



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Inteligencia Emocional de los colaboradores y su Compromiso Organizacional en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David Eirl en la ciudad de Trujillo, en el año 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Agreda Benites, Anabel Marylyn (ORCID: 0000-0001-7024-9205)

Lavado Gutiérrez, Ana Yury (ORCID: 0000-0002-7982-6803)

ASESORA:

Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka (ORCID: 0000-0003-3058-816X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

Dedicamos a Dios por ser nuestra guía  
y por darnos el conocimiento para alcanzar  
nuestras metas académicas con excelencia.

A nuestros amados padres por su  
inmenso cariño y apoyo completo, que han sabido  
guiarnos con buenos valores, lo cual nos ayudado  
a lo largo de toda la vida para salir adelante.

A mis apreciados asesores, por enseñarnos y orientarnos  
en esta etapa importante de nuestra carrera.

## **Agradecimiento**

A Dios por mostrarnos cada día con humildad, valentía, paciencia, fortaleza y sabiduría a no rendirnos en los tiempos frágiles

Agradecemos a nuestros padres por su confianza, consejos y el apoyo brindado, ya que, son uno de los motivos para salir adelante y porque nunca nos dejaron solas ante la adversidad.

A nuestros queridos asesores de estudio por enseñarnos el camino del aprendizaje y el empeño que debemos de poner en nuestra profesión, sobre todo por la paciencia que nos tuvieron para orientarnos.

## **Página del Jurado**

## Declaratoria de Autenticidad

Nosotras, Agreda Benites, Anabel Marylyn con DNI N° 47259621 y Lavado Gutiérrez, Ana Yury con DNI N° 42944586; 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 Académico Profesional de Administración, con la tesis titulada “Inteligencia Emocional de los colaboradores y su Compromiso Organizacional en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David Eirl en la Ciudad de Trujillo, en el año 2019”, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompaña es veraz y auténtica.

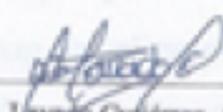
Así mismo, bajo juramento declaro que todos los datos e información que se realiza en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda 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.

Trujillo, 10 de julio del 2019



Agreda Benites, Anabel Marylyn  
DNI: 47259621



Lavado Gutiérrez, Ana Yury  
DNI: 42944586

## Índice

<b>Dedicatoria</b> .....	ii
<b>Agradecimiento</b> .....	iii
<b>Página del jurado</b> .....	iv
<b>Declaratoria de Autenticidad</b> .....	v
<b>Índice</b> .....	vi
<b>Resumen</b> .....	vii
<b>Abstract</b> .....	viii
<b>I. Introducción</b> .....	1
<b>II. Método</b> .....	21
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	21
2.2. Operacionalización de variables .....	22
2.3. Población, muestra y muestreo .....	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	26
2.5. Procedimiento .....	28
2.6. Métodos de análisis de datos.....	28
2.7. Aspectos Éticos.....	30
<b>III. Resultados</b> .....	31
<b>IV. Discusión</b> .....	36
<b>V. Conclusiones</b> .....	40
<b>VI. Recomendaciones</b> .....	42
<b>VII. Propuesta</b> .....	44
<b>Referencias</b> .....	52
<b>ANEXOS</b> .....	57

## Resumen

La finalidad del estudio tiene como objetivo principal determinar la relación entre la inteligencia emocional de los colaboradores y su compromiso organizacional en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David Eirl en la ciudad de Trujillo, en el año 2019. Utilizando el diseño de investigación correlacional, no experimental y se realizó a través de una muestra de 49 colaboradores en la empresa Grifos Estrella de David Eirl. Se empleó la técnica de encuesta para la recolección de datos, mediante cuestionarios que se designaron a los trabajadores; al estimar el efecto de las variables de la investigación muestran que existe un nivel medio de inteligencia emocional y un nivel medio de compromiso. Se concluye finalmente de acuerdo a las demostraciones estadísticas que consta una relación positiva débil en la variable indicada inteligencia emocional y la variable llamada compromiso organizacional, estimando como población a los colaboradores en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David Eirl, obteniendo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.305 y de nivel de significancia 0,033. Se percibió que no logran desarrollar de manera adecuada el uso de la inteligencia emocional y es por ello que no incrementa el compromiso organizacional, dado que no prevalece la dimensión del compromiso afectivo. Por lo tanto, no permite que el colaborador se identifique en la empresa en su misión, visión, objetivos, metas y este comprometido por decisión propia sin afectar la proyección del trabajo en la organización.

