender actitudes y habilidades de cada persona, y así poder llegar al éxito, al mismo tiempo ha llegado a diferentes lugares el mundo como: programas educativos, revistas, etc. y así mismo contribuir con el desarrollo de las personas

#### **1.4. Formulación del Problema**

¿Qué relación existe entre el Compromiso Organizacional y la Inteligencia Emocional en los trabajadores de los Hoteles de Huanchaco - 2018?

#### **1.5. Justificación del Estudio**

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) se establecen 3 criterios:

##### **1.5.1. Conveniencia**

Por medio de la presente investigación se busca determinar si hay relación entre el compromiso organizacional con la inteligencia emocional en los trabajadores de los hoteles de huanchaco, así mismo nos permite comprender la manera de actuar de los trabajadores de estos tiempos con el fin de aportar al crecimiento y desarrollo del ser humano.

##### **1.5.2. Relevancia social.**

La presente investigación contribuye como sustento académico para nuevas investigaciones, teniendo en consideración que no solo los hoteles de Huanchaco sino todas organizaciones requieren de trabajadores con un elevado coeficiente intelectual sino también con alto nivel de inteligencia emocional, el cual otorgara resultados positivos a la organización.

##### **1.5.3. Implicaciones prácticas**

Este estudio nos permitirá explicar que los colaboradores de cada organización requieren un alto nivel de inteligencia emocional para aplicarlo en cada situación requerida. Además de ello cada colaborador para cumplir con sus objetivos debe establecer un vínculo con su centro de trabajo, en este caso hablamos de los hoteles de huanchaco.

#### **1.6. Hipótesis**

Hi: Existe relación directa entre el compromiso Organizacional y la Inteligencia Emocional en los trabajadores de los Hoteles de Huanchaco - 2018.

Ho: No existe relación directa entre el Compromiso Organizacional y la Inteligencia Emocional en los trabajadores de los Hoteles de Huanchaco - 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General.**

Determinar la relación entre el Compromiso Organizacional y la Inteligencia Emocional en los trabajadores de los Hoteles de Huanchaco - 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos.**

O<sub>1</sub>: Identificar el nivel Compromiso Organizacional en los Trabajadores en los Hoteles de Huanchaco - 2018.

O<sub>2</sub>: Identificar el nivel de Inteligencia Emocional en los Trabajadores de los Hoteles de Huanchaco - 2018.

O<sub>3</sub>: Establecer la relación de los componentes del Compromiso Organizacional y la Inteligencia Emocional en los trabajadores de hoteles de huanchaco – 2018.



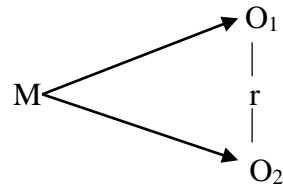


## **II. Método**

### III. Método

#### 2.1. Diseño de la Investigación

El presente estudio es de tipo no experimental debido a la no manipulación de las variables. Así mismo es de corte transversal o transaccional considerando que su objetivo es recolectar los datos en un solo tiempo. El diseño de investigación es correlacional, considerando que “argumentan la relación de dos categorías, en un espacio de tiempo determinado” (Hernández et al., 2014, p. 157).



*Figura 1.* Diagrama del diseño correlacional.

M = Muestra de investigación

O<sub>1</sub> = Observación del Compromiso organizacional

O<sub>2</sub> = Observación de la Inteligencia emocional

r = Coeficiente de Correlación

## 2.2. Variables, Operacionalización

Tabla 2.1. *Matriz de Operacionalización de variables: Compromiso Organizacional y la Inteligencia emocional.*

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Compromiso Organizacional	Meyer y Allen (1991) argumentan que, el compromiso organizacional es una condición psicológica que demuestra la relación existente entre el trabajador con la organización, el cual incide en la decisión de apartarse o continuar en ella.	El compromiso se mide con la encuesta de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991) adaptado por Navarro, Santillán, y Bustamante (2007).	Compromiso Afectivo	Sentimiento de permanencia debido al ambiente de trabajo	Ordinal
				Vinculación afectiva con la organización	
			Solidaridad con los problemas de la organización		
			Deseo de permanencia debido al tiempo, energía y trabajo utilizado		
			Dificultad de conseguir un nuevo empleo		
Compromiso Normativo	Anhelos de tener una fuente de ingreso estable				
		Sentimiento de permanencia en la organización.			
Inteligencia Emocional	Barón (1997) la define como “la capacidad para reconocer las emociones personales, como la seguridad, empatía, relaciones interpersonales, situaciones de tensión, dirección de los impulsos, etc.” (p. 21).	A la inteligencia emocional se medirá mediante la aplicación de un test de Inteligencia Emocional de Bar-On (1997), adaptado por Ugarriza (2001) y el grupo de estudio está conformado por los trabajadores de los hoteles de Huanchaco.	Intrapersonal	Comprensión de si mismo	Ordinal
				Asertividad	
				Autoconcepto	
			Interpersonal	Autorrealización	
				independencia	
				Empatía	
			Adaptabilidad	Relaciones Interpersonales	
				Responsabilidad Social	
			Manejo de Estrés	Solución de Problemas	
				Prueba de Realidad	
Estado de Animo General	Flexibilidad				
	Tolerancia al Estrés				
	Control de los Impulsos				
	Felicidad				
	Optimismo				

*Nota:* Compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991) Adaptado por Navarro, Santillán, y Bustamante (2007). Y Dimensiones de acuerdo al Test de Inteligencia Emocional de Bar-On (1997) Adaptado por Ugarriza (2001).

## 2.3.Población y muestra

### 2.3.1. Población

Según Hernández, et al. (2014) la población considera el grupo de un caso en estudio con características similares, establecidas y detalladas.

La población considerada en esta investigación está compuesta por un total de 104 trabajadores que laboran en los diferentes hoteles de huanchaco.

### 2.3.2. Unidad de análisis:

Trabajadores pertenecientes a los hoteles de Huanchaco - 2018

### 2.3.3. Criterios de inclusión:

Se ha considerado al siguiente grupo ocupacional de los hoteles de Huanchaco: Profesionales, técnicos y operadores.

### 2.3.4. Criterios de exclusión:

Para esta investigación no será considerado a los gerentes y personal que no desee participar en la investigación.

Tabla 2.2

*Distribución de la población*

<b>Grupo</b>	<b>Ni</b>	
Hotel Huankarute	12	10.00
Hotel Rivera Muchik	15	12.00
Hotel el Sombrero	20	16.00
Hotel Libertad	14	12.00
Hotel Palace	15	12.00
Hotel las Palmeras	10	8.00
Hotel Bracamonte	18	15.00
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>85.00</b>

*Nota: Hoteles de Huanchaco*

### 2.3.5. Muestra.

Para Hernández, et al. (2014, p. 120) la muestra es un subconjunto de la unidad en estudio.

Para este estudio la muestra fue 85 trabajadores de los hoteles de Huanchaco, cuyo cálculo se realizó haciendo uso de la fórmula del tamaño de muestreo aleatorio estratificado con asignación proporcional:

$$n = \frac{\sum_{i=1}^l NiPiQi}{NE + \frac{1}{N} \sum_{i=1}^l NiPiQi}$$

$$n = 85$$

Donde:

N =Tamaño de muestra

N =Tamaño de la población (N=104)

P<sub>i</sub> =Probabilidad de éxito en el i-ésimo estrato.

Q<sub>i</sub> = Probabilidad de fracaso en el i-ésimo estrato.

E= Error de estimación

Los tamaños muestrales para cada estrato son:

Tabla 2.3

Grupo	Ni	
Hotel Huankarute	12	10.00
Hotel Rivera Muchik	15	12.00
Hotel el Sombrero	20	16.00
Hotel Libertad	14	12.00
Hotel Palace	15	12.00
Hotel las Palmeras	10	8.00
Hotel Bracamonte	18	15.00
Total	104	85.00

*Nota: Distribución de la muestra*

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

### 2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Tabla 2.4

*Técnica e instrumento de recolección de datos*

<b>Técnica</b>	<b>Instrumentos</b>
<b>Encuesta</b>	Cuestionario Compromiso Organizacional
<b>Encuesta</b>	test de inteligencia emocional

### 2.4.2. Validez.

Se investigó diferentes instrumentos de acuerdo a las necesidades de la investigación encontrándose un instrumento validado para medir el compromiso e inteligencia emocional, en el estudio que realizo Valverde (2017).

### 2.4.3. Confiabilidad.

Para la fiabilidad del instrumento, se aplicó a una muestra piloto de 30 trabajadores, se calculó el coeficiente Alfa de Cron Bach de las variables en estudio, elaborada bajo los criterios de la escala de Likert basada en sus cinco puntuaciones.

Tabla 2.5

*Análisis para la fiabilidad de la variable compromiso organizacional*

<b>Alfa de Cron Bach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>,954</b>	<b>18</b>

Se mantuvo un alfa de Cron Bach de 95.4% para la aplicación del instrumento de compromiso organizacional lo cual significa que el nivel de confiabilidad es elevado.

Tabla 2.6

*Análisis para la fiabilidad de la variable inteligencia emocional*

<b>Alfa de Cron Bach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>,993</b>	<b>133</b>

Se alcanzó un alfa de Cron Bach de 99.3 % para el instrumento de inteligencia emocional señalando un nivel de confiabilidad elevada.

