



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL
COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE
LA MUNICIPALIDAD DE LOS OLIVOS, 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

HENRY ALVARADO CASTAÑEDA

ASESORA

Mg. EDIHT GEOBANA ROSALES DOMÍNGUEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA- PERÚ

2018


El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña)
Henry Alvarado Castañeda
cuyo título es: La Inteligencia Emocional y su influencia en el
Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad
de Los Olivos, 2018.
.....
.....

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el
estudiante, otorgándole el calificativo de: 1.7 (número) B. C. A. H. E. T. E.
(letras).

Lugar y fecha: Lima, 07 de Julio del 2018


.....
PRESIDENTE
Dr. Severino Antonio Díaz Saucedo


.....
SECRETARIO
MSc. Rebecca Lilianna Maura Fox


.....
VOCAL
Mg. Edith Gabriela Rosales Dominguez

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

Dedicatoria

A mis dos ángeles de la guarda que me trajeron al mundo y que día a día se dejan el alma por hacerme un hombre de bien.

A la mujer que avanza conmigo el camino de la vida, mi mano derecha, cómplice y coach por instinto.

A mi ídolo, mi mentor y mi ejemplo que tiene mi sangre y mis mismos apellidos.

Agradecimientos

A la Universidad Cesar Vallejo por poner a disposición todos los recursos necesarios para realizar el presente trabajo de investigación.

A la municipalidad distrital de Los Olivos, por permitirme la recopilación de información para el presente estudio.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Henry Alvarado Castañeda con DNI N° 70049348, 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 documentación que acompaño es veraz y auténtica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que correspondan ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 09 de julio del 2018



Henry Alvarado Castañeda
DNI: 70049348

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La Inteligencia Emocional y su influencia en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Administración.

Alvarado Castañeda, Henry.

RESUMEN

El bajo compromiso organizacional, terminan arruinando a las organizaciones, la solución está en la inteligencia emocional, por ello la presente investigación se formuló como objetivo general: Determinar la influencia de la inteligencia emocional en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018. La investigación se realizó con una población de 179 colaboradores de la organización, una muestra no probabilística por conveniencia de 54, se utilizó la técnica de la encuesta, se elaboró un cuestionario de 20 preguntas con una escala de medición de Likert, siendo el cuestionario validado por expertos. Luego de ello los resultados obtenidos fueron procesados, mediante el programa estadístico SPSS, se logró medir el nivel de confiabilidad de las preguntas mediante el uso del alfa de Cronbach. Se obtuvo como conclusión que la Inteligencia Emocional si influye en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.

Palabras clave: Inteligencia Emocional, Compromiso Organizacional

ABSTRACT

The low organizational commitment, end up ruining the organizations, the solution lies in emotional intelligence, therefore the present research was formulated as a general objective: Determine the influence of emotional intelligence on the organizational commitment of the employees of the Municipality of Los Olivos - 2018. The research was conducted with a population of 179 collaborators of the organization, a non-probabilistic sample for convenience of 54, the survey technique was used, a questionnaire of 20 questions was elaborated with a Likert scale, being the questionnaire validated by experts. After that, the results obtained were processed, through the statistical program SPSS, it was possible to measure the reliability level of the questions through the use of Cronbach's alpha. It was obtained as a conclusion that the Emotional Intelligence does influence the Organizational Commitment of the employees of the Municipality of Los Olivos - 2018.

Keywords: Emotional Intelligence, Organizational Commitment

ÍNDICE

Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	vii
Abstract	vii
Índice	viii
Índice de tablas	x
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos	2
1.3. Teorías relacionadas al tema	6
1.4. Formulación del problema	13
1.5. Justificación del estudio	14
1.6. Hipótesis	15
1.7. Objetivos	15
II. MÉTODO	16
2.1. Diseño de investigación	16
2.2. Variables, operacionalización	17
2.3. Población y muestra	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
2.5. Métodos de análisis de datos	24
2.6. Aspectos éticos	24

III.	RESULTADOS	25
IV.	DISCUSIÓN	40
V.	CONCLUSIONES	45
VI.	RECOMENDACIONES	46
VII.	REFERENCIAS	47
	Anexos	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Validación del cuestionario según expertos	22
Tabla 2: Escala de fiabilidad del cuestionario	23
Tabla 3: Resumen de procesamiento de casos	23
Tabla 4: Coeficiente de fiabilidad del cuestionario de la investigación	23
Tabla 5: Frecuencia de la variable independiente Inteligencia Emocional	25
Tabla 6: Frecuencia de la dimensión 1; Autoconocimiento	25
Tabla 7: Frecuencia de la dimensión 2; Autorregulación	26
Tabla 8: Frecuencia de la dimensión 3; Motivación	27
Tabla 9: Frecuencia de la dimensión 4; Empatía	27
Tabla 10: Frecuencia de la dimensión 5; Habilidades sociales	28
Tabla 11: Frecuencia de la variable dependiente compromiso organizacional	28
Tabla 12: Frecuencia de la dimensión 1; Compromiso afectivo	29
Tabla 13: Frecuencia de la dimensión 2; Compromiso continuo	29
Tabla 14: Frecuencia de la dimensión 3; Compromiso normativo	30
Tabla 15: Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov	31
Tabla 16: Cuadro de coeficientes de correlación	32
Tabla 17: Prueba de correlación entre las variables inteligencia emocional y compromiso organizacional por Sperman	32
Tabla 18: Resumen del modelo inteligencia emocional y compromiso organizacional	33
Tabla 19: Anova para la inteligencia emocional y compromiso organizacional	34
Tabla 20: Prueba de correlación entre la dimensión autorregulación y la variable dependiente compromiso organizacional por Sperman	35
Tabla 21: Resumen del modelo para la autorregulación y el compromiso organizacional	36
Tabla 22: Anova para la autorregulación y compromiso organizacional	36
Tabla 23: Prueba de correlación entre la dimensión motivación y la variable dependiente compromiso organizacional por Sperman	38
Tabla 24: Resumen del modelo para la motivación y el compromiso organizacional	39
Tabla 25: Anova para la motivación y compromiso organizacional	39

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

A nivel Latinoamérica, un problema común y que se viene estudiando actualmente es la falta de inteligencia emocional, esto quiere decir el mercado se viene haciendo más competitivo en competencias técnicas y de conocimiento, pero un problema que en vez de reducirse cada día parece incrementar es la falta de capacidad de los colaboradores para gestionar sus emociones, de este modo incrementa el nivel de insatisfacción laboral, pero además también se reduce el nivel de compromiso organizacional mostrado por parte del colaborador hacia la empresa u organización que lo alberga.

Por otro lado en escala nacional el nivel de compromiso organizacional mostrado por los colaboradores en las empresas u organizaciones en numerosos casos deja mucho que desear, como la corrupción encontrada en el caso Odebrecht creando un problema interno que dificulta el desarrollo óptimo de las actividades, además dentro del sector público, este problema parece incrementarse, dado que muchas personas tienen el paradigma de que un trabajo en el estado es un trabajo seguro, lo cual es un factor de empuje para crear el conformismo y bajo compromiso organizacional, incluso en algunas provincias alejadas de nuestro país, al existir poco volumen de tramites dentro de las entidades del estado, se crea en estos centros de trabajo, lugares de confort donde el compromiso organizacional está cada vez en peores condiciones . A nivel Lima esto quizá sea menos común, pero, sin embargo, existe aún volumen significativo de colaboradores con compromiso organizacional muy bajo.

La inteligencia emocional actualmente es un tema el cual no le damos la importancia necesaria, cuando este factor puede ser clave para el compromiso o podría fácilmente sabotear el camino hacia nuestras metas, como también puede ser un factor creador de conflictos entre compañeros de trabajo, la gestión de las emociones no solo favorece al colaborador, sino también a las organizaciones, dado que al crear un mejor funcionamiento de su factor humano, se puede ir solucionando los problemas ya descritos.

El compromiso organizacional , tiene como problema principal, que el campo laboral, se puede tornar tan distinto en determinadas situaciones, en algunos casos con mejores o peores factores que creen un buen o mal clima laboral, lo que genera una incertidumbre respecto a este aspecto, pero independientemente de ello, o cuando las organizaciones no hayan sido efectivas en sanear esos temas, el colaborador debe de tener una buena base en cuanto a la gestión de sus emociones, de este modo poder continuar con su camino trazado, generar un alto nivel desempeño laboral en la organización y en lo ideal aportar a sanear falencias que presente el centro de labor.

Mediante los estudios realizados anualmente por Aon Hewitt el compromiso de los empleados a nivel Latinoamérica el último año tuvo un avance de tres puntos siendo el factor principal la remuneración y reconocimiento, este factor desde el punto de vista objetivo puede ser impactado por las competencias emocionales, por ello es de suma importancia la gestión óptima del factor humano, reconocer cuales son las fuentes principales creadoras de compromiso en los colaboradores.

1.2 Trabajos previos

Antecedentes nacionales

Huacac (2014) en el trabajo “La Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en la empresa de Generación Eléctrica del Sur, periodo 2011-2013” para la Universidad Nacional Jorge Basadre de Tacna – Perú, para la obtención del grado profesional de licenciado en Administración, mediante el instrumento de cuestionario encontró los siguientes resultados, si existe una correlación y es de directamente proporcional entre la variable independiente Inteligencia Emocional y la variable dependiente Desempeño Laboral, luego el Autoconocimiento tiene una correlación de nivel medio a bajo con el Desempeño Laboral, La Autorregulación con el Desempeño Laboral tienen una correlación de nivel medio a bajo, La Motivación con el Desempeño Laboral tienen correlación moderada, La Empatía con el Desempeño Laboral no tienen correlación, y finalmente las Habilidades Sociales con el Desempeño Laboral tienen una correlación de nivel moderado.

Cubas (2015) en la investigación “Análisis de la Inteligencia Emocional de la Teoría de Robert Cooper, para verificar el Desempeño Laboral del Asociado del área de Cajas de la empresa Sodimac – Chiclayo 2012” para la Universidad Señor de Sipán, en Chiclayo – Perú, para la obtención del título profesional de Licenciado en Administración, mediante el instrumento de evaluación del desempeño, dio los siguientes resultados, existe relación entre las variables Inteligencia Emocional y la variable Desempeño Laboral, esta relación viene siendo directa y altamente significativa, se encontró que en los 5 componentes que se dividió la Inteligencia Emocional, los 25 asociados tienen nivel promedio, también se afirma que hay una relación significativa entre la dimensión Intrapersonal y el Desempeño Laboral, existe relación significativa además entre la dimensión Interpersonal y el Desempeño Laboral, luego existe relación significativa entre la dimensión de Adaptabilidad y el Desempeño Laboral, y como contraparte No existe relación significativa entre la dimensión del Manejo de la Tensión y el Desempeño Laboral, ni tampoco existe relación significativa entre la dimensión de Estado de Ánimo General y el Desempeño Laboral.

Seminario (2017) en el trabajo de investigación titulado “Clima laboral y Compromiso Organizacional en vendedores de un empresa tipo retail de Lima Metropolitana” para la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima – Perú, para obtener el título profesional en Psicología, mediante el instrumento de cuestionario, encontró los siguientes resultados, Si existe relación entre las variables clima laboral y compromiso organizacional en la muestra estudiada pero esta relación viene siendo directa baja y significativa, luego también existe una relación directa moderada y significativa entre la variable clima laboral y la dimensión del compromiso afectivo, existe relación directa baja y no significativa entre el clima laboral y el compromiso normativo, y finalmente existe una relación negativa baja y no significativa entre la variable clima laboral y la dimensión de compromiso de continuidad, cabe mencionar que también se reconoce el tipo de compromiso predominante siendo el compromiso afectivo.