Palabras clave: inteligencia emocional, compromiso organizacional, identificación.

## **Abstract**

The main purpose of the study is to determine the relationship between the emotional intelligence of employees and their organizational commitment in the five service stations in the company Grifos Estrella de David Eirl in the city of Trujillo, in the year 2019. Using the design of correlational research, not experimental and was carried out through a sample of 49 collaborators in the company Grifos Estrella by David Eirl. The survey technique was used to collect data, through questionnaires that were assigned to the workers; when estimating the effect of the research variables, they show that there is a medium level of emotional intelligence and a medium level of commitment. Finally, it is concluded according to the statistical demonstrations that there is a weak positive relationship in the variable indicated emotional intelligence and the variable called organizational commitment, estimating as a population the collaborators in the five service stations in the company Grifos Estrella de David Eirl, obtaining a Rho correlation coefficient of Spearman = 0.305 and a significance level of 0.033. It was perceived that they fail to adequately develop the use of emotional intelligence and that is why it does not increase organizational commitment, given that the dimension of affective commitment does not prevail. Therefore, it does not allow the collaborator to identify himself in the company in his mission, vision, objectives, goals and this committed by his own decision without affecting the projection of work in the organization.

**Keywords:** emotional intelligence, organizational commitment, identification.

## I. Introducción

Hablar del mundo laboral en estos tiempos es muy importante, ya que está evolucionando con la tecnología, la globalización y el contexto vigoroso en el que se encuentran las organizaciones. Por ello la capacidad de adaptación a los cambios depende de la alta dirección, el recurso humano, los objetivos y la mejora continua. Prieto, Emonet, García y Gonzales (2015) en la revista de ciencias sociales indica que, las organizaciones se encuentran en un mundo donde su entorno va cambiando constantemente y transformándose de manera que esto empuja a las empresas a generar innovaciones en su estructura, para mantener la competitividad en un mundo cada vez es más confuso. Por tal motivo, es de gran escala que el talento humano participe, ya que son los que se encargan de guiar de forma estratégica, la evolución al cambio y su implementación positiva en la empresa. (p. 398, 400). La participación del talento humano es fundamental en la empresa porque son los que dan vida a un ente jurídico. Además, el desempeño de los trabajadores está ligado a los beneficios y al trato que reciben.

Quirant (2006) en su artículo científico manifestó que, para el crecimiento y supervivencia de una organización con fines de lucro es necesario que todos los colaboradores de la empresa aprendan de la vida de los gansos. Los gansos demuestran la forma eficiente de realizar un trabajo en equipo, buscando siempre la ayuda mutua. También enseñan que los intereses del grupo deben estar alineados a los intereses personales de cada integrante del equipo. Los gansos se motivan unos a otros, lo cual les ayuda a mantener la velocidad. Y, por último, si un ganso adolece o se encuentra lesionado, dos de sus acompañantes resurgen de la alineación y lo siguen para apoyar, resguardar y protegerlo. (p. 61 - 62). Es por ello que, si la organización aprendiera y aplicara lo que hacen los gansos, sería más fácil alcanzar los objetivos, metas y mantenerse ante los problemas que puedan surgir.

De la misma manera el compromiso organizacional es un elemento importante en una organización. Hoy en día existen colaboradores comprometidos con su organización, debido a que se sienten más valorados y útiles en el puesto que desempeñan. Además, esto se debe a que las empresas están ofreciendo más beneficios a sus colaboradores con el fin de retener a trabajadores dispuestos a dar todo por la organización. Otro punto importante que nos menciona “Martin y Bennett (1996) es que los directivos practiquen la justicia, es decir que

el colaborador dentro de la organización se sienta que es tratado justamente y recompensado en su salario de acuerdo al servicio que brinda a la empresa. Además, es importante que existan sistemas formales equitativos con reglas claras para que sean puestos en práctica con equidad y responsabilidad.” (Ruiz, 2013, p. 79).