## **2.5. Método de análisis de datos**

Cada cuestionario ha brindado información suficiente para el análisis estadístico correspondiente, considerando la aplicación del programa SPSS versión 23, para luego ser presentadas en tablas y figuras.

Para la correlación entre las 2 variables, se aplicará el Rho de Spearman, ya que se ajusta a la empleabilidad de una escala de medición de tipo ordinal no paramétrico.

## **2.6.Aspectos éticos**

Esta investigación se fue trabajada considerando las normas éticas esenciales (transparencia, honestidad). Se aplicaron encuestas anónimas a cada trabajador con previo permiso de las oficinas administrativa de los hoteles estudiados, para luego mantener la privacidad adecuada con respecto a los evaluados.

## **III. Resultados**



### III. Resultados

#### 3.1. Identificar nivel de Compromiso Organizacional en los Trabajadores de los Hoteles de Huanchaco - 2018.

Tabla 3.1.

Nivel de Compromiso Organizacional

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>ALTO</b>	47	55.29%
<b>MEDIO</b>	38	44.71%
<b>BAJO</b>	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	85	100.00%

*Nota:* Tabla 3.1, el nivel de Compromiso Organizacional en los Trabajadores de los Hoteles de Huanchaco, (55.29%) tiene un nivel de compromiso alto, mientras que un 44.71% tienen un nivel de compromiso medio.

Se puede apreciar gran parte de los trabajadores encuestados se sienten comprometidos con la organización, se sienten culpables si dejan la organización, estar en la organización es una necesidad y significa mucho la organización para los trabajadores dado que según las encuestas el nivel de compromiso de los trabajadores esta entre alto y medio.

### 3.2. Identificar el nivel de Inteligencia Emocional en los trabajadores de Hoteles de Huanchaco - 2018.

Tabla 3.2

Nivel de Inteligencia Emocional

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>ALTO</b>	0	0.00%
<b>MEDIO</b>	40	47.06%
<b>BAJO</b>	45	52.94%
<b>TOTAL</b>	85	100.00%

*Nota:* En la tabla 3.2, se aprecia que el nivel de Inteligencia en los Trabajadores de los Hoteles de Huanchaco (52.94%) lo cual indica que los trabajadores tienen una inteligencia baja por otro lado un 47.06% es medio donde nos indica que están en desarrollo.

Esto nos indica que los trabajadores tienen una buena comprensión de sí mismo, saben manejar diferentes problemas que ocurren en el día a día y tienen una buena tolerancia al estrés. Pero aún falta mejorar ciertas dimensiones como la intrapersonal y el estado de ánimo en general, es por ello que los trabajadores tienen un nivel de inteligencia medio y bajo.

### 3.3. Establecer la relación entre el Compromiso de Continuidad y la Inteligencia Emocional en los Trabajadores de los Hoteles de Huanchaco - 2018.

Tabla 3.3

Correlación entre Compromiso de Continuidad y la Inteligencia Emocional				
		Compromiso de Continuidad		
		Inteligencia Emocional		
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,249*
	Compromiso de Continuidad	Sig. (bilateral)	.	,021
		N	85	85
	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	,249*	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	85	85

*Nota:* tabla 3.3 observamos al correlacionar el Compromiso de Continuidad con la Inteligencia Emocional nos da una Correlación Rho de Spearman =0.249 ( $r>0$ ) y significativa porque el  $p = 0.021$  es menor al 0.05, que nos indica una correlación directa.

Ello implicaría que los trabajadores se sienten comprometidos activamente con su empresa generando una actitud favorable hacia sus labores y el logro de las metas organizacionales, con ello la sostenibilidad en la organización; sin embargo, dado que la relación es directa baja, implicaría que aún hay indicadores que la empresa debe tener en cuenta, como la mejora de las recompensas y la generación de valor en el talento humano que posee.

### 3.4. Establecer la relación entre la Dimensión Compromiso Afectivo y la Inteligencia Emocional en los Trabajadores de los Hoteles de Huanchaco - 2018.

Tabla 3.4

Correlación entre compromiso Afectivo y la Inteligencia Emocional				
			Compromis o Afectivo	Inteligencia Emocional
Rho de sperman	Compromiso Afectivo	Coefficiente de	1,000	,261*
		Correlación		
		Sig. bilateral	.	,016
		N	85	85
	Inteligencia Emocional	Coefficiente de	,261*	1,000
		Correlación		
		Sig. bilateral	,016	.
		N	85	85

*Nota:* Tabla 3.4 observamos al correlacionar el Compromiso Afectivo con la Inteligencia Emocional nos indica una Correlación Rho de Sperman =0.261 ( $r>0$ ) y significativa porque el  $p = 0.016$  es menor al 0.05, que nos indica una correlación directa.

Esto significa que mayor nivel de inteligencia emocional los trabajadores tendrán como objetivo primordial continuar dentro de la organización, los trabajadores se muestren satisfechos de trabajar en la organización.

### 3.5. Establecer la relación entre el Compromiso Normativo y la Inteligencia Emocional en los Trabajadores de los Hoteles de Huanchaco - 2018.

Tabla 3.5

Correlación entre compromiso Normativa y la Inteligencia emocional			Compromis	Inteligencia
			o	Emocional
			Normativo	
Rho de spearman	Compromiso	Coefficiente de Correlación	1,000	,271*
	Normativo	Siguiente bilateral		,012
		N	85	85
	Inteligencia	Coefficiente de correlación	,271*	1,000
	Emocional	Siguiente bilateral	,012	.
		N	85	85

*Nota:* Tabla 3.5 observamos al correlacionar Compromiso normativo con Inteligencia Emocional, indica una Correlación Rho de Sperman =0.271 ( $r>0$ ) y significativa porque el  $p = 0.012$  es menor al 0.05, que nos indica una correlación directa.

Ello implicaría que los trabajadores desean continuar en la organización por la oportunidad que le dieron de trabajar en un ambiente donde puede cumplir sus objetivos, el trabajador siente que está en obligación con su empleador por la oportunidad de trabajo que le dio en la organización; sin embargo, dado que la relación es directa baja, implicaría que aún hay indicadores que las organizaciones debe mejorar el estado de ánimo en general y el estrés.

### 3.6 Contrastación de Hipótesis

Para corroborar la hipótesis, utilizaremos el coeficiente de correlación de Rho de Spearman porque la más adecuada para las relaciones entre las variables cualitativas.

#### Prueba de hipótesis

##### Formulación de hipótesis

Hi: Existe relación directa entre el Compromiso Organizacional y la Inteligencia Emocional en los trabajadores de hoteles de huanchaco - 2018.

Ho: No existe relación directa entre el Compromiso Organizacional y la Inteligencia Emocional en los trabajadores de hoteles de huanchaco - 2018.

Tabla 3.6

Correlación entre Compromiso Organizacional y la Inteligencia Emocional

		Compromiso Organizacional	Inteligencia Emocional
Rho de Spearman	Compromiso Organizacional	Coficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,262*
		N	85
	Inteligencia Emocional	Coficiente de correlación	,262*
		Sig. (bilateral)	,016
		N	85

Tabla 3.6 Se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman 0.262, interpretándose como relación directa entre el compromiso organizacional e Inteligencia Emocional en los trabajadores de los hoteles de huanchaco- 2018, con una  $p$  0.016; por lo expuesto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## **IV. Discusión**

#### **IV. Discusión**

En el mundo globalizado, se vienen produciendo grandes cambios, que afectan tanto el aspecto personal y profesional del ser humano. Ello determina nuevas normas que hacen más eficiente el entorno laboral. Dichos cambios afectan en gran manera el área psicológica del ser humano, produciendo una ineficiente respuesta a los problemas, estrés laboral y eventos adversos que no se controlan y que pueden repercutir en el compromiso organizacional. Es por ello que se quiso investigar la relación directa entre el compromiso organizacional e inteligencia emocional en los trabajadores de los hoteles de Huanchaco, 2018.

Los percances que tuvimos en el desarrollo del trabajo; uno fue el tiempo, que por tema laboral se nos hacía muy difícil reunirnos a una hora específica; dos la dificultad de que llenen las encuestas por tener muchas preguntas y el desinterés de ciertas personas por contribuir a la investigación.

Sim embargo, se repartió el trabajo y se organizó los fines de semana para poder reunirnos avanzar con la investigación.

También se conversó con las personas la importancia de la investigación y sus beneficios, cambiando así de opinión y estuvieron dispuestos a contribuir con las encuestas; logrando de esta manera superar los problemas que se presentaron.