Lozano (2015) en la tesis “La cultura organizacional y su influencia en la mejora del compromiso organizacional del personal de la municipalidad del centro

poblado menor de Chequen - 2015” para la Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad – Perú, para la obtención del título de Licenciado en Administración, mediante el instrumento de cuestionario, obtuvo los siguientes resultados, la cultura organizacional influye en el compromiso organizacional habiendo obtenido un coeficiente de correlación de Pearson de 0.964 y nivel de significancia $p=0.000$, luego en la evaluación por dimensiones de la variable cultura organizacional frente a la variable compromiso organizacional, se concluyó que para la Innovación y aceptación de riesgos, Atención a los Detalles, Orientación hacia los resultados, Orientación hacia las personas, Orientación hacia el equipo, Energía y Estabilidad se califica como regular su influencia de cada uno para la variable dependiente Compromiso Organizacional.

Antecedentes internacionales

Sifuentes, Ortega y Gonzales (2012) en la investigación “El compromiso organizacional y la satisfacción y bienestar laboral en las empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria y de la Construcción del estado de Durango” para la Universidad Politécnica de Durango, México D.F, usando el método de escala de Likert, obtuvieron los siguientes resultados, existe correlación entre las variables de Satisfacción y Bienestar con el compromiso afectivo, calculativo y normativo, además se menciona que el compromiso afectivo es el que más impacta en la satisfacción , y por ultimo también hace mención a que el comportamiento general es inverso a los resultados, explicando que cuando el colaborador deja de preocuparse más en sí mismo para poder tener en mente los objetivos grupales se mejora sus relaciones con los compañeros y se hacen más compatibles los objetivos personales.

Araujo y Leal (2007) en el trabajo “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas” para la Universidad Rafael Bellosó Chacín, Venezuela , mediante un estudio de correlación y con prueba t de Student dieron los siguientes resultados, como primer punto y el más general se expone que existe relación y se especifica ser de nivel alto entre la variable independiente Inteligencia Emocional y la variable dependiente Desempeño Laboral,

luego respecto a la dimensión Manejo de Emociones es el que caracteriza al grupo observado, además los resultados también dieron que el grupo evaluado presenta alto nivel de competencias respecto a la variable Inteligencia Emocional, por tanto se sobreentiende que también existe un alto nivel de Desempeño Laboral.

Ramos (2005) en la tesis para la maestría, titulado “El compromiso organizacional y su relación con el desempeño docente de los profesores del programa universitario de inglés de la universidad de COLIMA” para la Universidad de Colima, México, para obtener el grado de Maestro en Pedagogía ,mediante el instrumento Cedula para la evaluación de la calidad docente, encontró los siguientes resultados, existe una relación entre ambas variables es decir entre, la variable compromiso organizacional y la variable desempeño, además en la dimensión compromiso afectivo se ha obtenido una medición de 7.37 de relación con respecto al desempeño en una escala de 10, dentro de esta dimensión se consideran aspectos como la familia, el amor, la pertenencia, etc. Además, se menciona que la dimensión con relación más baja en este estudio viene a ser la continuidad, y finalmente también existe relación entre la dimensión de Compromiso normativo y el desempeño.

Cruz y Vargas (2017) en la tesis “La Inteligencia Emocional y El Desempeño Laboral en Docentes del Gimnasio Nueva América” para la Fundación Universitaria Los Libertadores, Bogotá, Colombia, para obtener el título de Psicólogo, y con un estudio de correlación de Spearman, se llegó a al resultado que existe una correlación baja entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral, pero que con respecto a las dimensiones de la Inteligencia Emocional Comparadas con el Desempeño Laboral existen algunas que presentan una correlación moderada como por ejemplo la Percepción Emocional tiene una correlación moderada respecto a Los Factores del Desempeño Laboral, por ende existe dicha correlación.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 La Inteligencia Emocional: Definición conceptual

Al hablar de la inteligencia emocional, se nos hace imprescindible mencionar a Daniel Goleman, quien tiene una amplia trayectoria en investigación del tema y además cuenta con numerosos libros de contenido sumamente importante que lo respaldan, por ejemplo para Goleman (2008) la Inteligencia Emocional está basada en unos principios fundamentales, estos principios son la conciencia de uno mismo, la autogestión, la conciencia social, y la capacidad para manejar las relaciones, además de ello hace mención que estos principios que son componentes de la Inteligencia Emocional, son fuentes de valor que nos dirigen al éxito en el mundo laboral, y finalmente hace mención a su mentor David McClelland que llama a este fenómeno la competencia. (p.18).

Para López (2003) se define como inteligencia emocional, poder reconocer su origen, ser consiente de estas y además el accionar positivo, a pesar que las emociones presentadas puedan ser positivas o negativas, la inteligencia emocional es saber direccionarlas hacia lo positivo y constructivo, y finalmente se divide en inteligencia emocional interpersonal e inteligencia emocional intrapersonal. (p. 8).

Existen muchas otras definiciones importantes sobre esta variable, entre ellas también rescatamos la siguiente, Casado (2009) la inteligencia emocional es la capacidad del ser humano para gestionar óptimamente sus emociones, y sacar provecho de esto para adaptarse a la realidad y las problemáticas vividas, es decir reconocer las emociones y a partir de ello gestionarlas de tal manera que podamos superar los problemas cotidianos, también coincide con Goleman en que la inteligencia emocional es el balance y armonía entre el cerebro emocional y el cerebro racional. (p. 16).

También es importante mencionar que según Guilera (2006), la inteligencia emocional es la capacidad de reconocer las emociones, meditar sobre ellas y actuar adecuadamente, pero además añade que también inteligencia emocional es

comprender las emociones de las demás personas y saber sobrellevar o manejar estas, de tal forma que se cree un mejor ambiente y desarrollo de actividades dependiendo el entorno donde se desarrollen estas personas. (p. 96).

1.3.2 Componentes de la inteligencia emocional según Goleman

El autoconocimiento

El autoconocimiento es el primer paso para poder manejar nuestras emociones, es decir no podemos manejar o gestionar algo lo cual no conocemos, en este caso debemos empezar por conocernos a nosotros mismos, respecto a nuestras fortalezas y debilidades como persona, nuestros hábitos, costumbres y demás respecto a este aspecto Conangla (2014) propone que, el autoconocimiento emocional tiene inicio en darse cuenta de la existencia de estas emociones, además es saber cuánto podemos ofrecer, cuales son nuestros principios y como es que reaccionamos en el actuar diario en el ámbito emocional, sería algo descabellado el tratar de entender las competencias emocionales propias o peor aún las ajenas, si antes no se tiene conciencia de las propias emociones ni se maneja óptimamente estas.

El autoconocimiento a su vez abarca dos conceptos claves primero el autoconcepto, que para, Serrano (2002) se refiere a la capacidad para poder describirse a sí mismo, conciencia de quien soy. (p.109). Y segundo la autoestima, Domenech (2005), nos dice: esta abarca fuentes como el aspecto afectivo propio y la parte emocional, por ello muchas veces dependerá que tan motivado pueda estar una persona o colaborador respecto a cómo se sienta el consigo mismo. (p.91).

La autorregulación

Según Casassus (2007) las emociones son energía vital, pero no son positivas ni negativas, es decir estas son neutrales, pero están en función a la regulación del individuo, por ejemplo, podríamos nutrirnos de estos o de caso contrario nos podrían jugar una mala pasada es el mal manejo propio quien nos llevaría a enfermedades

mentales o hechos trágicos, pero su buen manejo podría ser un motor para impulsar el desarrollo personal. (p.172).

La autorregulación comprende dos puntos de vital importancia por un lado el Manejo del Estrés, Gonzales (2006) el estrés es una condición mas no un acto, por ello este se puede regular y controlar de acuerdo a la capacidad del colaborador. (p.21), y por otro lado el Control Emocional, Narciso (2002), El control de las emociones implica poder controlar el factor psíquico como el fisiológico mediante el reconocimiento de las causas y su respectiva gestión. (p.124).

La motivación

Según Editorial Vértice (2008) la motivación en sus primeros enfoques hacía referencia a que tendemos a repetir acciones por las que antes hemos sido premiados y evitamos conductas por las que antes hemos sido castigados además la motivación está dividida en dos partes la motivación extrínseca compuesta por sueldo, beneficios, gratificaciones, bonos, etc. y la motivación intrínseca compuesta por los sentimientos de realización de reconocimiento, de crecimiento personal y contribución a algo valioso. (p. 109).

Cabe mencionar que la motivación en el trabajo se presenta de dos formas, ambas positivas siempre y cuando sean manejadas de la manera adecuada, Valero (2007), la motivación intrínseca, se refiere al estímulo que presenta el colaborador como, por ejemplo, la emoción de aprender o vivir cierta experiencia, y la motivación extrínseca se refiere al estímulo que viene de afuera como por ejemplo una premiación al desempeño presentado en el trabajo. (p.25).

La empatía

Para analizar este concepto hemos tomado el libro de Casado (2009) quien nos dice que, la empatía es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona, en cuanto a lo que piensa, siente o porque actúa de cierta manera, además nos hace referencia a un punto sumamente importante el cual afirma que la empatía está

ligado al valor del respeto el cual es tan esencial para la convivencia social.

Finalmente, la empatía no solo permite entender el presente de la otra persona, sino que facilita la anticipación de reacciones o emociones y facilita así la toma de decisiones. (p.52).

La empatía comprende también presentar una escucha activa, Hofstadt (2005) puede ser clave además de trabajar como un facilitador para conocer al emisor del mensaje, sino que también como punto importante en el ámbito empresarial, es que facilita el alcance de acuerdos. (p.84), respecto a la tolerancia, Aguiló (2011), también se presenta como un vehículo que nos conducirá como personas o trabajadores a la mejor solución de conflictos, el problema está en que debemos usar una adecuada tolerancia donde nadie salga más perjudicado o beneficiado que el otro. (p.15).

Las habilidades sociales

Ovejero refiere (1987) las habilidades sociales, hace referencia a un proceso en el cual el individuo genera una conducta hábil, dirigida a metas, también dice que este individuo tiene la capacidad para controlar sus acciones y sobre todo poder re direccionar en los aspectos que note deficientes con el accionar, como ya se hizo mención todo esto con un fin o meta, las habilidades sociales es un aspecto que no pueden escapar de la naturaleza humana, pues somos animales sociables. (p.223).

Sovernigo determina (2010) la capacidad de relacionarse es vital en la consecución de objetivos, dado que mejora las alianzas y ayuda que el individuo o en este caso el trabajador explote sus talentos para su beneficio como también pueda aportar con el mismo al beneficio común (p.5), mientras que Artilés (2007), el manejo de las relaciones sociales beneficia no solo a nivel trabajador sino también a nivel empresa, es decir que sirve como estrategia de apoyo buscando beneficio propio y aportando también a la otra parte, entre trabajador o entre empresas. (p.39).