El impacto que causa el compromiso en las empresas es alto debido a que, si existen empleados felices y comprometidos entonces la empresa mejora su productividad y puede alcanzar niveles altos de éxito.

Según Opere (2018) en su blog menciona, las ventajas estadísticamente contrastadas que beneficia a la empresa que posee colaboradores comprometidos. Primera ventaja, equipos más productivos, la productividad de los trabajadores ligados a su organización es 18% mayor a los que no están motivados. Lo que genera un mayor rendimiento en el equipo. La satisfacción del consumidor es sin duda una de las ventajas con mayor presencia en las empresas, ya que si los compradores se consideran complacidos con el trato y la atención de calidad que reciben por parte de los trabajadores entonces la empresa va a aumentar sus ingresos y por consiguiente su prestigio. Además, los clientes fidelizados motivarían a futuros clientes asistir y experimentar la atención brindada en el servicio. La autonomía del trabajador en la tarea o actividad que realiza, es decir los colaboradores que se sienten comprometidos tienen el 88% de control de sus funciones. La salud mental de un trabajador es de mucha importancia en la organización, ya que los colaboradores comprometidos presentan mayor probabilidad de desarrollar competencias emocionales como: optimismo, entusiasmo, alegría, serenidad y capacidad de desarrollar sus obligaciones y funciones de manera relajada. Además de comunicarse de manera asertiva con sus compañeros, jefes inmediatos, personal administrativo y clientes. Por último, la rotación de personal y el absentismo; las empresas que tienen equipos de trabajo comprometidos presentan una tasa de retención del talento superior al 87%, por ende, los empleados son menos vulnerables a ser despedidos o dejar sus puestos de trabajo. Así mismo, la ausencia del trabajador durante el año es menor en este tipo de empresas. (p.1).

Hoy en día a nivel mundial existen organizaciones públicas y privadas que ofrecen productos y/o servicios enfocados en la necesidad de los clientes. También existen distintos sectores económicos que están diferenciados por la actividad que realizan. Uno de ellos es el sector secundario que abarca el sector hidrocarburos, el cual está presente en todos los

países, debido a que está relacionado con productos que son necesarios para el transporte vehicular. Las empresas privadas que forman parte de este sector son aquellas que están enfocadas en los productos, en los precios, en las promociones y en la atención que le brindan al cliente con el propósito de ser cada día más competitivo en el mercado. Muchas de estas empresas hasta la actualidad consideran seleccionar y contratar al personal en base a criterios de conocimiento y experiencia laboral en empresas del mismo sector para que pueda desempeñar su labor de manera correcta. Pero no consideran otras habilidades, competencias o capacidades que el personal postulante o futuro colaborador debe demostrar cuando es evaluado.

Cali y Fierro (2015) en su revista indican que, para alcanzar el éxito en una empresa no es suficiente tener aptitudes intelectuales, sino también la motivación personal de querer hacer el trabajo y hacerlo bien. Pero esto no se consigue realizando un trabajo individualizado o de solamente querer seguir un camino, sino de trabajar en equipo. Es decir, ser una organización donde todas las personas involucradas puedan aportar un valor determinante en la formación de una estructura sólida con el propósito de que todos alcancen la superación y el compromiso. Además, la inteligencia emocional resulta ser una construcción teórica para resolver un problema, ya que, si la persona conoce sus propias emociones y se deja guiar por ellas con responsabilidad, permite mejorar las relaciones con su entorno y evitar futuros conflictos. (p. 124).