Los resultados obtenidos de acuerdo al primer objetivo en la tabla 3.1 el nivel de Compromiso en los Trabajadores de Hoteles de Huanchaco, 55.29% de encuestados presentación un alto compromiso con la organización, 44.71% están en un nivel medio, coincide con las dimensiones que miden esta variable, se aprecia que los trabajadores se sienten comprometidos, se sentirían culpable si dejan la organización ahora, pertenecer a la organización es un deseo y significa mucho la organización para los trabajadores. Resultados similares se encontraron en la investigación del Puente (2017), del total de los encuestados tienen un nivel medio de compromiso organizacional con la Municipalidad de Trujillo. Contrario al resultado de la investigación de Abanto (2017) donde más del 50 % del total de



los trabajadores encuestados no están comprometidos con la organización, siendo las variables más representativas disposición de realizar un esfuerzo por la empresa y la importancia del futuro de la empresa hotelera. El compromiso estudia la cómo se desenvuelven los colaboradores en la organización y cómo este influye en el comportamiento de la persona sobre el desempeño laboral ya sea de manera positiva o negativa. (Robbins, 2014, p. 33). Mantener la buena relación y un buen ambiente laboral de los colaboradores (trabajadores) es mantener viva la vida orgánica de la empresa. De este enunciado podemos inferir que el compromiso existente en los Hoteles de huanchaco podría ser un sentimiento del conjunto de colaboradores, que se sienten comprometidos con la entidad.

Los resultados obtenidos de acuerdo al segundo objetivo en la tabla 3.2 de medir el nivel de Inteligencia de los trabajadores de los hoteles de Huanchaco, donde el 53 % de los trabajadores encuestados tienen nivel de inteligencia bajo y el 47 % un nivel medio teniendo como dimensiones más sobresalientes la intrapersonal, adaptabilidad y manejo del estrés. Este resultado coincide a la investigación de Escobedo (2017) donde el nivel de inteligencia predominante de los trabajadores de la Empresa Javier S.A.C es bajo, variando un poco los porcentajes entre sexo y por edad, del mismo modo en sus dimensiones las mujeres tienen un nivel de inteligencia un poco más alto que los hombres. Inferimos que, la inteligencia emocional es el talento por reconocer nuestras propias emociones halladas dentro de nuestro comportamiento y reconocer el impacto que estas ejercen en los demás, ya sea de manera positiva o negativa, para luego aprender a manejarlas especialmente cuando nos encontramos bajo presión. Por todo lo dicho anteriormente, la inteligencia emocional influye en cada ámbito de nuestra vida, dominar esta habilidad permite obtener beneficios en el ambiente laboral, así como en nuestras relaciones personales.

Los resultados obtenidos de acuerdo al tercer objetivo específico en la tabla 3.3. Se concluyó que hay suficiente evidencia científica para decir que existe relación entre el compromiso afectivo y la inteligencia emocional con un 26% de correlación y significativa, porque el  $p = 0.016$  es menor al 0.05, lo cual indica que hay correlación directa baja. Este resultado es parecido a la investigación de Valverde (2017) en su tesis “inteligencia

emocional y compromiso organizacional en los enfermeros de un Hospital”, donde investigo la relación entre el compromiso afectivo y la inteligencia emocional dando como resultado una correlación de 0.536 que indica un vínculo emocional con la organización.

Los resultados obtenidos de acuerdo al cuarto objetivo específico tabla 3.4 relación entre el compromiso de continuidad con la inteligencia emocional en los trabajadores de los hoteles de Huanchaco, 2018.se concluyó que existe suficiente evidencia científica para decir que hay entre estas variables con un 25% de correlación. Coincidiendo con Valverde (2017)” inteligencia emocional y compromiso organizacional con una muestra de 79 licenciados de enfermería, concluyendo que hay relación positiva pero no significativa entre el compromiso de continuidad y la inteligencia emocional. Evidenciando que el compromiso de continuidad depende de la inteligencia emocional.

Los resultados obtenidos de acuerdo al quinto objetivo específico en la tabla 3.5 de establecer la relación entre el compromiso normativo y la inteligencia emocional en los trabajadores de los hoteles de Huanchaco, 2018.se concluyó que existe suficiente evidencia científica para decir que si hay relación entre el compromiso normativo y la inteligencia emocional con un 27% de correlación. Coincidiendo con Valverde (2017) “inteligencia emocional y compromiso organizacional”, teniendo como resultado si hay relación de la variable inteligencia emocional y el compromiso afectivo. Se evidencia la similitud en los dos estudios donde el trabajador creado un vínculo laboral con la organización y es capaz de resistir a un alto estrés por el bien de la organización.

Los resultados obtenidos de acuerdo al objetivo general en la tabla 3.6 de establecer la relación entre el compromiso organizacional y la inteligencia emocional en los trabajadores de los hoteles de Huanchaco, 2018 con una correlación del 26 %. Se concluyó que existe suficiente evidencia científica para decir que existe relación entre el compromiso organizacional y la inteligencia emocional, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Este resultado se revalida con lo de Valverde (2017) en su investigación “inteligencia emocional y compromiso organizacional de los profesionales de enfermería”

donde se concluyó que, si hay relación entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional, por lo que se puede decir que hay dependencia entre estas variables.

Cabe recordar que esta investigación fue no experimental transversal, por lo que se realizó una sola vez a los hoteles de huanchaco, para futuras investigaciones se recomienda realizar un análisis longitudinal de las variables de tal manera que se determine la evolución de la inteligencia emocional y el compromiso en distintos períodos de tiempo en este sector y a otros como el sector tecnológico, bioquímico, de salud entre otros que no han sido analizados y también separar por edades para ver que tanto varían los resultados entre rangos de edades.

## **V. Conclusiones**

## V. Conclusiones

5.1. El nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de los hoteles de Huanchaco es alto (55. %) y medio un (45 %). Los trabajadores de los hoteles se identificaron con las dimensiones del compromiso de la siguiente manera: afectivo alto, continuidad es medio y normativo es medio. Siendo el compromiso afectivo con el que más se identifican los encuestados.

5.2. El nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de los hoteles de Huanchaco es bajo (53%) y medio un (47%). Los trabajadores de los hoteles se identificaron con las dimensiones de la siguiente manera: intrapersonal es medio, adaptabilidad es medio, manejo de estrés es medio, interpersonal es medio, y estado de ánimo en general bajo.

5.3. En concordancia a las evidencias estadísticas, existe relación entre el compromiso afectivo y la inteligencia emocional en los trabajadores de los hoteles de Huanchaco; el nivel de significancia calculada es  $< 0.05$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.261. Esto significa que hay una vinculación afectiva con la organización y la solidaridad con los problemas de la organización dependen de la inteligencia emocional.

5.4. En concordancia a las evidencias estadísticas, hay relación entre el compromiso de continuidad y la inteligencia emocional en los trabajadores de los hoteles de Huanchaco; el nivel de significancia es  $< 0.05$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.249. Ello implicaría que los trabajadores se sienten comprometidos activamente con su empresa generando una actitud favorable hacia sus labores y el logro de los objetivos organizacionales, con ello la sostenibilidad en la organización; sin embargo, dado que la relación es directa baja, implicaría que aún hay indicadores que la empresa debe tener en cuenta, como la mejora de las recompensas y la generación de valor en el talento humano que posee.

5.5. En concordancia a las evidencias estadísticas, existe relación entre el compromiso normativo y la inteligencia emocional en los trabajadores de los hoteles de Huanchaco; puesto que el nivel de significancia es  $< 0.05$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.271. Ello implicaría que los trabajadores desean continuar en la organización

por qué se siente comprometido con esta; sin embargo, dado que la relación es positiva baja, implicaría que aún hay indicadores que las organizaciones debe mejorar la tolerancia al estrés, felicidad y optimismo.

5.6. Con respecto al objetivo general, existe relación entre el compromiso organizacional e inteligencia emocional en los trabajadores de los hoteles de Huanchaco; con un nivel de significancia de  $p < 0.05$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0. 262 lo cual es bajo porque dimensiones como el estado de ánimo en general de los trabajadores es baja.

## **VI. Recomendaciones**

## **VI. Recomendaciones**

1. Se recomienda a los gerentes mantener motivado al equipo, comunicarse más con sus trabajadores y siempre felicitar por los logros, esto lograría a que los trabajadores demuestres un sentimiento de permanencia debido a un buen ambiente de trabajo. Así poder tener trabajadores más comprometidos con la organización.
2. Se recomienda a los gerentes realizar capacitaciones de mejora continua con los trabajadores, para poder optimizar y fortalecer al trabajador y capacitarles mediante conferencias informativas con temas relacionados a la inteligencia emocional y su importancia en el desarrollo dentro de las organizaciones, y poder brindar una atención de calidad, eficiente y efectiva.
3. Se recomienda a los gerentes dar énfasis en el uso de técnicas y estrategias que puedan mejorar el nivel de inteligencia emocional ante diferentes situaciones como estrés o crisis, mejorando así la dimensión interpersonal. Contribuyendo así al logro de los objetivos.
4. Se recomienda a los gerentes mejorar los canales de información, así como la forma de los mensajes que se transmiten a los empleados, de esta forma sentirán que la organización les toma en cuenta y podrán identificarse y comprometerse, aumentando el compromiso de continuidad.
5. Se recomienda a los gerentes mantener la motivación de los trabajadores, cumpliendo con un programa de recompensas y estímulos que sea beneficioso para el trabajador y mejorar la salud ocupacional del trabajador en los Hoteles, porque el éxito de la organización depende mucho del personal que hace contacto directo con los clientes.
6. Se recomienda a los gerentes implementar un área psicológica para los trabajadores contratando psicólogos especialistas en compromiso organizacional e inteligencia emocional, con el fin de generar medidas de acción que permitan dar solución y/o mejorar aquellos factores, tanto psicológicos como psicosociales del personal, que se



encuentran impidiendo un desarrollo normal del potencial profesional, brindar un buen servicio para alcanzar los objetivos de la organización.