1.3.3 El compromiso organizacional: definición conceptual

El compromiso organizacional está dentro del concepto de comportamiento organizacional, el cual hace referencia a las maneras cómo se comporta el colaborador dentro de la organización, en este caso la investigación tiene enfoque en el compromiso organizacional a lo cual Amorós (2007) indica que, el compromiso organizacional, es contrario al ausentismo y la rotación, pero además hace mención que el compromiso organizacional se refiere al nivel de involucramiento del colaborador para con la organización y sus metas, como también la intensidad que tiene este por permanecer y pertenecer al grupo. (p.73).

Medina refiere (2000) el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización, donde presenta un interés por permanecer en la organización, pero sobre todo el deseo de lograr las metas comunes y el respeto con las reglas establecidas en esta organización a la cual pertenece y se siente identificado. (p.229).

El compromiso organizacional es un término complejo comprendido por dos componentes, el compromiso y el contexto de la organización, tomando en cuenta ello también hacemos mención que según Newell (2002) el compromiso organizacional es la actitud que presenta el colaborador con la organización, el nivel en que este acepta a los demás compañeros, se esfuerza por conseguir los objetivos y su predisposición para participar activamente en esta organización. (p.30).

En esta investigación también hemos considerado tomar en cuenta Dolly (2007) quien afirma que, el compromiso organizacional es parte de la administración y de un plan de marketing, el cual incluye otros principios fundamentales como las estrategias, el presupuesto y la evaluación por resultados, donde el compromiso organizacional es una pieza importante para el desarrollo óptimo de las organizaciones, para posicionarse en el mercado a base de ganarse al cliente externo como interno también. (p.134).

1.3.4 Tipos de compromisos organizacionales

Compromiso afectivo

Según Rodríguez, et al (2004) afirma que el compromiso afectivo, se puede describir como la adhesión emocional que haya sido creada por el colaborador, a partir de la satisfacción de sus necesidades, y con respecto a las expectativas que este haya tenido. (p. 269).

El compromiso afectivo se encuentran la satisfacción de las necesidades y de las expectativas, respecto a la satisfacción de las necesidades; Roca, Millán y Dubois (2001) nos dice que no solo se refiere a lo que económicamente se puede solucionar sino que a toda necesidad humana que pueda presentar el trabajador y que a su vez esta influye en el afecto que está presente frente a la organización (p.153), Grande (2005) pero además a modo de marketing existe un afecto generado por la satisfacción de las expectativas que se tenía frente a la organización, esta será un comparativo y en consecuencia generara un nivel de satisfacción para con la empresa. (p.345).

Compromiso continuo

Al hablar de compromiso continuo, nos referimos al nivel de permanencia que puede presentar un colaborador para con la organización, en este punto según Sánchez (2014) referente al tema explica lo siguiente, el compromiso continuo tiene una estrecha relación con la necesidad que presenta el colaborador, en este sentido se podría decir que es un factor que sostiene la salida de un colaborador en el caso se hago una comparación con su coste de oportunidad o lo que supondría la salida para este. (p. 138).

El compromiso continuo dice, Salvador Del Rey (2005) que la permanencia es necesaria para mejores niveles de producción, calidad y otros factores, pero la intensidad de permanencia se ve reflejada por diversos factores que impactan en el trabajador, a su vez referente a la necesidad de permanencia, se refiere a que

existen necesidades que empujan al trabajador a permanecer en la empresa, por ende, es importante saber trabajar este aspecto. (p.1132).

Compromiso normativo

El compromiso normativo, que está relacionado ciertamente con la disciplina también tiene parte de la respuesta que puede otorgar mediante comportamientos el colaborador frente a como se siente en la organización o como percibe que es tratado dentro de ella, para Sastre (2009) menciona: el compromiso de tipo normativo se refiere al comportamiento bajo principios y valores que emite el colaborador para la empresa, como consecuencia de los beneficios antes obtenidos por esta organización, es decir retribución económica, estabilidad laboral y demás. (p. 51).

Dentro de una organización según , Rosen (1993) el respeto es básico para el crecimiento mutuo, es decir del trabajador como de la empresa, en este caso el respeto a las reglas establecidas como la misión valores y demás pilares son parte clave del compromiso (p.51), mientras que, Kofman (2012) dice, el compromiso normativo también se ve influenciado por el nivel de gratitud, y este se eleva o nace porque el trabajador siente que la organización ha hecho o está haciendo algo por ellos, su familia o su bienestar. (p.138).

1.3.5 Teorías administrativas relacionadas

Elton Mayo: Enfoque en las relaciones humanas

Dalton, Hoyle y Watts (2007), proponen:

Aportes de Mayo con respecto a las relaciones humanas dentro de una empresa.

El efecto Hawthorne: la productividad de los colaboradores puede variar dependiendo de la gestión realizada con enfoque en ellos.

Las necesidades que presentan los colaboradores no son totalmente de índole económica, sino que existen otros factores de importancia.

Las relaciones sociales y grupos no formales dentro de una empresa juegan un papel de suma importancia tanto que pueden llegar a influir en los niveles de productividad. (...) (p. 9).

En este caso podríamos ver como es importante el compromiso del colaborador, muchas veces el desempeño y compromiso se ven afectados más que por factores económicos, por factores sociales, necesidades complejas que van relacionadas con el factor humano, en este sentido contar con personas que tengan buen nivel de inteligencia emocional o que sepan gestionar sus emociones estaría jugando un papel importante, y en el caso que aun exista aspectos por trabajar la organización jugaría un papel importante en poder fortalecer su factor humano con beneficio del colaborador y de la organización al mismo tiempo.

Abraham Maslow: Teoría de la motivación basada en necesidades

En este punto se hace referencia a que si hablamos de compromiso, estamos hablando de una influencia en cuanto a la satisfacción de necesidades del colaborador, y el nivel de motivación que estos puedan presentar por diversos factores, en este punto Robbins y Decenzo (2002) proponen, "En el lineamiento de Maslow, hablar de motivación es hablar de necesidades, hay que saber en qué nivel de jerarquía de necesidades se encuentra el individuo para luego intentar satisfacer ese nivel o uno superior" (p.314).

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cómo influye la inteligencia emocional en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos - 2018?

1.4.2 Problemas específicos

- a) ¿Cómo influye la autorregulación en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos - 2018?

- b) ¿Cómo influye la motivación en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018?

1.5 Justificación del estudio

El presente estudio se encargara de evaluar una problemática de la administración para ser más específicos en la línea de la gestión del talento humano, a nivel local, de modo que podremos verificar si los estudios antes realizados por otros profesionales tienen el mismo o distinto comportamiento en una organización de la localidad, en este caso la Municipalidad de Los Olivos, con ello se podrá proponer soluciones al problema y tendremos un mejor panorama de la realidad y el comportamiento de estas variables para poder gestionarlas.

Es importante que cada profesional realice su aporte a su área de estudio, ya que el conocimiento y las problemáticas son diarias y van cambiando o incrementando día a día, para poder tener soluciones efectivas, tenemos que tener métodos e información reciente para que puedan ser aplicadas en la actualidad y en cada realidad o entorno, para ello se realizó este estudio con el fin de servir de aporte al conocimiento general y solucionar los problemas cotidianos.

Además, también desde el ámbito académico se realiza el aporte a la investigación en la línea ya detallada, añadiendo información y conocimientos como también desarrollando las competencias de investigación del estudiante.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

La inteligencia emocional influye significativamente en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.

1.6.2 Hipótesis Específicas

- a) La autorregulación influye significativamente en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.
- b) La motivación influye significativamente en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la influencia de la inteligencia emocional en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.

1.7.2 Objetivos específicos

- a) Determinar la influencia de la autorregulación en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.
- b) Determinar la influencia de la motivación en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.

II. MÉTODO

Ávila (2001) se refiere al método en el siguiente concepto:

El método se refiere a la secuencia que el investigador tiene que seguir para poder alcanzar su propósito, en este caso hallar sus objetivos, todo esto dentro del contexto de la ciencia, aunque también sirve para otros tipos de actividades (...) (p. 43).

En este sentido vemos la importancia que tiene el método dentro del presente estudio, dado que estamos basados en lograr objetivos, de este modo llevamos el orden correcto para poder tener una investigación con resultados fiables.

Método hipotético deductivo

Bisquerra (1998) nos dice que, al hablar de método hipotético deductivo, nos estamos refiriendo a un proceso donde mediante conocimientos previamente adquiridos en este caso la parte teórica, hacemos un trabajo de predecir un posible resultado mediante nuestra hipótesis. (p. 62).

2.1 Diseño de investigación

2.1.1 Tipo de investigación: aplicada

Cegarra (2004), afirma que:

La investigación aplicada se refiere a que se utilizaran conocimientos científicos ya existentes, pero en su aplicación a nuevos contextos, estos pueden aplicarse en distintos tipos de organización o situaciones con el fin de validar su aporte en el ámbito que nosotros lo necesitamos. (p. 42).

Dado el concepto estudiado vemos como la investigación aplicada hace referencia a la aplicación práctica de los conocimientos a las distintas realidades, como es el caso de esta investigación.

2.1.2 Nivel de investigación: explicativo causal

Valderrama (2013) propone lo siguiente, el nivel explicativo como su nombre lo dice está enfocado en explicar porque suceden ciertos fenómenos, yendo más allá de dar conceptos o establecer relaciones, esta trata de responder las causas de los eventos físicos y sociales ocurridos con las variables estudiadas. (p.45).

2.1.3 Diseño de investigación: no experimental y de corte transversal

En este punto para la mejor comprensión hemos tomado el aporte de Toro y Parra (2006), quien menciona:

La investigación no experimental se basa en la apreciación de los fenómenos de manera natural y dentro de su realidad, y así tener el criterio de analizarlos. (...). La recolección de información en un solo momento, se da en los diseños de investigación de tipo transversal, todo esto sucede con el fin de poder detallar a cierta variable en un momento específico. (p. 158).

2.2 Variables, operacionalizacion

2.2.1 Variable independiente: inteligencia emocional (definición conceptual)

Respecto a la variable inteligencia emocional, según lo descrito en la investigación, está compuesta por partes menores que son mejor descritas por el autor, Goleman (2008) propone que:

La inteligencia emocional en el contexto practico, se subdivide en principios esenciales los cuales son los siguientes: relaciones sociales, el conocimiento de uno mismo, el conocimiento social, y autogestión, todos estos factores, en

la práctica son un vehículo que bien conducidos nos llevan al éxito en el ámbito de trabajo. (p.18).

2.2.2 Variable dependiente: compromiso organizacional (definición conceptual)

El compromiso organizacional conlleva al comportamiento organizacional, este es un factor importante para predecir el desempeño del colaborador y su predisposición a poder aportar, respecto al tema Amorós (2007) propone que “hace mención al nivel en que el trabajador quiere permanecer en la organización como además se identifica con ellas y aporta a conseguir los objetivos” (p.73).