Por tal motivo, la inteligencia emocional es de utilidad en las empresas, ya que está relacionada con los trabajadores, quienes cada día están en contacto permanente con los clientes. “Cherniss y Goleman (2013), plantea las siguientes características de la inteligencia emocional en el trabajo: 1) Hace referencia a la sensatez de cada uno de nosotros mismo de comprender y conocer los sentimientos, emociones personales y no perturbar el proceso de las tareas de la empresa. 2) Dentro de la institución hay un equilibrio anímico que el colaborador permite. 3) Tiene un sólido impacto en las conductas y formación de los colaboradores de la organización. 4) Los miembros que conforman la empresa repercuten mucho con la motivación de los mismos que se da en la organización y 5) Aquí dependerá bastante la sociabilidad del trabajador en todo ámbito de la empresa. (p.55)” (De la Vega, 2017, p.16).

En el Perú existen empresas privadas como Peruana de Combustibles S.A, Repsol Comercial S.A.C, Petroperú y Primax, que están posicionadas en el mercado hace muchos años. Estas empresas se encargan de capacitar eventualmente a los trabajadores en la atención al cliente y en ventas; pero no ponen énfasis en capacitar o instruir al personal en temas sobre inteligencia emocional con el fin de que el personal desarrolle la capacidad de reconocer, comprender y controlar sus estados emocionales de forma correcta, de modo que esto haga más fácil la relación con sus compañeros de trabajo y ayude a resolver distintos conflictos con los clientes. El control de las emociones no es una tarea fácil afirma Cano y Zea (2012) en la revista Logos, Ciencia & Tecnología. Las autoras indican que, las personas deben esforzarse en hacer que sus propias emociones jueguen a su favor, ya que la clave está en utilizarlas de manera sabia, para que trabajen en beneficio de la persona. Los beneficios que obtiene la persona es que pueda dominar su comportamiento y sus razonamientos, con el fin de lograr mejores rendimientos. Por consiguiente, la calidad de vida que tiene el ser humano deriva del bienestar integral y la salud que necesita mientras posee vida. (p. 65).

Dávila (2017) en su estudio inteligencia emocional tanto estrategia para mejorar la calidad de servicio del personal de la “Empresa de Transportes Civa” de la ciudad de Chiclayo – Perú, recomienda que en una empresa de servicios se debe realizar talleres que tengan como temas: control emocional y salud mental laboral, para que los trabajadores desarrollen ejercicios que les ayude a disminuir el estrés, que son ocasionados por situaciones conflictivas. (p. 57). Por ello los dueños tienen la responsabilidad de velar por la prosperidad y bienestar de sus trabajadores, tanto en el aspecto económico o remunerativo como en el aspecto emocional, de igual manera los colaboradores con la empresa para lograr el éxito en conjunto. Sin embargo, existen empresas donde muchos colaboradores no se consideran identificados o involucrados con la organización y sus objetivos que busca alcanzar, debido a que, no están creciendo de manera personal y profesional.

Dávila y Jiménez (2014) en su artículo científico sobre el sentido de pertenencia y compromiso organizacional: indica que, del compromiso con la empresa y el sentimiento de pertenencia son ideas diferentes y tanto el uno como el otro deben ser tratados de manera especial y con relevancia en la predicción de ciertas consecuencias en función de algunas variables contextuales. (p.1). Además, el trabajador que no fortalece el vínculo afectivo con

la organización desencadena renuncias o despidos, lo que empuja al colaborador a buscar otras oportunidades laborales.

(El diario Gestión, 2017) indica que en el Perú las organizaciones pierden el 30% de sus colaboradores cada año. Por otro lado, los trabajadores que se destinan a distintas organizaciones son colaboradores que en su totalidad no lograron desarrollar y ascender de manera profesional internamente en la organización. Por ello el deterioro de responsabilidad, compromiso y lealtad es uno de los componentes influyentes en el movimiento, rotación de los colaboradores, el cual crea grandes pérdidas de materias de producción, de competencia y entre otros. (Betancur, 2017, p.2). Por lo tanto, esto no solo acaece en compañías privadas, también sucede en empresas públicas como lo indica la revista científica de la universidad Cesar Vallejo – Cajamarca.