7. Se recomienda a futuros investigadores realizar trabajos con diseño pre-experimental donde se pueda aplicar capacitaciones y programas de Inteligencia Emocional para mejorar el Compromiso Organizacional.

## Referencias

- Abanto, S. (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana*. Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2881/1/re\\_psico\\_susan.abanto\\_compromiso.organizacional\\_datos.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2881/1/re_psico_susan.abanto_compromiso.organizacional_datos.pdf).
- Allen, N.J., y Meyer, J.P. (1996). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49(3), 252-276.
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence*. Toronto: Multi-Health Systems. .
- Carpio (2003). El talento humano en las organizaciones. *Revista Técnica de San José de Costa Rica*, 3(11), 24-28.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. 2ª edición. México: McGraw-Hill.
- Deloitte (2016). *La Nueva Organización: Un diseño diferente. Tendencias Globales en Capital Humano 2016*. Londres, Reino Unido: Deloitte University Press. Recuperado de: <https://dupress.deloitte.com/>.
- Del puente, L. (2017). *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Cesar vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/298/delapuerto\\_rl.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/298/delapuerto_rl.pdf?sequence=1).
- Dessler, G. y Varela, R. (2009). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano*. México DF., México: Prentice Hall.
- Di Salvo, D. y Fernández, K. (2014). *Relación entre localidad de vida laboral y el compromiso organizacional en los empleados de franquicias en el área metropolitana de Caracas 2014*. (Tesis de licenciatura). Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.

- Doug, L. y Fred, K. (2006). *Leader to Leader*. San Francisco. Spring, 20 (40), p. 13.
- Duque, García y Hurtado, A. (2017). *Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo*. Recuperado de la base de datos de ProQuest. (Acceso N° 1967322761).
- Escobedo, M. (2013). *La inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Javier SAC y desempeño laboral*. (tesis de licenciatura). Recuperado de [http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/316/escobedo\\_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/316/escobedo_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Gardner, H. (1993). *Estructuras de la mente*. Barcelona: Paidós.
- Goleman, D. (1996). *La inteligencia emocional*. Santa Fe de Bogotá, Colombia: Javier Vergara.
- Goleman, D. (1999). *Working with emotional intelligence*. Bloomsbury publishing, london uk.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). México, D.F: Mc. Graw Hill.
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). *A three-component conceptualization of organizational commitment*. Human Resources. Management Review, 1, pp. 61-89.
- Montoya, E. (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center*. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Monterroso, M. (2017). *Inteligencia Emocional del personal en hoteles de la Ciudad de Quetzaltenango*. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/01/01/Monterroso-Manuel.pdf>
- Navarro, E., Santillan, A. & Bustamante, R. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional: Una investigación*. Serie Libros y Manuales: Finanzas, Contaduría y Administración. Recuperado de [http://www.adizesca.com/site/assets/g-clima\\_y\\_compromiso\\_organizacionalen.pdf](http://www.adizesca.com/site/assets/g-clima_y_compromiso_organizacionalen.pdf)

- Recio, R., Gómez, D., López, H. y Martínez, E. (2012). *Compromiso y clima organizacional. Revista de Psicología y Ciencias del comportamiento de la UACJS*, 70-92.
- Robbins, S. (1997). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. México: Prentice Hill.
- Sánchez, I. (2013). *Compromiso Organizacional y Estrés en los empleados de bancos y caja*. España.
- Salovey, P. y Mayer, J. (1990). *Emotional intelligence. Imagination, cognition and personality*, 9, pp. 185-211.
- Salvador, F. (2012). *El compromiso organizacional como predictor de la inteligencia emocional*. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, 46 (2), pp. 255-260.
- Salvador, C., & García, E. (2010). *El papel del compromiso y la inteligencia emocional en los rasgos de personalidad de una muestra de mediadores del Poder Judicial de Oaxaca*. *Diversitas*, 6(2), 467.
- Salvador, C. y Jiménez, J. (2012). *Inteligencia emocional y su relación con el compromiso de los trabajadores mexicanos*. Estudio de diferencias individuales según sexo y edad. España: Universidad de Almería. *Alternativas en Psicología. Revista Semestral. Tercera Época*, 15 (27), pp. 89-106.
- Ugarriza, N. y Pajares, L. (2001). *Evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I. CE) en una muestra de lima metropolitana*. Lima: Libro Amigo.
- Valverde, N. (2017). *Inteligencia emocional y compromiso organizacional del profesional de enfermería en un hospital nivel III 2017*. (Tesis de Maestría), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8863/Valverde\\_ANI.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8863/Valverde_ANI.pdf?sequence=1).
- Varona, M. (1993). Conceptualización y supervisión de la comunicación y el compromiso organizacional. *Diálogos de la Comunicación*, 35, pp. 68-77.

# **Anexos**

## Anexo N° 01: Escala De Inteligencia Emocional del BAR-ON ICE

### Instrucciones:

**Este inventario contiene una serie de frases cortas que permiten hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay cinco respuestas para cada frase.**

1=Totalmente en desacuerdo (TED)

2=En desacuerdo (ED)

3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (NAND)

4= De acuerdo (DA)

5=Totalmente de acuerdo (TDA)

N°	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5
1	Para superar las actividades que se me presentan actuó paso a paso					
2	Es duro para mí disfrutar la vida					
3	Prefiero un trabajo en el que se diga casi todo lo que tenga que hacer					
4	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables					
5	Me agradan las personas que conozco					
6	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.					
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos					
8	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a)					
9	Reconozco con facilidad mis emociones.					
10	Soy incapaz de demostrar afecto					
11	Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de las situaciones					
12	Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza					
13	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo					
14	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.					
15	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella					
16	Me gusta ayudar a la gente.					
17	Me es difícil sonreír					
18	Soy incapaz de comprender como se sienten los demás					
19	Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías					
20	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles					
21	Realmente no se para que soy bueno (a).					
22	No soy capaz de expresar mis ideas					
23	Me es difícil de compartir mis sentimientos más íntimos con los demás					
24	No tengo confianza en mí mismo(a).					
25	Creo que he perdido la cabeza					
26	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.					
27	Cuando me acerco a hablar me resulta difícil detenerme					
28	En general, me resulta difícil adaptarme.					

Nº	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5
29	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo					
30	No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen					
31	Soy una persona bastante alegre y optimista					
32	Prefiero que otros tomen decisiones por mí.					
33	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso					
34	Pienso bien de las personas					
35	Me es difícil entender como me siento					
36	He logrado muy poco estos últimos años					
37	Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir					
38	He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar					
39	Me resulta fácil hacer amigos(as).					
40	Me tengo mucho respeto					
41	Hago cosas muy raras					
42	Soy impulsivo (a), y eso me trae problemas					
43	Me resulta difícil cambiar de opinión.					
44	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas					
45	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar					
46	A la gente le resulta difícil confiar en mí.					
47	Estoy contento(a) con mi vida					
48	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).					
49	No puedo soportar el estrés					
50	En mi vida no hago nada malo.					
51	No disfruto lo que hago					
52	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.					
53	La gente no comprende mi manera de pensar					
54	Generalmente espero lo mejor					
55	Mis amigos me confían sus intimidades					
56	No me siento bien conmigo mismo(a).					
57	Percibo cosas extrañas que los demás no ven					
58	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.					
59	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.					
60	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.					
61	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.					
62	Soy una persona divertida					
63	Soy consciente de cómo me siento					
64	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad					
65	Nada me perturba					
66	No me entusiasman mucho mis intereses					
67	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo					

N°	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5
68	Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mí alrededor					
69	Me es difícil llevarme con los demás					
70	Me resulta difícil aceptarme tal como soy.					
71	Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo					
72	Me importa lo que le sucede a los demás.					
73	Soy impaciente					
74	Puedo cambiar mis viejas costumbres					
75	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema					
76	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones					
77	Me deprimó					
78	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles					
79	Nunca he mentido					
80	En general me siento motivado (a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.					
81	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten					
82	Me resulta difícil decir “no” aunque tenga el deseo de hacerlo.					
83	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías					
84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos					
85	Me siento feliz con el tipo de persona que soy.					
86	Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.					
87	En general me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana					
88	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).					
89	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes					
90	Soy capaz de respetar a los demás					
91	No estoy muy contento (a) con mi vida					
92	Prefiero seguir a otros a ser líder					
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida					
94	Nunca he violado la ley.					
95	Disfruto de las cosas que me interesan					
96	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.					
97	Tiendo a exagerar					
98	Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.					
99	Mantengo buenas relaciones con los demás					
100	Estoy contento(a) con mi cuerpo.					
101	Soy una persona muy extraña.					
102	Soy impulsivo(a).					
103	Me resulta difícil cambiar mis costumbres					
104	Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.					
105	Disfruto las vacaciones y los fines de semana					