2.2.3 Matriz de operacionalización de variables

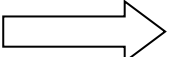
Matriz de Operacionalización de Variables						
Título:						
"La Inteligencia Emocional y su influencia en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos, 2018"						
Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable Independiente: Inteligencia Emocional	Goleman (2008) propone que: En la práctica de la Inteligencia Emocional esboce un amplio marco de referencia que refleje el modo en que los principios fundamentales de la IE – la conciencia de uno mismo, la autogestión, la conciencia social y la capacidad para manejar las relaciones – se traducen en el éxito en el mundo laboral (p.18).	Autoconocimiento	Conocimiento propio de fortalezas, debilidades, hábitos, costumbres y demás.	Autoconcepto	1	ordinal
				Autoestima	2	
		Autorregulación	Control de emociones y perspectiva que se tiene de frente a estas.	Manejo de estrés	3	
				Control emocional	4	
				Intrínseca	5	
				Extrínseca	6	
		Motivación	Fuerza que anima a hacer o realizar determinada labor.	Escucha activa	7	
				Tolerancia	8	
		Empatía	Capacidad para ponerse en el lugar de la otra persona.	Capacidad de relacionarse	9	
				Manejo de las relaciones	10	
Habilidades Sociales	Conductas hábiles dirigidas a metas, referido a la socialización.	Satisfacción de necesidades	11			
		Satisfacción de expectativas	12			
		Intensión de permanencia	13			
		Necesidad de permanencia	14			
Compromiso Afectivo	Adhesión emocional creada entre el colaborador y la organización.	Intensión de permanencia	15			
		Necesidad de permanencia	16			
Compromiso Continuo	Se refiere al tipo de compromiso sobre el nivel de permanencia.	Respeto a las reglas	17			
		Nivel de gratitud	18			
Compromiso Normativo	Es el compromiso basado en las reglas o la gratitud para con la empresa.	Respeto a las reglas	19			
		Nivel de gratitud	20			
Variable Dependiente: Compromiso Organizacional	Amorós (2007) propone que "se refiere al grado en que un empleado se identifica con una organización específica y con sus metas, además su deseo por quedarse en ella como integrante" (p.73).	Compromiso Normativo	Es el compromiso basado en las reglas o la gratitud para con la empresa.			

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Según Valderrama (2013), la población es el grupo de unidades que cada variable tiene dentro del universo total. Entonces se afirma que la cantidad total del universo de ser una cantidad N, la población total será de tamaño N, es decir la población es la cantidad total de elementos que conforman el universo que se estudia. (p.182).

El presente estudio de investigación cuenta con una población de 179 colaboradores con cargos administrativos, estos están divididos en 12 gerencias, además las cuales no están ubicados en un solo lugar físico, sino que están distribuidos en todo el distrito en diferentes oficinas.

Población  179

2.3.2 Muestra

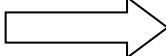
Para Valderrama (2013), la muestra “Es una parte o subconjunto que va representar a la población, y para ello tiene que contar con la condición de ser representativa, es decir tener características comunes de la población” (p. 184). En nuestro caso de investigación como tenemos una población finita, nuestra muestra será equivalente a 54 colaboradores.

Muestreo por conveniencia (no probabilístico)

Para la presente investigación, donde se tiene una población de 179 colaboradores y donde existen circunstancias que dificultan el manejo de la totalidad de esta población, para poder conseguir una muestra, la cual pueda ser encuestada, además que también sea accesible a la recolección de datos, y que finalmente sea representativa, se toma el criterio del conocimiento sobre esta población del investigador para poder aplicar el muestreo no probabilístico por conveniencia.

Mejía propone (2002), “La muestra por conveniencia se realiza premeditadamente, porque no todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser seleccionados (...). Pero los elementos seleccionados se dan por el criterio del investigador, quien conoce esta población y determina un grupo que facilite la investigación o sea más pertinente” (p.121).

En la presente investigación, y bajo el criterio de la muestra no probabilística y por conveniencia, se trabajará con una muestra de 54 colaboradores, dado que el investigador conoce su población y para fines de accesibilidad y de logro de resultados óptimos.

Muestra no probabilística por conveniencia  54

2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica: encuesta

La técnica usada para la recolección de datos en la presente investigación es la encuesta, técnica bastante usada para estudios similares a este, para Abascal y Grande (2005) la encuesta significa una técnica primaria que se utiliza para la recolección de información donde las preguntas tienen relación y coherencia, y esto permite que se pueda trabajar de manera cuantitativa para obtener resultados del estudio. (p.14)

Instrumento: cuestionario

El instrumento más apropiado y que mejor provecho sacaremos es el cuestionario, por ello la elección, para García (2004), el cuestionario es un sistema de preguntas, las cuales son racionales, comprensibles y ordenadas de forma que tengan coherencia y además expresadas en un lenguaje sencillo lo cual permite que el encuestado pueda responder sin necesidad de contar con un encuestador. (p.29).

Escala de Likert

Dentro del cuestionario realizado para la recolección de datos se ha usado la escala de Likert para poder tipificar las respuestas, según Malhotra (2004), nos dice, La escala de Likert lleva este nombre en honor a su creador, esta escala es muy utilizada y se trata de expresar el grado acuerdo que tiene el encuestado con la pregunta, desde muy poco de acuerdo hasta muy de acuerdo. (p.258).

Validez: Validación de expertos

En la presente investigación, como se viene explicando se apoya en la técnica de la encuesta y con el instrumento del cuestionario para la respectiva recolección de datos, el cuestionario realizado en esta investigación esta validado por tres expertos metodológicos los cuales se detallan a continuación:

Tabla 1

Validación del cuestionario según expertos

Nombres y Apellidos	Grado académico	Opinión del experto
Ediht Geobana Rosales Domínguez	Magister	Si cumple
Pedro Costilla Castillo	Doctor	Si cumple
Carlos Casma Zarate	Magister	Si cumple

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad: Alfa de Cronbach

Ramos (2008) nos dice que, Alfa de Cronbach es el coeficiente de fiabilidad del cuestionario obtenido por un test, donde el resultado mientras más se aproxime al 1 es más fiables y mientras más cercano al 0 sea es menos fiable. (p.83).

Luego para que esta investigación vaya acorde a los lineamientos se realizó una prueba piloto con 20 encuestados de una organización similar, en este caso trabajadores administrativos, pero del municipio de Independencia.

La escala usada para la medición de Alfa de Cronbach fue la de la Valderrama (2013), donde nos indica lo siguiente:

Tabla 2*Escala de fiabilidad del cuestionario*

Fiabilidad	Coefficiente obtenido
Muy Alta	0.80 a 1.00
Marcada	0.60 a 0.80
Moderada	0.40 a 0.60
Baja o ligera	0.20 a 0.40
Despreciable	0.00 a 0.20

Fuente: Valderrama, 2013, p.228.

Tabla 3*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

Fuente: Base de datos SPSS

Tabla 4*Coefficiente de fiabilidad del cuestionario de la investigación*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,832	20

Fuente: Base de datos SPSS

Interpretación: Se obtuvo como resultado un coeficiente de fiabilidad de 0.832 en la prueba polito donde participaron 20 encuestados y según la escala descrita anteriormente se considera la fiabilidad del cuestionario es muy alta por ser mayor que 0.800. Este proceso se realizó mediante el programa estadístico SPSS versión 24.

2.5 Método de análisis de datos

El método de análisis de datos usado será el estadístico, haciendo uso de la estadística descriptiva a través de tablas y gráficos como también se usará la estadística inferencial para generalizar los resultados obtenidos. Todo lo anterior se realizó utilizando el programa estadístico SPSS en la versión 24.

2.6 Aspectos éticos

La presente Investigación está regida por principios éticos tales como la **veracidad**, de la información proporcionada, para la obtención de resultados reales y que puedan ser útiles para posteriores trabajos de la misma línea de investigación, la **confidencialidad**, de los encuestados para proteger su integridad y su imagen, **originalidad** del presente trabajo de investigación, creando un aporte a la rama de estudio y teniendo presente el **respeto** por la autoría del material bibliográfico usado para consultas y explicación de términos y conceptos.

III. RESULTADOS

3.1 Distribución de frecuencias de las variables y sus dimensiones

3.1.1 Variable independiente: inteligencia emocional

Tabla 5

Frecuencia de la variable independiente, Inteligencia emocional

		Inteligencia emocional			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente desfavorable	1	1.9	1.9	1.9
	Muy desfavorable	4	7.4	7.4	9.3
	Desfavorable	19	35.2	35.2	44.4
	Favorable	16	29.6	29.6	74.1
	Muy favorable	14	25.9	25.9	100.0
Total		54	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la siguiente tabla de los 54 encuestados, 24 presentan una inteligencia emocional desfavorable o menor, es decir un 44%, por lo tanto, es mayor el número de encuestados con nivel de inteligencia emocional favorable o muy favorable, por lo tanto, la organización cuenta con un gran porcentaje de colaboradores con buena inteligencia emocional.

3.1.2 Dimensión 1: Autoconocimiento

Tabla 6

Frecuencia de la dimensión 1; Autoconocimiento

		Autoconocimiento			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente desfavorable	3	5.6	5.6	5.6
	Muy desfavorable	6	11.1	11.1	16.7
	Desfavorable	15	27.8	27.8	44.4
	Favorable	12	22.2	22.2	66.7
	Muy favorable	18	33.3	33.3	100.0
Total		54	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la gráfica presentada y la tabla, existe un 33,3% de colaboradores que presenta un nivel muy favorable en cuanto al autoconocimiento, un 22,2% favorable, pero también un acumulado de 44.4% que presenta un nivel de autoconocimiento desfavorable o menor, por lo tanto, existe un grupo significativo aun de colaboradores que necesitan mejorar este aspecto.

3.1.3 Dimensión 2: Autorregulación

Tabla 7

Frecuencia de la dimensión 2; Autorregulación

		Autorregulación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente desfavorable	3	5.6	5.6	5.6
	Muy desfavorable	15	27.8	27.8	33.3
	Desfavorable	6	11.1	11.1	44.4
	Favorable	23	42.6	42.6	87.0
	Muy favorable	7	13.0	13.0	100.0
	Total	54	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la gráfica y tabla, se observa que existe un acumulado de 44.4% de colaboradores que presentan su nivel de autorregulación desfavorable o menor, pero de parte positiva, existe un 55,6% que presenta un nivel de autorregulación favorable o muy favorable.

3.1.4 Dimensión 3: Motivación

Tabla 8

Frecuencia de la dimensión 3; Motivación

		Motivación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente desfavorable	2	3.7	3.7	3.7
	Muy desfavorable	3	5.6	5.6	9.3
	Desfavorable	22	40.7	40.7	50.0
	Favorable	21	38.9	38.9	88.9
	Muy favorable	6	11.1	11.1	100.0
Total		54	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la tabla presentada, respecto a la motivación presentada por los colaboradores de la organización, existe un 50% que sabe manejar su motivación y otro 50% que no le motiva nada o casi nada en la organización, este sería un punto importante a trabajar, existiendo 27 colaboradores de 54 que necesitan ser motivados o aprender a motivarse.

3.1.5 Dimensión 4: Empatía

Tabla 9

Frecuencia de la dimensión 4; Empatía

		Empatía			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente desfavorable	3	5.6	5.6	5.6
	Muy desfavorable	6	11.1	11.1	16.7
	Desfavorable	24	44.4	44.4	61.1
	Favorable	16	29.6	29.6	90.7
	Muy favorable	5	9.3	9.3	100.0
Total		54	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la tabla y grafica presentada, 33 de 54 colaboradores presentan un nivel de empatía desfavorable o menor, es decir un 61.1% tiene una

mala empatía, solo 21 de 54 colaboradores tiene un nivel de empatía favorable o muy favorable, se podría suponer que dentro de la organización se generan malos entendidos y conflictos constantemente.