Angulo (2016) que se refiere al compromiso y el estrés profesional sobre los colaboradores en un hospital. Este estudio recalca que, los empleados del establecimiento no logran sentirse comprometidos, además el personal no está organizado para conseguir las metas trazadas. Por ello se genera el estrés en los trabajadores, repercutiendo en el servicio social que brinda un hospital. (p.19).

La empresa privada en estudio cuenta con una gran cantidad de colaboradores, que son contratados por su experiencia laboral y sus conocimientos. Así mismo, los colaboradores cumplen con un horario fijo establecido por la empresa según el reglamento interno de trabajo que posee la institución privada, y desempeñan tareas diarias de acuerdo con los cargos que están establecidas en el MOF.

Por otro lado, algunos trabajadores vienen manifestando conflictos en su vida personal como entre sus compañeros de trabajo, provocando roces, discordias y deficiencias en el trabajo en equipo. Además, los trabajadores no están resolviendo de la manera más adecuada los reclamos y quejas de los clientes, ya que manifiestan su incomodidad solicitando el libro de reclamaciones o manifestándolo al personal administrativo. Por último, la empresa ha enfrentado renuncias imprevistas que muchas veces ha puesto a la organización en aprietos. De acuerdo con la investigación primaria y datos recogidos por los trabajadores, todo esto se debe a que, la empresa no cuenta con un profesional especializado en el área de recursos humanos y el personal contratado no recibe talleres donde aprenda a

reconocer sus emociones para desarrollar su capacidad de inteligencia emocional. Es por ello que, cuando se presentan situaciones problemáticas o conflictivas dentro del área de trabajo con los compañeros, se dejan guiar por sus impulsos y emociones, ocasionando mayores conflictos, lo cual sucede también cuando se presenta una situación problemática con los clientes.

El motivo por el cual se realiza esta investigación es porque, las variables: I.E y el C.O, no han sido elementos de estudio en empresas del sector hidrocarburos, específicamente de aquellas que ofrecen un servicio de atención al cliente como son las estaciones de servicio. Además, porque la investigación busca generar un impacto de cambio de acuerdo con los resultados que se van a obtener. Y, por último, porque los directivos y su equipo de trabajo han depositado su confianza en la investigación, facilitando los medios para realizar el estudio y están a la expectativa de los resultados que se obtendrán para que puedan tomar decisiones futuras. Por ello la presente investigación busca conocer ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional de los colaboradores y su compromiso organizacional en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David E.I.R.L. en la ciudad de Trujillo, en el año 2019?

En dicha investigación se ha creído conveniente estudiar antecedentes de tesis y artículos científicos de forma internacional, nacional y local que a continuación se detalla.

Zarate (2012) en su investigación entre la actitud de los colaboradores y la inteligencia emocional dentro el contexto de trabajo - Quetzaltenango - Guatemala, el autor llega a determinar con respecto a la I.E., que es la capacidad y habilidad de los individuos, de reconocer los estados emocionales personales y la de los demás, con el propósito de aprender a controlarlas, para evitar conflictos. Esto a su vez puede ser una herramienta útil para el trabajador, ya que cuando algún compañero de trabajo pretenda generar conflicto, el colaborador no sea participe del conflicto, sino que practique la empatía poniéndose en el lugar del compañero conflictivo y entienda la situación emocional por la que atraviesa, poniendo en práctica el dialogo de forma asertiva para evitar discordias y pleitos entre compañeros de trabajo. De la misma forma actuaría con los clientes, para mantener el perfil, y la reputación de la organización. (p.66)

Por otro lado, el impacto de esta investigación demostró que la insuficiencia para domar las emociones origina en las empresas problemas que dañan la moral laboral y el nivel de productividad del trabajador. (p.110)

Pereira (2012) desarrollo en su investigación sobre el nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral Servipuertas S.A. de la ciudad de Quetzaltenango - Guatemala. Que tiene de objetivo medir el nivel de las variables; luego de realizar dicha investigación concluyo que el desarrollo de las habilidades emocionales son herramientas que el individuo tiene para desempeñarse con excelencia en su centro de trabajo, y el control de forma inteligente de los estados emocionales asegura el prestigio y éxito personal y de la organización, porque facilitaría desarrollar la creatividad para solucionar problemas o conflictos. También cada lugar de trabajo requiere de un acumulado de destrezas y habilidades que accedan llevar a cabo con éxito los propósitos del puesto y de la empresa, para ello es necesario que los futuros trabajadores y el personal ya contratado demuestre aptitudes emocionales que encajen con el puesto. (p.63).