N°	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5
106	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.					
107	Tengo tendencia a depender de otros					
108	Creo en mi capacidad de manejar los problemas más difíciles					
109	No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora					
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten					
111	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.					
112	Soy capaz de fantasear para volverme en contacto con la realidad					
113	Los demás opinan que soy una persona sociable					
114	Estoy contento(a) en la forma que me veo.					
115	Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender					
116	Me es difícil describir lo que siento					
117	Tengo mal carácter					
118	Por lo general me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema					
119	Me es difícil ver sufrir la gente					
120	Me gusta divertirme					
121	Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan					
122	Me pongo ansioso (a).					
123	No tengo días malos					
124	Intento no herir los sentimientos de los demás.					
125	No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.					
126	Me es difícil hacer valer mis derechos					
127	Me es difícil ser realista					
128	No mantengo relación con mis amistades					
129	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).					
130	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente					
131	Si me viera obligado (a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.					
132	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.					
133	He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores					
	PUNTAJE PARCIAL					
	PUNTAJE TOTAL					

## Anexo N° 02: Cuestionario de Compromiso Organizacional

SERVICIO: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

SEXO: \_\_\_\_\_

### INSTRUCCIONES GENERALES

Usted debe expresar su acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones que les serian presentadas ,usando la escala de 4 puntos ofrecida a continuación :

- 1=Totalmente en desacuerdo (TED)
- 2=En desacuerdo (ED)
- 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (NAND)
- 4= De acuerdo (DA)
- 5=Totalmente de acuerdo (TDA)

### Ejemplo

Usted se siente altamente identificado con su organización y no está dispuesto a dejarla.

En este caso marcaría el número 4 en el recuadro correspondiente.

AFIRMACIONES	ITEMS			
	1	2	3	4
1.Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización , consideraría trabajar en otra parte.				
2.Aunque fuera ventajoso para mí ,no siento que sea correcto renunciar a mi organización.				
3.Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.				
4.Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.				
5.Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.				
6.Seria muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.				
7.Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.				
8.Esta organización merece mi lealtad.				
9.Realmente siento los problemas de mi organización como propios.				
10.No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.				
11.No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.				
12.Esta organización significa mucho para mí.				
13.Le debo muchísimo a mi organización.				
14.no me siento como "parte de la familia" en mi organización.				
15.No me siento parte de mi organización.				
16.Una de las consecuencias de renunciar a esta organización seria la escasez de alternativas.				
17.Seria muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.				
18.No me siento "emocionalmente vinculado con esta organización.				

## Anexo N° 03: Validación del instrumento

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias	
		SI	No	SI	No	SI	No		
1	<b>DIMENSIÓN 1: Intrapersonal (CIA)</b>								
	<b>1 Conocimiento emocional de sí mismo (CM)</b>								
	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos	✓		✓		✓			
	Reconozco con facilidad mis emociones	✓		✓		✓			
	Me es difícil de compartir mis sentimientos más íntimos con los demás	✓		✓		✓			
	Me es difícil entender como me siento	✓		✓		✓			
	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos	✓		✓		✓			
	Soy consciente de cómo me siento	✓		✓		✓			
	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a)	✓		✓		✓			
	Me es difícil describir lo que siento	✓		✓		✓			
2	<b>2 Asertividad (AS)</b>								
	No soy capaz de expresar mis ideas	✓		✓		✓			
	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decirlo	✓		✓		✓			
	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decirlo	✓		✓		✓			
	Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo	✓		✓		✓			
	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso	✓		✓		✓			
	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza	✓		✓		✓			
	Me es difícil hacer valer mis derechos	✓		✓		✓			
	3	<b>3 Autoconcepto (AC)</b>							
		Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de las situaciones	✓		✓		✓		
No tengo confianza en mí mismo(a)		✓		✓		✓			
Me tengo mucho respeto		✓		✓		✓			
Me tengo mucho respeto		✓		✓		✓			
Me resulta difícil aceptarme tal como soy		✓		✓		✓			
Me siento feliz con el tipo de persona que soy		✓		✓		✓			
Estoy contento(a) con mi cuerpo		✓		✓		✓			
Estoy contento(a) en la forma que me veo		✓		✓		✓			
Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a)		✓		✓		✓			
4	<b>4 Autorrealización (AR)</b>								
	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida	✓		✓		✓			
	Realmente no sé para qué soy bueno (a)	✓		✓		✓			
	He logrado muy poco estos últimos años	✓		✓		✓			
	No disfruto lo que hago	✓		✓		✓			
	No me entusiasman mucho mis intereses	✓		✓		✓			
	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten	✓		✓		✓			
	Disfruto de las cosas que me interesan	✓		✓		✓			

9	DIMENSIÓN 3 Adaptabilidad (CAD)	SI		No		SI		No		
		SI	No	SI	No	SI	No			
9	<b>Solución de problemas (SP)</b>									
	Para superar las actividades que se me presentan actúo paso a paso	✓		✓		✓		✓		
	Cuando enfrente una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella	✓		✓		✓		✓		
	Cuando enfrente una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella	✓		✓		✓		✓		
	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar	✓		✓		✓		✓		
	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escogo la que considero mejor	✓		✓		✓		✓		
	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema	✓		✓		✓		✓		
	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes	✓		✓		✓		✓		
	Por lo general me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema	✓		✓		✓		✓		
	10	<b>Prueba de la realidad (PR)</b>								
Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a)		✓		✓		✓		✓		
Me es difícil entender como me siento		✓		✓		✓		✓		
He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar		✓		✓		✓		✓		
La gente no comprende mi manera de pensar		✓		✓		✓		✓		
Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor		✓		✓		✓		✓		
Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor		✓		✓		✓		✓		
Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías		✓		✓		✓		✓		
Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a)		✓		✓		✓		✓		
Tiendo a exagerar		✓		✓		✓		✓		
11	<b>Flexibilidad (FI)</b>									
	Soy capaz de fantasear para volverme en contacto con la realidad	✓		✓		✓		✓		
	Me es difícil ser realista	✓		✓		✓		✓		
	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas	✓		✓		✓		✓		
	En general, me resulta difícil adaptarme	✓		✓		✓		✓		
	Me resulta difícil cambiar de opinión	✓		✓		✓		✓		
	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas	✓		✓		✓		✓		
	Puedo cambiar mis viejas costumbres	✓		✓		✓		✓		
	En general me siento motivado (a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles	✓		✓		✓		✓		
	Me resulta difícil cambiar mis costumbres	✓		✓		✓		✓		
12	<b>DIMENSIÓN 4 : Manejo del estrés (CM)</b>									
	<b>12 Tolerancia al estrés (TE)</b>									
	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables	✓		✓		✓		✓		
	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles	✓		✓		✓		✓		
	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso	✓		✓		✓		✓		
	No puedo soportar el estrés	✓		✓		✓		✓		
	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad	✓		✓		✓		✓		

	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten	✓					
	No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.			✓			
<b>5</b>	<b>Independencia (IN)</b>						
	Prefero un trabajo en el que se diga casi todo lo que tengo que hacer.	✓					
	Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.	✓					
	Prefero que otros tomen decisiones por mí.	✓					
	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).	✓					
	Prefero seguir a otros a ser líder.	✓					
	Tengo tendencia a depender de otros.	✓					
	Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.	✓					
	<b>DIMENSIÓN 2: Interpersonal (CI)</b>	SI	No	SI	No	SI	No
<b>6</b>	<b>Empatía (EM)</b>						
	Soy incapaz de comprender como se sienten los demás.	✓					
	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.	✓					
	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.	✓					
	Me detendría y ayudaría a un niño que fuera por encontrar a sus padres, aun cuando tuviera algo que hacer en ese momento.	✓					
	Me importa lo que le sucede a los demás.	✓					
	Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.	✓					
	Me es difícil ver sufrir la gente.	✓					
	Intento no herir los sentimientos de los demás.	✓					
<b>7</b>	<b>Relaciones Interpersonales (RI)</b>						
	Soy incapaz de demostrar afecto.	✓					
	Me es difícil de compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.	✓					
	Soy una persona bastante alegre y optimista.	✓					
	Me resulta fácil hacer amigos(as).	✓					
	Mis amigos me confían sus intimidades.	✓					
	Soy una persona divertida.	✓					
	Me es difícil llevarme con los demás.	✓					
	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.	✓					
	Mantengo buenas relaciones con los demás.	✓					
	Los demás opinan que soy una persona sociable.	✓					
	No mantengo relación con mis amistades.	✓					
<b>8</b>	<b>Responsabilidad social (RS)</b>						
	Me gusta ayudar a la gente.	✓					
	No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.	✓					
	A la gente le resulta difícil confiar en mí.	✓					
	Me detendría y ayudaría a un niño que fuera por encontrar a sus padres, aun cuando tuviera algo que hacer en ese momento.	✓					
	Me importa lo que le sucede a los demás.	✓					
	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.	✓					
	Soy capaz de respetar a los demás.	✓					
	Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.	✓					
	Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.	✓					
	Me es difícil ver sufrir la gente.	✓					