3.1.6 Dimensión 5: Habilidades sociales

Tabla 10

Frecuencia de la dimensión 5; Habilidades sociales

		Habilidades sociales			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente desfavorable	2	3.7	3.7	3.7
	Muy desfavorable	10	18.5	18.5	22.2
	Desfavorable	22	40.7	40.7	63.0
	Favorable	13	24.1	24.1	87.0
	Muy favorable	7	13.0	13.0	100.0
Total		54	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la tabla y grafica anterior un 63% de los colaboradores presentan un nivel de habilidad social desfavorable o menor, por lo tanto, solo un 37% presentaría un nivel de habilidad social favorable o muy favorable, por lo tanto, se podría asumir que las relaciones sociales son deficientes.

3.1.7 Variable Dependiente: Compromiso organizacional

Tabla 11

Frecuencia de la variable dependiente; Compromiso organizacional

		Compromiso organizacional			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente desfavorable	1	1.9	1.9	1.9
	Muy desfavorable	5	9.3	9.3	11.1
	Desfavorable	20	37.0	37.0	48.1
	Favorable	23	42.6	42.6	90.7
	Muy favorable	5	9.3	9.3	100.0
Total		54	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la tabla presentada 23 encuestados de 54 presentan un compromiso organizacional favorable, pero a su vez existe un 48% de colaboradores que presentan un compromiso organizacional desfavorable o menor, con relación a la Inteligencia Emocional, es un resultado similar el presentado por el Compromiso Organizacional.

3.1.8 Dimensión 1: Compromiso afectivo

Tabla 12

Frecuencia de la dimensión 1; Compromiso afectivo

		Compromiso afectivo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente desfavorable	2	3.7	3.7	3.7
	Muy desfavorable	7	13.0	13.0	16.7
	Desfavorable	22	40.7	40.7	57.4
	Favorable	18	33.3	33.3	90.7
	Muy favorable	5	9.3	9.3	100.0
Total		54	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según el cuadro 31 de 54 personas presentan un nivel de compromiso afectivo desfavorable o menor, es decir existe un deficiente vínculo afectivo del trabajador para con la empresa, solo un 41,6% positivo.

3.1.9 Dimensión 2: Compromiso continuo

Tabla 13

Frecuencia de la dimensión 2; Compromiso continuo

		Compromiso continuo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente desfavorable	3	5.6	5.6	5.6
	Muy desfavorable	8	14.8	14.8	20.4
	Desfavorable	26	48.1	48.1	68.5
	Favorable	11	20.4	20.4	88.9
	Muy favorable	6	11.1	11.1	100.0
Total		54	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según el cuadro solo el 31,5% de los encuestados presentan un nivel favorable o muy favorable respecto al nivel de compromiso continuo, teniendo un 68,5% desfavorable o menor.

3.1.10 Dimensión 3: Compromiso normativo

Tabla 14

Frecuencia de la dimensión 3; Compromiso normativo

		Compromiso normativo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente desfavorable	2	3.7	3.7	3.7
	Muy desfavorable	6	11.1	11.1	14.8
	Desfavorable	21	38.9	38.9	53.7
	Favorable	16	29.6	29.6	83.3
	Muy favorable	9	16.7	16.7	100.0
Total		54	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según el cuadro, solo 25 encuestados de 54 presentan un nivel favorable o muy favorable respecto al compromiso normativo, esto quiere decir que en la organización las reglas no son muy amigables o los colaboradores no tienen el empeño para poder cumplirlas.

3.2 PRUEBA DE NORMALIDAD

Freund (2004), hace referencia frente a esta prueba y la explica de esta manera, la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov es una prueba estadística, no paramétrica usada para verificar la normalidad de las distribuciones.

$N < 50 \Rightarrow$ Shapiro Wilk

$N \geq 50 \Rightarrow$ Kolmogorov - Smirnov

Significancia y regla de decisión

Sig. $\tau = 0.05$ (aceptación 95%; $Z = 1,96$)

Sig. $\epsilon < \text{Sig. } \tau \Rightarrow$ Se rechaza la hipótesis nula

Sig. $\epsilon > \text{Sig. } \tau \Rightarrow$ Se acepta la hipótesis nula

H_0 = Distribución Normal

H_1 = Distribución No Normal

Tabla 15

Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia Emocional	0.203	54	0.000	0.880	54	0.000
Compromiso Organizacional	0.245	54	0.000	0.877	54	0.000

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Por tratarse de nuestra prueba de investigación > 50 entonces, se decide realizar la prueba de normalidad por Kolmogorov – Smirnov. La significancia hallada es de 0,00 que es $<$ que la Sig. $\tau = 0,05$, por tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta H_1 , es **no paramétrica**.

3.3 PRUEBA DE RELACION, REGRESION LINEAL y ANOVA

3.3.1 Hipótesis General

Prueba de relación

Significancia y regla de decisión

Sig. $\tau = 0.05$ (aceptación 95%; $Z = 1,96$)

Sig. $\epsilon < \text{Sig. } \tau \Rightarrow$ Se rechaza la hipótesis nula

Sig. $\epsilon > \text{Sig. } \tau \Rightarrow$ Se acepta la hipótesis nula

H_G: La inteligencia emocional influye significativamente en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.

H₀: No se relacionan la inteligencia emocional con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.

H₁: Si se relacionan la inteligencia emocional con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.

Tabla 16

Cuadro de coeficientes de correlación

Coeficiente	Interpretación
1	Correlación perfecta
0.8 < x < 1	Muy alta
0.6 < x < 0.8	Alta
0.4 < x < 0.6	Moderada
0.2 < x < 0.4	Baja
0 < x < 0.2	Muy baja
0	Correlación nula

Fuente: Jiménez (2016).

Tabla 17

Prueba de correlación entre las variables inteligencia emocional y compromiso organizacional por Spearman

		Correlaciones		
			inteligencia (Agrupada)	compromiso (Agrupada)
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	1.000	,779**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	54	54
	compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	,779**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	54	54

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En el cuadro presentado podemos observar que el resultado obtenido es de 0,779 este coeficiente de correlación según lo propuesto anteriormente se considera alto, es decir las variables Inteligencia Emocional y Compromiso Organizacional tienen un grado de correlación alto.

Regresión Lineal

Significancia y regla de decisión

Sig. $T = 0.05$ (aceptación 95%; $Z = 1,96$)

Sig. $E < \text{Sig. } T \Rightarrow$ Se rechaza la hipótesis nula

Sig. $E > \text{Sig. } T \Rightarrow$ Se acepta la hipótesis nula

H_G : La inteligencia emocional influye significativamente en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.

H_0 : No influye la inteligencia emocional en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.

H_1 : Si influye la inteligencia emocional en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.

Tabla 18

Resumen del modelo inteligencia emocional y compromiso organizacional

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,779 ^a	0.606	0.599	0.547

a. Predictores: (Constante), inteligencia (Agrupada)

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Observando la tabla 18, se tiene un coeficiente $R = 0,779$; además también se aprecia un R cuadrado de 0.606 esto quiere decir que la variable compromiso organizacional está variando en un 60,6% a causa de la acción de la variable inteligencia emocional.

La hipótesis general del trabajo se probará con la prueba de ANOVA (Análisis de varianza)

Tabla 19

Anova para la inteligencia emocional y el compromiso organizacional

		ANOVA^a				
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	23.935	1	23.935	80.057	,000 ^b
	Residuo	15.547	52	0.299		
	Total	39.481	53			

a. Variable dependiente: Compromiso organizacional

b. Predictores: (Constante), Inteligencia emocional

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la tabla 19, se observa un valor estadístico $F = 80,057$ que es mayor que el valor crítico de 1,96 por lo que se rechaza la H_0 . De igual manera el nivel de significancia es de 0,00 que es menor a la significancia de la investigación de 0,05 ($0,00 < 0,05$; 95%; $Z = 1,96$), entonces según la regla de decisiones se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la que es equivalente a la H_G : La inteligencia emocional influye significativamente en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.

3.3.2 Hipótesis específica 1

Prueba de Relación

Significancia y regla de decisión

Sig. $T = 0.05$ (aceptación 95%; $Z = 1,96$)

Sig. $E < \text{Sig. } T \Rightarrow$ Se rechaza la hipótesis nula

Sig. $E > \text{Sig. } T \Rightarrow$ Se acepta la hipótesis nula

H_G : La autorregulación influye significativamente en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.

H₀: No se relacionan la autorregulación con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.

H₁: Si se relacionan la autorregulación con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.

Tabla 20

Prueba de correlación entre la dimensión autorregulación y la variable dependiente compromiso organizacional por Spearman

Correlaciones				
			autorregulación (Agrupada)	compromiso (Agrupada)
Rho de Spearman	Autorregulación	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000	,786**
				0.000
			54	54
	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,786**	1.000
			0.000	
			54	54

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En el cuadro presentado podemos observar que el resultado obtenido es de 0,786 este coeficiente de correlación según lo propuesto anteriormente se considera alto, es decir la autorregulación y el compromiso organizacional tienen un grado de correlación alto.

Regresión Lineal

Significancia y regla de decisión

Sig. $\tau = 0.05$ (aceptación 95%; $Z = 1,96$)

Sig. $\epsilon < \text{Sig. } \tau \Rightarrow$ Se rechaza la hipótesis nula

Sig. $\epsilon > \text{Sig. } \tau \Rightarrow$ Se acepta la hipótesis nula

H_G: La autorregulación influye significativamente en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.

H₀: No influye la autorregulación en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.

H₁: Si influye la autorregulación en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.

Tabla 21

Resumen del modelo para la autorregulación y el compromiso organizacional

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,786 ^a	0.619	0.611	0.538

a. Predictores: (Constante), autorregulación (Agrupada)

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Observando la tabla 21, se tiene un coeficiente R = 0,786 además también se aprecia un R cuadrado de 0.619 esto quiere decir que la variable compromiso organizacional está variando en un 61,9% a causa de la acción de la autorregulación.

La hipótesis específica 1 del trabajo se probará con la prueba de ANOVA (Análisis de varianza)

Tabla 22

Anova para la autorregulación y el compromiso organizacional

ANOVA^a					
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	24.420	1	24.420	84.309	,000 ^b
Residuo	15.062	52	0.290		
Total	39.481	53			

a. Variable dependiente: Compromiso organizacional

b. Predictores: (Constante), Autorregulación

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la tabla 22, se observa un valor estadístico $F = 84,309$ que es mayor que el valor crítico de 1,96 por lo que se rechaza la H_0 . De igual manera el nivel de significancia es de 0,00 que es menor a la significancia de la investigación de 0,05 ($0,00 < 0,05$; 95%; $Z = 1,96$), entonces según la regla de decisiones se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la que es equivalente a la H_G : La autorregulación influye significativamente en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.

3.3.3 Hipótesis específica 2

Prueba de Relación

Significancia y regla de decisión

Sig. $\tau = 0.05$ (aceptación 95%; $Z = 1,96$)

Sig. $\epsilon < \text{Sig. } \tau \Rightarrow$ Se rechaza la hipótesis nula

Sig. $\epsilon > \text{Sig. } \tau \Rightarrow$ Se acepta la hipótesis nula

H_G : La motivación influye significativamente en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.

H_0 : No se relacionan la motivación con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.

H_1 : Si se relacionan la motivación con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.

Tabla 23

Prueba de correlación entre la dimensión motivación y la variable dependiente compromiso organizacional por Spearman

Correlaciones

			motivación (Agrupada)	compromiso (Agrupada)
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1.000	,615**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	54	54
	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	,615**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	54	54

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En el cuadro presentado podemos observar que el resultado obtenido es de 0,615 este coeficiente de correlación según lo propuesto anteriormente se considera alto, es decir la motivación y el compromiso organizacional tienen un grado de correlación alto.