Iglesias (2017) en su indagación de fin de grado la inteligencia emocional y el compromiso organizacional de los empleados de empresas privadas de Andalucía, año 2017, Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas. Tuvo como objetivo analizar la correlación entre el compromiso de los trabajadores y la inteligencia emocional, para esa razón se tomó una muestra de 230 trabajadores pertenecientes a diferentes empresas privadas. Luego de su aplicación encontró que, existe una relación positiva entre las variables, de tal forma la investigación logro su propósito. Además, hallo una proporción positiva entre la inteligencia emocional y el compromiso afectivo. Por lo tanto, se logró tener resultados por el investigador que demostrarían un elevado nivel de inteligencia emocional trae consigo que el trabajador tenga la capacidad de motivarse, de controlar sus impulsos, de regular los estados de ánimo tanto propios como de otras personas, que pueden ser sus propios compañeros o clientes. También esto beneficiaria a la empresa ya que los trabajadores estarían más comprometidos con su organización demostrando que son capaces de adaptarse mejor a los cambios y tener una actitud positiva ante los diversos problemas que puedan surgir.

Danvila y Sastre (2010) en su artículo científico de título: Inteligencia Emocional: una revisión del concepto y líneas de investigación, año 2010, Universidad Complutense de Madrid. Realizo una revisión profunda y concluyo que las emociones de los trabajadores influyen sobre el rendimiento de su trabajo. Por ello, los profesionales especializados en recursos humanos tienen la responsabilidad de ayudar a los colaboradores para que desarrollen sus capacidades.

Crespo (2016) en su investigación de Posgrado sobre el clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí, S.L.P., año 2016, Facultad de Contaduría y Administración Universidad Autónoma. Tuvo como finalidad comprobar cuál de las variables predomina en una organización manufacturera, así como también la correlación que existe entre estas dos variables, a fin de administrar una indagación ventajosa para efectuar astucias que optimicen dichas variables. Para evaluar la similitud entre el compromiso organizacional y el clima. Por el cual se usó la técnica de correlación de Rho Spearman, de variables ordinales; en dicha tesis se halló una relación positiva moderada fuerte entre las dos variables, y la dimensión de compromiso que demuestra con superior ímpetu es el afectivo, mientras tanto el de menor intensidad es el normativo. Se concluye una determinación que, si precede una fuerte relación significativa entre ambas variables, por ese motivo las empresas deben generar estrategias que les permitan restablecer esta conexión de variables donde estén fascinadas optimizando su clima y el compromiso de sus trabajadores (p. 12-112).

Huacac (2014) en su indagación titulada Inteligencia emocional y el desempeño laboral en la organización de generación eléctrica del sur, periodo 2011 – 2013, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna – Perú. Año 2014. En su estudio los resultados corroboran de la correlación de la variable independiente (I.E), es claramente conveniente a la variable dependiente (Desempeño Laboral) ya que mayormente de los asuntos trabajados, admitiendo 12 de 15 suposiciones de opciones en la relación de un promedio regular en 9 suposiciones distinguidas, en el cual entonces se afirma que se admite la hipótesis universal e indica una correlación entre las variables en los colaboradores de Egesur, periodo 2011-2013. Esto quiere decir el desempeño laboral será alto, entonces el grado de la I.E. de los trabajadores es alto y da entender que la organización está ofreciendo un buen servicio al cliente (p. 22).