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL.**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>1</b>	<b>DIMENSIÓN 1: Compromiso Afectivo</b>							
	<b>Sentimiento de permanencia a causa del ambiente de trabajo</b>	✓		✓		✓		
	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	✓		✓		✓		
	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	✓		✓		✓		
<b>2</b>	<b>Vinculación afectiva con la organización</b>							
	Esta organización significa mucho para mí.	✓		✓		✓		
	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.	✓		✓		✓		
<b>3</b>	<b>Solidaridad con los problemas de la organización</b>							
	No me siento parte de mi organización.	✓		✓		✓		
	No me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización.	✓		✓		✓		
<b>4</b>	<b>DIMENSIÓN 2: Compromiso continuidad</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>Deseo de permanencia a causa del tiempo energía y trabajo invertido en la organización</b>							
	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.	✓		✓		✓		
	Renunciara a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	✓		✓		✓		
<b>5</b>	<b>Dificultad para conseguir un nuevo empleo</b>							
	Pensar en salir de mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	✓		✓		✓		
	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.	✓		✓		✓		
<b>6</b>	<b>Necesidad de poseer una fuente de ingreso estable</b>							
	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.	✓		✓		✓		
	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento incluso si lo deseara.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3 Compromiso Normativo</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
<b>7</b>	<b>Sentimiento de obligación de permanencia en la organización</b>							
	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	✓		✓		✓		
	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	✓		✓		✓		
<b>8</b>	<b>Sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en la organización</b>							
	Esta organización merece mi lealtad.	✓		✓		✓		
	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.	✓		✓		✓		
<b>9</b>	<b>Sentimiento de retribución hacia la organización a causas de beneficios recibidos</b>							
	No renunciara a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.	✓		✓		✓		
	Le debo mucho a mi organización.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

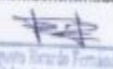
Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Fernández Lara Augusto Ricardo DNI: 07675570

Especialidad del validador: temático

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 \*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

12 de 12 del 2016  
  
 Augusto Ricardo Fernández Lara  
 Mg. Asesor en la Evaluación  
 Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

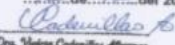
Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Violeta Cadenillo Albarracín DNI: 09748659

Especialidad del validador: Metodología

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 \*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

12 de 12 del 2016  
  
 Dra. Violeta Cadenillo Albarracín  
 CPD 1009/48659  
 Firma del Experto Informante.

Si creo entender la causa en situaciones difíciles	/	/	/	/
Me resulta difícil entender las cosas desagradables de la vida	/	/	/	/
Creo que me resulta difícil entender los problemas más difíciles	/	/	/	/
Me resulta difícil entender (a)	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

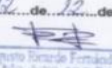
Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Fernández Lara Augusto Ricardo DNI: 07675570

Especialidad del validador: temático

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 \*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

12 de 12 del 2016  
  
 Augusto Ricardo Fernández Lara  
 Mg. Asesor en la Evaluación  
 Firma del Experto Informante.

## Anexo N° 04





## **Anexo N° 05: Ficha técnica - Variable Inteligencia Emocional**

Nombre Original: EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory

Autor: Reuven Bar.On

Procedencia: Toronto-Canadá Adaptación Peruana: Nelly Ugarriza Chavez.

Administración: Individual o colectiva.

Tipo: cuadernillo.

Nombre Original: EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory

Autor: Reuven Bar.On

Procedencia: Toronto-Canadá

Adaptación Peruana: Nelly Ugarriza Chavez.

Administración: Individual o colectiva.

Tipo: cuadernillo.

Duración: Sin límite de tiempo. Aproximadamente de 30 a 40 minutos.

Aplicación: Colaboradores de hoteles del Centro Histórico de Trujillo.

Puntuación: Calificación manual o computarizada.

Significación: Estructura factorial: 1 CE-T – 5 factores componentes – 15 Sub componentes.

Usos: En este estudio de investigación para dar valoración a la inteligencia emocional de una unidad en estudio



## **Anexo N° 06: Ficha técnica - variable compromiso organizacional**

Nombre del Test: Cuestionario de compromiso organizacional

Nombre / Autores: Meyer y Allen

Procedencia: Estados Unidos

Particularidad: Instrumento de Información Psicológico

Objetivo: Identificar el tipo de compromiso organizacional que presentan los profesionales de enfermería con su organización.

Estructuración:

Componente Afectivo (6 ítems), Componente de Continuidad (6 ítems) y Componente Normativo (6 ítems).

Escala tipo: Likert Administración: Individual

Tiempo: Aproximadamente 15 min

Utilidad: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional

Datos normativos: Colaboradores de hoteles del Centro Histórico de Trujillo.

## **Anexo N° 07: Escala de valoración del Alfa de Cronbach**

Valor Alfa de Cronbach   Apreciación

[0,95 a + >   Muy elevada o Excelente

[0,90-0,95>   Elevada

[0,85-0,90>   Muy buena

[0,80-0,85>   Buena

[0,75-0,80>   Muy respetable

[0,70-0,75>   Respetable

[0,65-0,70>   Mínimamente aceptable

[0,40-0,65>   Moderada

[0,00-0,40>   Inaceptable

Fuente: De Vellis (1991)

## Anexo 08: niveles de compromiso e inteligencia emocional en los hoteles de Huanchaco

Nivel compromiso organizacional				
Cuantitativo				
General	Dim 1	Dim 2	Dim 3	Cualitativo
54-72	18-24	18-24	18-24	Alto
36-53	12 - 17	12 - 17	12- 17	Medio
18-35	6-11	6-11	6-11	Bajo

Nivel inteligencia emocional						
Cuantitativo						
General	Dim 1	Dim 2	Dim 3	Dim 4	Dim 5	Cualitativo
478-650	148	107	96-130	65-90	66-85	Muy Desarrollado
304-477	94-147	68-106	61-95	42-64	40-62	En desarrollo
130-303	40-93	29-67	26-60	18-41	17-39	Por Desarrollar

### Nivel de Compromiso Organizacional

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Niveles
Compromiso Afectivo	85	12	19	17.4	2.10	Medio
Compromiso de Continuidad	85	12	21	17.5	3.31	Medio
Compromiso Normativo	85	13	20	17.1	2.16	Medio
Nivel total de la variable Compromiso Organizacional		37	59	52.0	7.39	Medio

### Nivel de Inteligencia Emocional

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Niveles
Intrapersonal	85	82	136	115	18.9	Medio
Interpersonal	85	47	76	65	11.2	Medio
Adaptabilidad	85	48	85	70	13.8	Medio
Manejo de Estrés	85	36	59	51	8.1	Medio
Estado de Animo General	85	24	44	36	7.3	bajo
Nivel total de la variable inteligencia emocional		237	400	337	58.8	medio

## Anexo N° 09



Trujillo, 05 de diciembre de 2018

**CARTA No.451-2018-FCE-UCV**

Señor:  
**JUAN CARLOS AHUMADA RIVERA**  
**GERENTE GENERAL**  
**HOTEL "RIVERA MUCHICK"**  
Presente.-

Es grato dirigirme a usted para saludarlo a nombre de la Universidad César Vallejo, y a la vez manifiestarle que, dentro de la programación silábica de las asignaturas de la Escuela de **ADMINISTRACION**, se contempla la realización de visitas empresariales con fines de estudio.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que los estudiantes Carrión Burgos Jesús Miguel y Vásquez Ruiz Mabeli puedan realizar una visita de estudios y obtener la información necesaria para poder desarrollar su trabajo de investigación sobre "Compromiso organizacional e Inteligencia emocional en los trabajadores de los hoteles de Huanchaco- 2018".

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de la formación profesional de los estudiantes, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



  
**MG. AUGUSTO LOPEZ PAREDES**  
**DECANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CAMPUS TRUJILLO**  
Av. Larco 1770.  
Tel.: (044) 485 000. Anx.: 7000.  
Fax: (044) 485 019.

fb/ucv.peru  
@ucv\_peru  
#saliradelante  
[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)

Trujillo, 05 de diciembre de 2018

**CARTA No.450-2018-FCE-UCV**

Señor:  
**PEDRO RODRIGUEZ RIOS**  
**GERENTE GENERAL**  
**HOTEL "EL SOMBRERO"**  
Presente.-


Es grato dirigirme a usted para saludarlo a nombre de la Universidad César Vallejo, y a la vez manifestarle que, dentro de la programación silábica de las asignaturas de la Escuela de **ADMINISTRACION**, se contempla la realización de visitas empresariales con fines de estudio.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que los estudiantes Carrión Burgos Jesús Miguel y Vásquez Ruiz Mabeli puedan realizar una visita de estudios y obtener la información necesaria para poder desarrollar su trabajo de investigación sobre "Compromiso organizacional e Inteligencia emocional en los trabajadores de los hoteles de Huanchaco- 2018".

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de la formación profesional de los estudiantes, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



  
**MG. AUGUSTO LOREZ PAREDES**  
**DECANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CAMPUS TRUJILLO**  
Av. Larco 1770.  
Tel.: (044) 485 000. Anx.: 7000.  
Fax: (044) 485 019.

fb/ucv.peru  
@ucv\_peru  
#saliradelante  
[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)

Trujillo, 05 de diciembre de 2018

**CARTA No.452-2018-FCE-UCV**

Señor:  
**ANGELITA ARTEAGA**  
**GERENTE GENERAL**  
**HOTEL "PALMERAS"**  
Presente.-

Es grato dirigirme a usted para saludarlo a nombre de la Universidad César Vallejo, y a la vez manifestarle que, dentro de la programación silábica de las asignaturas de la Escuela de **ADMINISTRACION**, se contempla la realización de visitas empresariales con fines de estudio.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que los estudiantes Carrión Burgos Jesús Miguel y Vásquez Ruiz Mabeli puedan realizar una visita de estudios y obtener la información necesaria para poder desarrollar su trabajo de investigación sobre "Compromiso organizacional e Inteligencia emocional en los trabajadores de los hoteles de Huanchaco- 2018".