Regresión Lineal

Significancia y regla de decisión

Sig. $\tau = 0.05$ (aceptación 95%; $Z = 1,96$)

Sig. $\epsilon < \text{Sig. } \tau \Rightarrow$ Se rechaza la hipótesis nula

Sig. $\epsilon > \text{Sig. } \tau \Rightarrow$ Se acepta la hipótesis nula

H_G : La motivación influye significativamente en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.

H_0 : No influye la motivación en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.

H_1 : Si influye la motivación en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.

Tabla 24*Resumen del modelo para la motivación y el compromiso organizacional*

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,615 ^a	0.378	0.366	0.687

a. Predictores: (Constante), Motivación

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Observando la tabla 24, se tiene un coeficiente $R = 0,615$ además también se aprecia un R cuadrado de 0.378 esto quiere decir que la variable compromiso organizacional está variando en un 37,8% a causa de la acción de la motivación.

La hipótesis específica 1 del trabajo se probará con la prueba de ANOVA (Análisis de varianza)

Tabla 25*Anova para la motivación y el compromiso organizacional*

ANOVA^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	14.933	1	14.933	31.632	,000 ^b
	Residuo	24.549	52	0.472		
	Total	39.481	53			

a. Variable dependiente: Compromiso Organizacional

b. Predictores: (Constante), Motivación

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la tabla 25, se observa un valor estadístico $F = 31,632$ que es mayor que el valor crítico de 1,96 por lo que se rechaza la H_0 . De igual manera el nivel de significancia es de 0,00 que es menor a la significancia de la investigación de 0,05 ($0,00 < 0,05$; 95%; $Z = 1,96$), entonces según la regla de decisiones se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la que es equivalente a la H_1 : La motivación influye significativamente en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.

IV. DISCUSIÓN

Después de la aplicación del instrumento, la recolección de datos y el procesamiento de la información en la tesis titulada “La Inteligencia Emocional y su influencia en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos, 2018”. En la investigación se llegó a determinar lo siguiente:

Hipótesis General

Se tuvo como hipótesis general, la inteligencia emocional influye significativamente en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018. Los resultados obtenidos permitieron confirmar que la variable independiente inteligencia emocional si influye en el compromiso organizacional, obteniendo un coeficiente de correlación de Sperman de 0,815 y además que la variable independiente está haciendo variar a la dependiente en un 60,6%; en cuanto a los antecedentes y su análisis concuerda con Lozano (2015), en su trabajo “La Cultura Organizacional y su influencia en la mejora del Compromiso Organizacional del personal de la municipalidad del centro poblado menor de Chequen 2015”, se encontró un coeficiente de correlación de Pearson de 0.964, dando una correlación muy alta y que además se comprobó la hipótesis planteada es decir que la Cultura Organizacional si influye en el Compromiso Organizacional.

En este caso desde el análisis propio se concluye que, como es sabido la cultura organizacional puede impactar en las conductas de los colaboradores, en este caso para hacer referencia de que la cultura organizacional podría impactar en la inteligencia emocional, variable estudiada, por ello, si la presente investigación concluye que la inteligencia emocional si influye en el compromiso organizacional, y el antecedente hace lo mismo con la cultura organizacional, entonces se podría usar la cultura organizacional como herramienta para la mejora de la inteligencia emocional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos y de esta forma incrementar el nivel de compromiso organizacional.

Hipótesis Especifica 1

Se tuvo como hipótesis específica 1, la autorregulación influye significativamente en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018. Los resultados que se consiguieron en esta investigación permitieron confirmar esta hipótesis, ya que se encontró que la autorregulación influye en el compromiso organizacional, obteniéndose como resultados una correlación de Spearman de 0,800 y además que esta dimensión está haciendo variar al compromiso organizacional en un 61,9%, con referencia a los antecedentes y sus resultados esta coincide con Huacac (2014), en su trabajo “La Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en la empresa de Generación Eléctrica del Sur periodo 2011-2013”, donde se halló los siguientes resultados, mediante una prueba de chi cuadrado se halla que existe una correlación entre la Autorregulación y la Calidad de Trabajo, de un 46%, y se acepta la hipótesis de que Si existe correlación entre la Autorregulación y la Calidad del Trabajo.

En este punto hacemos la comparación, respecto a cómo la autorregulación, según la investigación impacta en el compromiso organizacional, y según el antecedente impacta en la calidad del trabajo, ambas variables muy parecidas y que de una forma u otra hacen referencia al problema presentado en las entidades del estado o municipios que es, el poco compromiso y la mala calidad de trabajo que ofrecen los colaboradores de dichas organizaciones, queda así comprobado que ante este problema, un punto a trabajar sería la autorregulación que forma parte de la inteligencia emocional.

Hipótesis Especifica 2

Se tuvo como hipótesis específica 2, la motivación influye significativamente en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018. Los resultados obtenidos confirmaron que la motivación si influye en el compromiso organizacional, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,628 y además la motivación está haciendo variar al compromiso

organizacional en un 37,8%, con respecto a los antecedentes y los resultados, la investigación coincide con Cubas (2015), en su trabajo “Análisis de la Inteligencia Emocional de la Teoría de Robert Cooper, para verificar el Desempeño Laboral del Asociado del área de Cajas de la empresa Sodimac – Chiclayo 2012”, donde se halló que existe una correlación de 0.286 que es baja, entre el estado de ánimo general y el desempeño laboral, en diferente medida pero existe una semejanza.

Por otro lado, el estado de ánimo general y la motivación siendo similares, se observa como impactan en el desempeño y el compromiso cada uno en cual corresponde y con niveles distintos, podría ser una referencia para guiarse, pero también tener en cuenta que la motivación tiene mayor correlación e influencia sobre el compromiso organizacional, versus la correlación existente entre el ánimo general y el desempeño.

Objetivo General

En la investigación se tuvo el siguiente objetivo general, determinar la influencia de la inteligencia emocional en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.

Asimismo, Cruz y Vargas (2017) en su tesis “La Inteligencia Emocional y El Desempeño Laboral en Docentes del Gimnasio Nueva América”, encontró que existe correlación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral, aunque esta correlación es baja ya que solo es de 0.5 y cercanas al 0.5 también para sus respectivas dimensiones, aquí podemos hacer énfasis en que se coincide con los antecedentes demostrando a veces la correlación y a veces la influencia, solo que estas medidas varían dependiendo la temporalidad o el contexto en que se realiza la investigación.

Objetivo Especifico 1

En el presente trabajo se tuvo el siguiente objetivo específico 1, determinar la influencia de la autorregulación en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.

Respecto a este punto, donde se determinó que la autorregulación si influye en el compromiso organizacional, se ha creído conveniente hacer mención a Dalton, Hoyle y Watts (2007), donde nos dice que: Las relaciones sociales y grupos no formales dentro de una empresa juegan un papel de suma importancia tanto que pueden llegar a influir en los niveles de productividad.

Es aquí donde podemos analizar de la siguiente manera: La autorregulación, ayuda a mejorar las relaciones laborales, sea en grupos formales y no formales dentro de la organización, además esta autorregulación influye en el compromiso organizacional, por eso al tener colaboradores con una buena autorregulación, estamos dando la razón y ratificando la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo, donde hace énfasis en que la solución a los problemas más difíciles y que incluso se creen sin solución, tienen respuesta en una buena gestión del recurso humano.

Objetivo Especifico 2

En la investigación se tuvo el siguiente objetivo específico 2, Determinar la influencia de la motivación en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.

En este objetivo, se logró determinar que la motivación si influye en el compromiso organizacional, a lo mismo que hacemos referencia a Robbins y Decenzo (2002), que habla de la teoría de las necesidades de Abraham Maslow, donde dice que para mantener motivado a un colaborador primero hay que reconocer sus necesidades y en qué nivel se encuentra, en la ya conocida pirámide de Maslow, dentro del

análisis, se evalúa de la siguiente manera, al ya comprobarse que la Motivación si influye en el compromiso organizacional, la siguiente pregunta sería ¿Cómo motivar a un colaborador? Y aquí entra en práctica la teoría ya mencionada, donde primera tendremos que realizar un análisis dentro del contexto en este caso la municipalidad de Los Olivos, y reconocer las necesidades de cada colaborador y de acuerdo con ello poder plantear los puntos a atacar o estrategias a plantear para mejorar este punto.

V. CONCLUSIONES

Primero: Se cumplió con el objetivo general planteado para las variables, inteligencia emocional y compromiso organizacional, en la cual la variable independiente si influye en la dependiente, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,815 siendo una correlación muy alta y además un valor R cuadrado de 0,606 lo cual significa que la inteligencia emocional está provocando una variación de 60,6% en el compromiso organizacional. Por lo tanto, la inteligencia emocional si influye y en el compromiso organizacional y además tiene un nivel de influencia porcentual ya mencionado de 60,6%.

Segundo: Se cumplió con el objetivo específico 1, para la autorregulación y el compromiso organizacional, donde se concluyó que la autorregulación si influye en el compromiso organizacional, en dichas pruebas se obtuvo los siguientes resultados, un coeficiente de correlación de Spearman de 0,800 que es una correlación muy alta, y además un coeficiente R cuadrado de 0,619 lo cual refiere que la autorregulación está impactando en el compromiso organizacional en un 61,9%.

Tercero: Se cumplió con el objetivo específico 2, para la motivación y el compromiso organizacional, donde se concluyó que la motivación si influye en el compromiso organizacional, en el presente trabajo de investigación los resultados fueron los siguientes, un coeficiente de correlación de Spearman de 0,628 lo cual significa una correlación alta, y además un coeficiente R cuadrado de 0,378 lo que significa que la motivación está haciendo variar al compromiso organizacional de 37,8%.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda, trabajar un plan estratégico con el área de psicología, o psicóloga de la organización, donde primero se realicen pruebas para conocer el nivel de inteligencia emocional de manera individual de los colaboradores y a partir de ello, trabajar talleres grupales y sesiones individuales para mejorar aspectos claves de la inteligencia emocional como por ejemplo la autoestima, la motivación y el manejo de las habilidades sociales.

Segundo: Se recomienda incluir en las pruebas de ingreso de nuevo personal, una prueba psicológica para medir la autorregulación de los postulantes, y de esta manera seleccionar al más idóneo, por otro lado, se recomienda implementar un mecanismo de corrección de errores, con respecto a las conductas donde los colaboradores por falta control emocional hayan generado algún tipo de percance o problema con los compañeros o usuarios, donde el involucrado de manera secreta será citado con la psicóloga para ayudar a que mejore este aspecto.

Tercero: Se recomienda, aplicar de manera básica la pirámide de Maslow, o segmentar a los colaboradores según sus puestos o rangos de sueldo, de tal manera poder enfocarse en poder brindar el tipo de satisfacción que necesiten, por ejemplo a los colaboradores con sueldos más bajos que aún no satisfacen las necesidades básicas, se les podría motivar mediante vales de consumo, mientras que a los cargos más altos, que buscan trascender, se les podría reconocer los logros mediante premios simbólicos como condecoraciones, de esta manera se podría motivar de la manera adecuada a cada colaborador.