Betancur (2017) realizó en su análisis sobre el Compromiso Organizacional y su relación con el Desempeño laboral en la organización transportes Deco S.C.R.L, Callao – 2017, de la Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú. Encontró que de acuerdo con sus resultados logrados en plasmar la indagación utilizó como instrumento un cuestionario, dando a conocer de un 49% de los colaboradores demuestran en desacuerdo y de acuerdo con la dimensión del compromiso normativo hacia la empresa y un 40% suponen que están de acuerdo; 11% en desacuerdo. Se puede entender que casi la totalidad de los participantes se hallan en un término medio del compromiso normativo, es decir no sienten un motivo fuerte de reciprocidad con la empresa, porque solo se centran en cumplir con sus funciones y obligaciones que requiere su lugar de trabajo por exigencia de la empresa, lo que significa que no tienen la iniciativa de realizar alguna actividad extra que tal vez no esté relacionada con sus funciones; además no sienten un fuerte lazo de lealtad con su organización. Esto indica que el desempeño de los colaboradores no está superando las expectativas que tienen los jefes dentro la empresa. (p. 101).

Figuroa (2017) en su tesis de satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los trabajadores en la organización ILF Agroindustrial Eirl periodo 2016- Lima-Perú, tiene como objetivo principal fundamentar de que forma la Satisfacción Laboral incide en la variable Compromiso Organizacional de los colaboradores, teniendo como población 18 trabajadores en todas las áreas y usando el tipo de investigación cuantitativo y el nivel descriptivo. Por lo tanto, aplicaron el instrumento con preguntas cerradas de acuerdo con el modelo de Meyer y Allen 1991. De manera que se concluye que, el personal se conciba orgullosos con las funciones que ejecutan dentro de la organización y por ello están comprometidos con la compañía. La dimensión que resaltó es el compromiso normativo lo que hace notar que se presenta un sentimiento moral y de deuda por parte de los colaboradores, lo cual quiere decir que ellos tienen la oportunidad de especializarse en el puesto de su interés y de retribuir a la empresa todo lo aprendido aplicando sus conocimientos (P 46-47-94).

Vidal (2016) en su investigación que tiene por título: Estilos de liderazgo y compromiso organizacional en los colaboradores de una entidad pública, de la ciudad de Nuevo Chimbote en el año 2016 de la Universidad Cesar Vallejo, luego de su indagación alcanzó como resultado que el mayor porcentaje de trabajadores de una entidad pública

demuestra un compromiso organizacional promedio, lo cual se ve representado en un 97.5% que considera a 117 colaboradores, a diferencia del 2.5% que representa a 3 colaboradores con bajo compromiso organizacional, además encontró que ningún colaborador demuestra un alto compromiso con la entidad pública.

Valverde (2017) en su tesis sobre inteligencia emocional y compromiso organizacional del profesional de enfermería en un hospital nivel III, de la ciudad de Lima en el año 2017, escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Lima Norte – Perú, demostró que hay relación positiva moderada entre dichas variables luego de obtener como resultado una correlación Rho de Spearman = 0.567 con un  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ) y con un nivel de significancia del 5%. Estos resultados obtenidos demuestran que la inteligencia emocional influye en el compromiso organizacional de los trabajadores. Por ello el investigador recomienda que los apoderados de la comisión actual de la institución del nivel III realicen planes de mejora continua con el propósito de fortalecer y optimizar el trabajo del profesional en enfermería.

Córdova (2018) en su indagación sobre el compromiso organizacional y rendimiento laboral en la empresa Curtis & Co, sede S.J.L, de la ciudad de Lima en el año 2018, de la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú; tiene determinada conclusión que se halló relación entre las dos variables. Además, obteniendo por el autor mediante encuestas aplicadas a los trabajadores, los cuales dieron como resultado que el 6.12% se encuentran en nivel bajo de compromiso, el 92.86% un nivel medio y el 1.02% tiene nivel alto. Así mismo en el rendimiento el investigador obtuvo que el 98.98% se encuentra en una clase medio de provecho laboral y el 1.02% están dentro del rango alto. De la investigación del autor se puede entender que el rendimiento de los colaboradores está influenciado por el compromiso que ellos sienten con la empresa, ya que los colaboradores no están alcanzando el nivel alto de rendimiento.