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de la formación profesional de los estudiantes, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



**MG. AUGUSTO LOPEZ PAREDES**  
**DECANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CAMPUS TRUJILLO**  
Av. Larco 1770.  
Tel.: (044) 485 000. Anx.: 7000.  
Fax: (044) 485 019.

fb/ucv.peru  
@ucv\_peru  
#saliradelante  
[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)

### Anexo N° 10

BASE DE DATOS DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LOS HOTELES DE HUANCHACO - 2018																				
DIMENSIONES							COMPRO MISO ORGANIZ ACIONAL	DIMENSIONES										INTELIGE NCIA EMOCIO NAL		
COMPROMI SO AFECTIVO		COMPROMIS O CONTINUIDA D		COMPROMIS O NORMATIVO		INTRAPER SONAL		INTERPER SONAL		ADAPTAB ILIDAD		MANEJO DE ESTRÉS		ESTADO DE ÁNIMO						
N° de encuest ados	Punt aje	Nive l	Punta je	Nivel	Punta je	Nivel	Pun taje	Niv el	Pun taje	Niv el	Pun taje	Niv el	Pun taje	Niv el	Pun taje	Niv el	Pun taje	Niv el	Pun taje	Niv el
1	13	MEDIO	12	MEDIO	13	MEDIO	38	MEDIO	83	BAJO	47	BAJO	48	BAJO	36	BAJO	24	BAJO	238	BAJO
2	15	MEDIO	15	MEDIO	15	MEDIO	45	MEDIO	135	MEDIO	76	MEDIO	85	MEDIO	59	MEDIO	44	MEDIO	399	MEDIO
3	19	ALTO	21	ALTO	19	ALTO	59	ALTO	134	MEDIO	76	MEDIO	85	MEDIO	59	MEDIO	44	MEDIO	398	MEDIO
4	18	ALTO	16	MEDIO	17	MEDIO	51	MEDIO	100	MEDIO	54	BAJO	59	BAJO	45	MEDIO	33	BAJO	291	BAJO
5	15	MEDIO	14	MEDIO	14	MEDIO	43	MEDIO	116	MEDIO	69	MEDIO	66	MEDIO	52	MEDIO	34	BAJO	337	MEDIO
6	13	MEDIO	12	MEDIO	13	MEDIO	38	MEDIO	82	BAJO	47	BAJO	48	BAJO	36	BAJO	24	BAJO	237	BAJO



7	15	MEDIO	15	MEDIO	15	MEDIO	45	MEDIO	105	MEDIO	58	BAJO	62	MEDIO	47	MEDIO	30	BAJO	302	BAJO
8	19	ALTO	21	ALTO	19	ALTO	59	ALTO	134	MEDIO	76	MEDIO	85	MEDIO	59	MEDIO	44	MEDIO	398	MEDIO
9	18	ALTO	16	MEDIO	17	MEDIO	51	MEDIO	100	MEDIO	54	BAJO	59	BAJO	45	MEDIO	33	BAJO	291	BAJO
10	19	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	59	ALTO	135	MEDIO	76	MEDIO	85	MEDIO	59	MEDIO	44	MEDIO	399	MEDIO
11	19	ALTO	21	ALTO	19	ALTO	59	ALTO	134	MEDIO	76	MEDIO	85	MEDIO	59	MEDIO	44	MEDIO	398	MEDIO
12	18	ALTO	16	MEDIO	17	MEDIO	51	MEDIO	135	MEDIO	76	MEDIO	85	MEDIO	59	MEDIO	44	MEDIO	399	MEDIO
13	15	MEDIO	14	MEDIO	14	MEDIO	43	MEDIO	100	MEDIO	54	BAJO	59	BAJO	45	MEDIO	33	BAJO	291	BAJO
14	13	MEDIO	12	MEDIO	13	MEDIO	38	MEDIO	116	MEDIO	69	MEDIO	67	MEDIO	52	MEDIO	34	BAJO	338	
15	15	MEDIO	15	MEDIO	15	MEDIO	45	MEDIO	82	BAJO	47	BAJO	48	BAJO	36	BAJO	24	BAJO	237	BAJO
16	19	ALTO	21	ALTO	19	ALTO	59	ALTO	104	MEDIO	58	BAJO	62	MEDIO	47	MEDIO	29	BAJO	300	BAJO

17	18	ALTO	16	MEDIO	17	MEDIO	51	MEDIO	133	MEDIO	76	MEDIO	83	MEDIO	59	MEDIO	43	MEDIO	394	MEDIO
18	19	ALTO	21	ALTO	19	ALTO	59	ALTO	100	MEDIO	54	BAJO	59	BAJO	45	MEDIO	33	BAJO	291	BAJO
19	19	ALTO	21	ALTO	19	ALTO	59	ALTO	133	MEDIO	76	MEDIO	85	MEDIO	59	MEDIO	44	MEDIO	397	MEDIO
20	18	ALTO	16	MEDIO	17	MEDIO	51	MEDIO	135	MEDIO	76	MEDIO	85	MEDIO	59	MEDIO	44	MEDIO	399	MEDIO
21	15	MEDIO	14	MEDIO	14	MEDIO	43	MEDIO	105	MEDIO	58	BAJO	62	MEDIO	47	MEDIO	29	BAJO	301	BAJO
22	13	MEDIO	12	MEDIO	13	MEDIO	38	MEDIO	135	MEDIO	76	MEDIO	85	MEDIO	59	MEDIO	44	MEDIO	399	MEDIO
23	15	MEDIO	15	MEDIO	15	MEDIO	45	MEDIO	99	MEDIO	54	BAJO	59	BAJO	45	MEDIO	33		290	BAJO
24	19	ALTO	21	ALTO	19	ALTO	59	ALTO	134	MEDIO	76	MEDIO	85	MEDIO	59	MEDIO	44	MEDIO	398	MEDIO
25	18	ALTO	16	MEDIO	17	MEDIO	51	MEDIO	134	MEDIO	76	MEDIO	85	MEDIO	59	MEDIO	44	MEDIO	398	MEDIO
26	19	ALTO	21	ALTO	19	ALTO	59	ALTO	134	MEDIO	76	MEDIO	85	MEDIO	59	MEDIO	44	MEDIO	398	MEDIO

27	19	AL T O	21	ALTO	19	ALTO	59	AL T O	99	ME D I O	54	BAJ O	59	BAJ O	45	ME D I O	33	BAJ O	290	BAJ O
28	18	AL T O	16	MEDI O	17	MED IO	51	ME D I O	116	ME D I O	69	ME D I O	67	ME D I O	52	ME D I O	35	BAJ O	339	ME D I O
29	15	ME D I O	14	MEDI O	14	MED IO	43		82	BAJ O	47	BAJ O	48	BAJ O	36	BAJ O	24	BAJ O	237	BAJ O
30	12	ME D I O	12	MEDI O	13	MED IO	37	ME D I O	106	ME D I O	58	BAJ O	62	ME D I O	47	ME D I O	29	BAJ O	302	BAJ O
31	19	AL T O	21	ALTO	19	ALTO	59	AL T O	134	ME D I O	76	ME D I O	85	ME D I O	59	ME D I O	44	ME D I O	398	ME D I O
32	18	AL T O	16	MEDI O	17	MED IO	51	ME D I O	102	ME D I O	54	BAJ O	58	BAJ O	45	ME D I O	34	BAJ O	293	BAJ O
33	15	ME D I O	14	MEDI O	14	MED IO	43	ME D I O	136	ME D I O	76	ME D I O	85	ME D I O	59	ME D I O	42	ME D I O	398	ME D I O
34	13	ME D I O	12	MEDI O	13	MED IO	38	ME D I O	134	ME D I O	76	ME D I O	85	ME D I O	59	ME D I O	44	ME D I O	398	ME D I O
35	15	ME D I O	15	MEDI O	15	MED IO	45	ME D I O	106	ME D I O	58	BAJ O	62	ME D I O	47	ME D I O	29	BAJ O	302	BAJ O
36	19	AL T O	21	ALTO	19	ALTO	59	AL T O	134	ME D I O	76	ME D I O	85	ME D I O	59	ME D I O	44	ME D I O	398	ME D I O
37	18	AL T O	16	MEDI O	17	MED IO	51	ME D I O	100	ME D I O	54	BAJ O	59	BAJ O	45	ME D I O	33	BAJ O	291	BAJ O