VII. REFERENCIAS

- Abascal, E y Grande, I. (2005). *Análisis de encuestas*. (1ra Ed). Madrid: ESIC EDITORIAL
- Aguiló, A. (2011). *Libertad y Tolerancia en una Sociedad Plural*. (1ra Ed). Madrid: Ediciones Palabra
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. (1ra Ed). Lambayeque: USAT
- Aon Hewitt (2017). Tendencias Globales de Compromiso de Empleados 2017. Recuperado de:
http://www.aon.com/ecuador/attachments/2017_Compromiso_Empleados.pdf
- Araujo, M., Leal, M. (2007). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las instituciones de educación superior públicas*. Universidad Rafael Bellosó Chacín. Trujillo, Venezuela
- Artiles, A. (2007). *Manual de la sociología del trabajo y de las relaciones laborales*. (2da Ed). Barcelona: Artedis Producción Gráfica
- Ávila, R. (2001). *Metodología de la Investigación. Como elaborar la tesis y/o investigación*. (1ra Ed). Lima: Estudios y Ediciones R.A
- Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la investigación educativa*. (2da Ed). Madrid: La Muralla S.A
- Casado, C. (2009). *Entrenamiento emocional en el trabajo*. (1ra Ed). Madrid: ESIC editorial
- Casassus, J. (2007). *La educación del ser emocional*. (2da Ed). Santiago: Cuarto Propio
- Cegarra, J. (2004). *Metodología de la Investigación Científica y Tecnológica*. (1ra Ed). Madrid: Ediciones Díaz de Santos
- Conangla, M. (2014). *Crisis Emocionales*. (1ra Ed): Editorial Amat
- Cruz, I., Vargas, A. (2017). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en Docentes del Gimnasio Nueva América*. Fundación Universitaria Los Libertadores, Bogotá, Colombia
- Cubas, A. (2015). *Análisis de la Inteligencia Emocional de la teoría de Robert Cooper, para verificar el Desempeño Laboral del asociado del área de cajas*

- de la Empresa Sodimac Chiclayo -2012.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú
- Dolly, B. (2007). *Administración de servicios de alimentación.* (2da Ed). Antioquia: Editorial Universidad de Antioquia
- Dalton, M., Hoyle, D., Watts, M. (2007). *Relaciones Humanas.* (3ra Ed). México D.F: International Thomson Editores
- Domench, E. (2005). *Actualizaciones en Psicología y Psicopatología de la Adolescencia.* (1ra Ed). Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona
- Editorial Vértice (2008). *Dirección de Recursos Humanos.* (1ra Ed). Málaga: Vértice
- Freund, J. (2004). *Probabilidad y estadística para ingenieros.* (5ta Ed). México D.F. Editorial Reverté
- García, F. (2004). *Recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionario.* (1ra Ed). México D.F: Editorial Limusa
- Gonzales, M. (2006). *Manejo del Estrés.* (1ra Ed). Granada, España: IC Editorial
- Grande, I. (2005). *Marketing de los servicios.* (4ta Ed). Madrid: Esic Editorial
- Guilera, L. (2006). *Más allá de la inteligencia emocional las cinco dimensiones de la mente.* (1ra Ed).Madrid: Editorial Paraninfo
- Hofstadt, C. (2005). *El Libro de Las Habilidades de Comunicación.* (2da Ed). Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos
- Huacac, M. (2014). *La Inteligencia Emocional y El Desempeño Laboral en la Empresa de Generación eléctrica del Sur, periodo 2011 - 2013.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú
- Goleman, D. (2008). *Inteligencia Emocional.* (70ma Ed). Barcelona: Kairós, S.A
- Jiménez, D. (2016). Coeficiente de correlación. (párr. 4) Recuperado de:
<https://www.tesisinvestigaciones.com/estadiacutesticos-descriptivos/coeficiente-de-pearson>
- Kofman, F. (2012). *La empresa consiente.* (3ra Ed). Buenos Aires: Editorial Argentina
- López, M. (2003). *Inteligencia Emocional.* (1ra Ed). Medellín: Ediciones Gamma
- Lozano, L. (2016). *La Cultura Organizacional y su influencia en la mejora del Compromiso Organizacional del personal de la municipalidad del centro poblado menor de Chequen – 2015.* (Tesis de Licenciatura).Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad, Perú

- Malhotra, N. (2004). *Investigación de Mercados un enfoque aplicado*. (4ta Ed). México D.F: Pearson educación de México
- Medina, M. (2000). *Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio*, (1ra Ed): Murcia: Universidad de Murcia
- Mejía, J. (2002). *Problemas metodológicos de las Ciencias Sociales en el Perú*. (1ra Ed). Lima: Fondo Editorial San Marcos
- Narciso, I. (2002). *Control Cerebral y Emocional*. (105 Ed). Bilbao: Imprenta de Aldecoa
- Newell, S. (2003). *Creando organizaciones saludables*. (1ra Ed). Madrid: Universidad Complutense de Madrid
- Ovejero, A. (1987). *Psicología Social y Salud*. (1ra Ed). Gijón: Universidad de Oviedo
- Ramos, A. (2005). *Compromiso Organizacional y su relación con el Desempeño docente de los profesores del programa universitario de inglés de la Universidad de Colima*. (Tesis de Maestría). Universidad de Colima, Colima, México
- Ramos, R. (2008). *Elaboración y Validación de un cuestionario multimedia y multilingüe de evaluación de la Autoestima*. Universidad de Granada. Granada, España
- Robbins, S., Decenzo, D. (2002). *Fundamentos de la Administración*. (3ra Ed). México D.F: Pearson Educación de México
- Roca, J., Millán, J. y Dubois, A. (2001). *Capitalismo, Desigualdades y Degradación Ambiental*. (1ra Ed). Barcelona: Romany Valls
- Rodríguez, A., Díaz, F., Fuertes, F., Martín, M., et al. (2004). *Psicología de las Organizaciones*. (1ra Ed). Barcelona: UOC
- Rosen, R. (1993). *Como lograr una empresa sana*. (1ra Ed). Barcelona: Ediciones Granica
- Salvador Del Rey, G. (2005). *Estatuto de los trabajadores*. (1ra Ed). Madrid: La Ley
- Sánchez, R. (2014). *Gestión y Psicología en empresas y organizaciones*. (1ra Ed). Madrid: ESIC EDITORIAL
- Sastre, M. (2009). *Diccionario de Dirección de Empresas y Marketing*. (1ra Ed). Madrid: ECOBOOK

- Seminario, S. (2017). *Clima Laboral y Compromiso Organizacional en vendedores de una empresa de tipo retail de Lima Metropolitana*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú
- Serrano, I. (2002). *La Educación para la Salud del Siglo XXI: Comunicación y Salud*. (2da Ed). Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A
- Sifuentes, G., Ortega, J., González, I. (2012). *El compromiso organizacional y la satisfacción y bienestar laboral en las empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria y de la Construcción del estado de Durango*. Universidad Politécnica de Durango, Durango, México
- Sovernigo, G. (2010). *Cultivar la capacidad de relacionarse*. (1ra Ed). Bolonia: Editorial Dehoniano
- Toro, I., Parra, R. (2006). *Método y Conocimiento. Metodología de la Investigación*. (1ra Ed). Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar Proyectos de Investigación Científica*. (2da Ed). Lima: Editorial San Marcos
- Valero, J. (2007). *La escuela que yo quiero*. (5ta Ed). México D.F: Editorial Progreso

ANEXO N° 1

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES: El siguiente cuestionario es de opinión personal, por lo tanto no hay respuestas correctas ni incorrectas. Por favor lee atentamente los enunciados y marca con una (X) la alternativa con la que te sientas más identificado, donde: 1 = En desacuerdo, 2 = Poco de acuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo.

Primera Parte: Inteligencia Emocional						
N°	Pregunta	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que tiene un buen auto-concepto?					
2	¿Siento que poseo una sólida autoestima?					
3	¿Manejo muy bien las situaciones de estrés o tensión?					
4	¿Considero que tengo un excelente nivel de control emocional?					
5	¿El factor motivacional intrínseco (interés propio) es el de más importancia en mi persona?					
6	¿El factor motivacional extrínseco (material – económico) es el de más importancia en mi persona?					
7	¿Mantengo una escucha activa con mis compañeros así hablen de sus problemas?					
8	¿Por más que yo tenga la razón, soy tolerante con las demás opiniones?					
9	¿Considero que tengo una excelente habilidad para relacionarme socialmente?					
10	¿Se manejar perfectamente mis relaciones sociales para mi beneficio?					
Segunda Parte: Compromiso Organizacional						
11	¿Mi trabajo satisface por completo mis necesidades económicas?					
12	¿Mi trabajo satisface por completo mis necesidades sociales?					
13	¿Mi centro de trabajo satisface mis expectativas de futuras necesidades?					
14	¿Mi centro de trabajo es realmente lo que imaginaba antes de poder trabajar aquí?					
15	¿Es esta organización tengo un alto grado de intensidad de permanencia?					
16	¿Por motivos económicos me es necesario permanecer en este trabajo?					
17	¿Por motivos académicos o sociales me es necesario permanecer en este trabajo?					
18	¿Pienso que lo más importante en el trabajo es respetar las reglas establecidas?					
19	¿Toda falta a las reglas de la organización por parte del trabajador deben ser sancionadas a la brevedad?					
20	¿Me siento muy agradecido con la empresa por los beneficios que aporta hacia mi persona?					

Muchas gracias por su colaboración.

ANEXO N° 2
VALIDACION DEL CUESTIONARIO

Lima, 03 de Noviembre del 2017

Estimado Mg: Edel G. Rosales Dominguez
Cargo: Asesor

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "La Inteligencia Emocional y su influencia en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos, 2018". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumentos de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente

Alvarado Castañedo Henry

Nombre y firma del alumno.

DNI N° 70049348

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS

Título de la investigación: La Inteligencia Emocional y su influencia en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos, 2018							
Apellidos y nombres del investigador: Alvarado Casañeda Henry							
Apellidos y nombres del experto: <u>Hg Edht G. Rosales Dominguez</u>							
ASPECTO POR EVALUAR							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	
Variable Independiente Inteligencia Emocional	Autoconocimiento	Autoconcepto	¿Considera usted que tiene un buen auto-concepto?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Autoestima	¿Siento que poseo una sólida autoestima?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Autorregulación	Manejo de estrés	¿Manejo muy bien las situaciones de estrés o tensión?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Control emocional	¿Considero que tengo un excelente nivel de control emocional?	En desacuerdo, Poco de acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo, Totalmente de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Motivación	Intrínseca		¿El factor motivacional intrínseco (interés propio) es el de más importancia en mi persona?		<input checked="" type="checkbox"/>	
				¿El factor motivacional extrínseco (material – económico) es el de más importancia en mi persona?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Empatía	Escucha activa	¿Mantengo una escucha activa con mis compañeros así hablen de sus problemas?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			Tolerancia	¿Por más que yo tenga la razón, soy tolerante con las demás opiniones?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Habilidades Sociales	Capacidad de relacionarse	¿Considero que tengo una excelente habilidad para relacionarme socialmente?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Manejo de las relaciones	¿Se manejar perfectamente mis relaciones sociales para mi beneficio?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto			Fecha 03/11 /2017				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: La Inteligencia Emocional y su influencia en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos, 2018

Apellidos y nombres del Investigador: Alvarado Casañeda Henny

Apellidos y nombres del experto: Mg. Edith G. Rosales Downing

VARIABLES		DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
						SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Variable Dependiente Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo	Satisfacción de necesidades	¿Mi trabajo satisface por completo mis necesidades económicas?	En desacuerdo, Poco de acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo, Totalmente de acuerdo	/			
			¿Mi trabajo satisface por completo mis necesidades sociales?		/			
			¿Mi centro de trabajo satisface mis expectativas de futuras necesidades?		/			
	Compromiso Continuo	Intención de permanencia	¿Es esta organización tengo un alto grado de intención de permanencia?		/			
			¿Por motivos económicos me es necesario permanecer en este trabajo?		/			
Compromiso Normativo	Respeto a las reglas	¿Pienso que lo más importante en el trabajo es respetar las reglas establecidas?		/				
		¿Toda falta a las reglas de la organización por parte del trabajador deben ser sancionadas a la brevedad?		/				
Firma del experto		Nivel de gratitud	¿Me siento muy agradecido con la empresa por los beneficios que aporta hacia mi persona?		/			
			Fecha <u>03/11/2012</u>					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Lima, 03 de Noviembre del 2017

Estimado Mg: Dr. COSMIUS CASRILLO PEDRO
Cargo: D.T.C.


Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "La Inteligencia Emocional y su influencia en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos, 2018". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumentos de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente


Alvaro Gastón Henry
Nombre y firma del alumno.
DNI N° 76049348

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: La Inteligencia Emocional y su influencia en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos, 2018

Apellidos y nombres del investigador: Alvarado Castañeda Henry

Apellidos y nombres del experto: Dr. Castilla Castillo Pedro

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	
Autoconocimiento			¿Considera usted que tiene un buen auto-concepto?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Siento que poseo una sólida autoestima?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Manejo de estrés ¿Manejo muy bien las situaciones de estrés o tensión?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Autorregulación			Control emocional ¿Considero que tengo un excelente nivel de control emocional?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Intrínseca ¿El factor motivacional intrínseco (interés propio) es el de más importancia en mi persona?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Variable Independiente Inteligencia Emocional	Motivación		Extrínseca ¿El factor motivacional extrínseco (material – económico) es el de más importancia en mi persona?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Escucha activa ¿Mantengo una escucha activa con mis compañeros así hablen de sus problemas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Empatía			Tolerancia ¿Por más que yo tenga la razón, soy tolerante con las demás opiniones?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Capacidad de relacionarse ¿Considero que tengo una excelente habilidad para relacionarme socialmente?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Manejo de las relaciones ¿Se manejar perfectamente mis relaciones sociales para mi beneficio?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto			Fecha 03/11/2017				


Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: La Inteligencia Emocional y su influencia en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos, 2018

Apellidos y nombres del Investigador: Alvarado Castañeda Henry

Apellidos y nombres del experto: Dr. COSMUA CASANOVA PÉREZ

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	
Variable Dependiente Organizacional	Compromiso Afectivo	Satisfacción de necesidades	¿Mi trabajo satisface por completo mis necesidades económicas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Mi trabajo satisface por completo mis necesidades sociales?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Mi centro de trabajo satisface mis expectativas de futuras necesidades?	En desacuerdo, Poco de acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo,	<input checked="" type="checkbox"/>		
Compromiso Continuo	Necesidad de permanencia	Intensidad de permanencia	¿Es esta organización tengo un alto grado de intensidad de permanencia?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Por motivos económicos me es necesario permanecer en este trabajo?	Totalmente de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Por motivos académicos o sociales me es necesario permanecer en este trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Compromiso Normativo	Respecto a las reglas	Nivel de gratitud	¿Pienso que lo más importante en el trabajo es respetar las reglas establecidas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Toda falta a las reglas de la organización por parte del trabajador deben ser sancionadas a la brevedad?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Me siento muy agradecido con la empresa por los beneficios que aporta hacia mi persona?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto			Fecha <u>03/11/2017</u>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Lima, 03 de Noviembre del 2017

Estimado Mg:..... Casma Zarate, Carlos.....
Cargo:.....

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "La Inteligencia Emocional y su influencia en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos, 2018". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumentos de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente

..... Alvarado Castañeda Henry.....
Nombre y firma del alumno.
DNI N°..... 70049348.....

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: La Inteligencia Emocional y su influencia en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos, 2018

Apellidos y nombres del Investigador: Alvarado Castañeda Henry

Apellidos y nombres del experto: Casma Zarate, Carlos

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	
Variable Independiente Inteligencia Emocional	Autoconocimiento	Autoconcepto	¿Considera usted que tiene un buen auto-concepto?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Autoestima	¿Siento que poseo una sólida autoestima?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Autorregulación	Manejo de estrés	¿Manejo muy bien las situaciones de estrés o tensión?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Control emocional	¿Considero que tengo un excelente nivel de control emocional?	En desacuerdo, Poco de acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo, Totalmente de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
Motivación	Intrínseca		¿El factor motivacional intrínseco (interés propio) es el de más importancia en mi persona?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿El factor motivacional extrínseco (material – económico) es el de más importancia en mi persona?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Empatía	Escucha activa	¿Mantengo una escucha activa con mis compañeros así hablen de sus problemas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Tolerancia	¿Por más que yo tenga la razón, soy tolerante con las demás opiniones?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Habilidades Sociales	Capacidad de relacionarse	¿Considero que tengo una excelente habilidad para relacionarme socialmente?		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Manejo de las relaciones	¿Se manejar perfectamente mis relaciones sociales para mi beneficio?		<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto			Fecha <u>03/11/2017</u>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: La Inteligencia Emocional y su influencia en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos, 2018

Apellidos y nombres del Investigador: Alvarado Castañeda Henry

Casma, Zarte Carlos

VARIABLES		DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
						SI CUMPLE	NO CUMPLE		
Variable Dependiente Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo	Satisfacción de necesidades	¿Mi trabajo satisface por completo mis necesidades económicas?	¿Mi trabajo satisface por completo mis necesidades sociales?	En desacuerdo, Poco de acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo, Totalmente de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
						¿Mi centro de trabajo satisface mis expectativas de futuras necesidades?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Compromiso Continuo	Intención de permanencia	¿Es esta organización tengo un alto grado de intención de permanencia?	¿Por motivos económicos me es necesario permanecer en este trabajo?	¿Por motivos académicos o sociales me es necesario permanecer en este trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
							¿Pienso que lo más importante en el trabajo es respetar las reglas establecidas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Compromiso Normativo	Respecto a las reglas	¿Toda falta a las reglas de la organización por parte del trabajador deben ser sancionadas a la brevedad?	¿Me siento muy agradecido con la empresa por los beneficios que aporta hacia mi persona?			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
							Nivel de gratitud	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Firma del experto				Fecha 03/11/2017				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la Investigación y de las variables.

ANEXO N° 3
 ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : FD6-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Petronila Liliana Mairena Fox, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **filial – Lima Norte los Olivos**, revisora de la tesis titulada,

“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE LOS OLIVOS - 2018” del estudiante Henry Alvarado Castañeda, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Los Olivos 01 de octubre de 2019




MSc. MAIRENA FOX, PETRONILA LILIANA


DNI: 16631152

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

ANEXO N° 4

CAPTURA DE PANTALLA DEL SOFTWARE TURNITIN

 <p>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p>	<p>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</p>	<p>Código : FD6-PP-PR-02-02 Versión : 07 Fecha : 04.07.2018 Página : 1 de 1</p>
--	---	---



The screenshot displays the Turnitin interface with a document titled "HENRY_ALVARADO_CASTA_EDA_tumbán.doc" open. The document content includes the logo of Universidad César Vallejo, the Faculty of Business Sciences, and the title of the thesis: "LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE LOS OLIVOS, 2018". The author is identified as Henry Alvarado Castañeda, and the advisor is Mg. Edith Geobana Rosales Domínguez. The document is from the line of research "GESTIÓN DE ORGANIZACIONES" in Lima, Peru, dated 2018.

At the top of the interface, a "Resumen de coincidencias" (Summary of Similarities) section shows a total similarity score of 29%. Below this, a list of sources is provided with their respective similarity percentages:

Condicionales	Porcentaje
1 Entregado a Universidad	12 %
2 Copiado en línea	10 %
3 Entregado a Universidad	1 %
4 Entregado a Universidad	1 %
5 Dispace univ.edu.pe	1 %
6 Entregado a Universidad	<1 %
7 Entregado a Universidad	<1 %
8 Copiado en línea	<1 %

At the bottom of the page, the Turnitin footer indicates "Página: 1 de 47" and "Número de palabras: 10259".

ANEXO N° 5

FORMULARIO DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE LA TESIS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS**

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (ALVARADO CASTAÑEDA HENNRy)

D.N.I. : 70049348
Domicilio : Mz. 107 Lt. 16 A.H Los Norteños – Los Olivos
Teléfono : Fijo: Móvil : 997743594
E-mail : t-henry_02_22@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales
Escuela : Administración
Carrera : Administración
Titulo : Licenciado en Administración

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres: Henry Alvarado Castañeda

Título de la tesis: La Inteligencia Emocional y su influencia en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos - 2018

Año de publicación : 2019

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha: 01/10/2019

ANEXO N°6

AUTORIZACION DE LA VERSION FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACION



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga la encargada del Área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración – Sede Lima Norte, a la versión final de trabajo de investigación que presenta el estudiante:

Sr. Henry Alvarado Castañeda

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TITULADO:

La Inteligencia Emocional y su influencia en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 09 de julio del 2018

NOTA O MENCIÓN: **(17) DIESESETE**



Los olivos 01 de octubre del 2019

Msc. MAIRENA FOX, PETRONILA LILIANA
COORDINADORA DE INVESTIGACIÓN
DE LA EP ADMINISTRACIÓN

ANEXO 7

MATRIZ DE CONSISTENCIA

La Inteligencia Emocional y su influencia en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos, 2018						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODO	POBLACION ,MUESTRA Y NUESTREO
GENERAL: ¿Cómo influye la Inteligencia Emocional en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018?	GENERAL: Determinar la influencia de la Inteligencia Emocional en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.	GENERAL: La Inteligencia Emocional influye en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.	Variable Independiente: Inteligencia Emocional	AUTOCONCEPTO	La Investigación es hipotético deductivo.	1. Población: 745 colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos. 2. Muestra: 250 colaboradores. 3. Muestreo: No probabilístico por conveniencia.
				AUTORREGULACION	ENFOQUE	
				MOTIVACIÓN	Cuantitativo	
ESPECIFICOS: a) ¿Cómo influye la Autorregulación en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018? b) ¿Cómo influye la Motivación en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018?	ESPECIFICOS: a) Determinar la influencia de la Autorregulación en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018. b) Determinar la influencia de la Motivación en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.	ESPECIFICOS: a) La Autorregulación influye en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018. b) La Motivación influye en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.	Variable Dependiente: Compromiso Organizacional	EMPATÍA	TIPO	TÉCNICAS
				HABILIDADES SOCIALES	Aplicada	
				COMPROMISO AFECTIVO	NIVEL	
¿Cómo influye la Motivación en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018?	Determinar la influencia de la Motivación en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.	La Motivación influye en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.	Variable Dependiente: Compromiso Organizacional	COMPROMISO CONTINUO	Explicativo - Causal	Encuesta con escala tipo Likert
				COMPROMISO NORMATIVO	DISEÑO	
					No experimental y de corte transversal	
						INSTRUMENTOS Cuestionario de 20 ítems