38	19	ALTO	21	ALTO	19	ALTO	59	ALTO	135	MEDIO	76	MEDIO	85	MEDIO	59	MEDIO	44	MEDIO	399	MEDIO
39	19	ALTO	21	ALTO	19	ALTO	59	ALTO	134	MEDIO	76	MEDIO	85	MEDIO	59	MEDIO	44	MEDIO	398	MEDIO
40	18	ALTO	16	MEDIO	17	MEDIO	51	MEDIO	134	MEDIO	76	MEDIO	85	MEDIO	59	MEDIO	43	MEDIO	397	MEDIO
41	15	MEDIO	14	MEDIO	14	MEDIO	43	MEDIO	99	MEDIO	54	BAJO	59	BAJO	45	MEDIO	33	BAJO	290	BAJO
42	13	MEDIO	12	MEDIO	13	MEDIO	38	MEDIO	116	MEDIO	69	MEDIO	67	MEDIO	52	MEDIO	34	BAJO	338	MEDIO
43	19	ALTO	21	ALTO	19	ALTO	59	ALTO	82	BAJO	47	BAJO	48	BAJO	36	BAJO	24	BAJO	237	BAJO
44	18	ALTO	15	MEDIO	18	ALTO	51	MEDIO	106	MEDIO	58	BAJO	62	MEDIO	47	MEDIO	29	BAJO	302	BAJO
45	19	ALTO	21	ALTO	19	ALTO	59	ALTO	134	MEDIO	76	MEDIO	83	MEDIO	59	MEDIO	44	MEDIO	396	MEDIO
46	19	ALTO	21	ALTO	19	ALTO	59	ALTO	100	MEDIO	54	BAJO	59	BAJO	45	MEDIO	33	BAJO	291	BAJO
47	18	ALTO	16	MEDIO	17	MEDIO	51	MEDIO	136	MEDIO	76	MEDIO	85	MEDIO	59	MEDIO	43	MEDIO	399	MEDIO
48	19	ALTO	21	ALTO	19	ALTO	59	ALTO	134	MEDIO	76	MEDIO	84	MEDIO	59	MEDIO	44	MEDIO	397	MEDIO

49	18	ALTO	16	MEDIO	17	MEDIO	51	MEDIO	106	MEDIO	58	BAJO	62	MEDIO	47	MEDIO	29	BAJO	302	BAJO
50	19	ALTO	21	ALTO	19	ALTO	59	ALTO	136	MEDIO	76	MEDIO	85	MEDIO	59	MEDIO	44	MEDIO	400	MEDIO
51	19	ALTO	21	ALTO	19	ALTO	59	ALTO	133	MEDIO	76	MEDIO	85	MEDIO	59	MEDIO	43	MEDIO	396	MEDIO
52	18	ALTO	16	MEDIO	17	MEDIO	51	MEDIO	99	MEDIO	54	BAJO	59	BAJO	45	MEDIO	33	BAJO	290	BAJO
53	19	ALTO	21	ALTO	19	ALTO	59	ALTO	116	MEDIO	69	BAJO	67	MEDIO	52	MEDIO	34	BAJO	338	MEDIO
54	18	ALTO	16	MEDIO	17	MEDIO	51	MEDIO	82	BAJO	47	BAJO	48	BAJO	36	BAJO	24	BAJO	237	BAJO
55	15	MEDIO	14	MEDIO	14	MEDIO	43	MEDIO	105	MEDIO	58	BAJO	62	MEDIO	47	MEDIO	29	BAJO	301	BAJO
56	13	MEDIO	12	MEDIO	13	MEDIO	38	MEDIO	134	MEDIO	76	MEDIO	85	MEDIO	59	MEDIO	44	MEDIO	398	MEDIO
57	15	MEDIO	15	MEDIO	15	MEDIO	45	MEDIO	100	MEDIO	54	BAJO	59	BAJO	45	MEDIO	33	BAJO	291	BAJO
58	19	ALTO	21	ALTO	19	ALTO	59	ALTO	135	MEDIO	76	MEDIO	85	MEDIO	59	MEDIO	44	MEDIO	399	MEDIO

59	19	ALTO	21	ALTO	19	ALTO	59	ALTO	134	MEDIO	76	MEDIO	85	MEDIO	59	MEDIO	44	MEDIO	398	MEDIO
60	19	ALTO	21	ALTO	19	ALTO	59	ALTO	99	MEDIO	54	BAJO	59	BAJO	45	MEDIO	33	BAJO	290	BAJO
61	18	ALTO	16	MEDIO	17	MEDIO	51	MEDIO	116	MEDIO	69	MEDIO	66	MEDIO	52	MEDIO	34	BAJO	337	MEDIO
62	19	ALTO	21	ALTO	19	ALTO	59	ALTO	82	BAJO	47	BAJO	48	BAJO	36	BAJO	24	BAJO	237	BAJO
63	19	ALTO	21	ALTO	19	ALTO	59	ALTO	106	MEDIO	58	BAJO	62	MEDIO	47	MEDIO	29	BAJO	302	BAJO
64	18	ALTO	16	MEDIO	17	MEDIO	51	MEDIO	134	MEDIO	76	MEDIO	85	MEDIO	59	MEDIO	44	MEDIO	398	MEDIO
65	18	ALTO	16	MEDIO	17	MEDIO	51	MEDIO	100	MEDIO	54	BAJO	59	BAJO	45	MEDIO	33	BAJO	291	BAJO
66	19	ALTO	21	ALTO	19	ALTO	59	ALTO	135	MEDIO	76	MEDIO	85	MEDIO	59	MEDIO	44	MEDIO	399	MEDIO
67	19	ALTO	21	ALTO	19	ALTO	59	ALTO	134	MEDIO	76	MEDIO	84	MEDIO	59	MEDIO	44	MEDIO	397	MEDIO
68	18	ALTO	16	MEDIO	17	MEDIO	51	MEDIO	99	MEDIO	54	BAJO	59	BAJO	45	MEDIO	33	BAJO	290	BAJO
69	13	MEDIO	12	MEDIO	13	MEDIO	38	MEDIO	82	BAJO	47	BAJO	48	BAJO	36	BAJO	24	BAJO	237	MEDIO

70	15	ME DIO	15	MEDI O	15	MED IO	45	ME DIO	105	ME DIO	58	BAJ O	62	ME DIO	47	ME DIO	29	BAJ O	301	BAJ O
71	19	ALT O	21	ALTO	19	ALTO	59	AL TO	134	ME DIO	76	ME DIO	85	ME DIO	59	ME DIO	44	ME DIO	398	ME DIO
72	19	ALT O	21	ALTO	19	ALTO	59	AL TO	99	ME DIO	54	BAJ O	59	BAJ O	45	ME DIO	33	BAJ O	290	BAJ O
73	19	ALT O	21	ALTO	19	ALTO	59	AL TO	116	ME DIO	69	ME DIO	67	ME DIO	52	ME DIO	34	BAJ O	338	ME DIO
74	18	ALT O	16	MEDI O	17	MED IO	51	ME DIO	82	BAJ O	47	BAJ O	48	BAJ O	36	BAJ O	24	BAJ O	237	BAJ O
75	19	ALT O	21	ALTO	19	ALTO	59	AL TO	106	ME DIO	58	BAJ O	62	ME DIO	47	ME DIO	29	BAJ O	302	ME DIO
76	19	ALT O	21	ALTO	19	ALTO	59	AL TO	133	ME DIO	76	ME DIO	85	ME DIO	59	ME DIO	44	ME DIO	397	ME DIO
77	18	ALT O	16	MEDI O	17	MED IO	51	ME DIO	101	ME DIO	54	BAJ O	59	BAJ O	45	ME DIO	33	BAJ O	292	BAJ O
78	19	ALT O	21	ALTO	19	ALTO	59	AL TO	135	ME DIO	76	ME DIO	85	ME DIO	59	ME DIO	44	ME DIO	399	ME DIO
79	18	ALT O	16	MEDI O	17	MED IO	51	ME DIO	135	ME DIO	76	ME DIO	85	ME DIO	59	ME DIO	44	ME DIO	399	ME DIO

80	19	ALTO	21	ALTO	19	ALTO	59	ALTO	133	MEDIO	76	MEDIO	85	MEDIO	59	MEDIO	44	MEDIO	397	MEDIO
81	19	ALTO	21	ALTO	19	ALTO	59	ALTO	99	MEDIO	54	BAJO	59	BAJO	45	MEDIO	33	BAJO	290	BAJO
82	18	ALTO	16	MEDIO	17	MEDIO	51	MEDIO	116	MEDIO	69	MEDIO	67	MEDIO	52	MEDIO	34	BAJO	338	MEDIO
83	18	ALTO	16	MEDIO	17	MEDIO	51	MEDIO	82	BAJO	47	BAJO	48	BAJO	36	BAJO	24	BAJO	237	BAJO
84	19	ALTO	21	ALTO	19	ALTO	59	ALTO	105	MEDIO	58	BAJO	62	MEDIO	47	MEDIO	29	BAJO	301	BAJO
85	19	ALTO	21	ALTO	19	ALTO	59	ALTO	133	MEDIO	76	MEDIO	84	MEDIO	59	MEDIO	44	MEDIO	396	MEDIO
X	18	ALTO	16	MEDIO	17	MEDIO	51	MEDIO	116	MEDIO	69	MEDIO	67	MEDIO	52	MEDIO	34	BAJO	338	MEDIO