Silva y Pérez (2016) en su estudio que lleva por título: Relación entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores en la organización novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el año 2016, de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo – Perú, en su estudio encontró respecto a las dimensiones de la I.E más restantes que impactan en el interior del desempeño laboral son: autorregulación,

empatía y motivación. Los trabajadores que no se sienten entusiasmados en su área que laboran es porque en algunos casos no les gusta el trabajo que realizan, además sus competencias no encajan con el perfil del puesto. También se puede decir que existen colaboradores que cada día impulsan su motivación interior y llegan al trabajo con una actitud positiva que transmite a sus compañeros sin necesidad de incentivos materiales, como existen algunos trabajadores que necesitan ser motivados con incentivos o reconocimientos para mantenerse con energías positivas en el trabajo. Otro punto importante es que existen trabajadores que no manejan sus emociones ante situaciones adversas, por el cual origina conflictos y mala relación con sus compañeros de trabajo. Es decir, no se colocan en el lugar de la otra persona y comprenden lo que pueda estar pasando para no llegar al conflicto (p. 98)

Ventura (2014) en su análisis sobre la influencia del clima laboral en el compromiso organizacional de la empresa Grifo Paján S.R.L., de la ciudad de Trujillo en el año 2014, de la Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo – Perú; después de su análisis determino que el género femenino están más comprometidos de manera afectiva con la organización, esto quiere decir que las colaboradoras se sienten como en familia y parte importante, además sienten que su trabajo es valorado y recompensado por parte de los jefes y/o dueños de la empresa. También demuestran un apego emocional que se fortalece con sentimientos de vinculación y permanencia de las colaboradoras con la organización. Por otro lado, los trabajadores del género masculino poseen más compromiso de continuación debido a que si llegan a renunciar a la empresa, les generaría un mayor costo encontrar una nueva oportunidad laboral. (p. 117)

Amaya (2017) en su estudio sobre el clima organizacional y su relación con el compromiso laboral del personal administrativo de la empresa Arenera Jaén SAC, de la ciudad de Trujillo, en el año 2017, de la Universidad Privada del Norte, Trujillo – Perú, en su análisis determino que los colaboradores pertenecientes al área administrativa se sienten comprometidos con la empresa por todo lo que les ha brindado. Es decir, que la empresa ha brindado apoyo y ha traído como consecuencias que el personal se fidelice, sea leal y defienda a su empresa ante una crítica o situación adversa. (p. 75)

En la investigación se ha desarrollado el fundamento teórico, en el cual se ha considerado la teoría expuesta; en que se definen las variables del estudio.

Bar-On 1997 citado por Ugarriza (2001) precisó que la inteligencia emocional es un acumulado de destrezas, emotivas, propias, generales y de habilidades, en la cual implica aptitud con el propósito de habituarse y hacer frente los requerimientos y coacciones dentro y fuera del entorno. (p.8)

Para Goleman (1995) en su libro Inteligencia emocional, alega que es una habilidad de reconocer nuestros propios sentimientos y de los demás, de motivar y de gestionar los estados emocionales. (p.253)

Por otro lado, mencionan que la inteligencia emocional abarca habilidades, capacidades, por ello comprende y maneja relaciones sociales. Mayer y Salovey (1997) - (p.10).

En todos los ambientes de las organizaciones la inteligencia emocional es importante, porque emerge como un ingrediente faltante en la receta de la competitividad laboral. Sin embargo, existen empresas que se basan en los beneficios, utilidades de la compañía y no prestan atención al bienestar de los colaboradores, de alentar las habilidades, en el cual desatienden la autorrealización de su gente.

Por ello es primordial que los trabajadores desarrollen la inteligencia emocional, para que así realicen un trabajo eficiente y enfrente los desafíos nuevos, ya que a medida que cambia las empresas también cambian los rasgos necesarios para destacarse. (p.16)

Goleman (1999) aduce que la inteligencia emocional en la empresa es cuando los colaboradores alcanzan niveles altos dentro de las empresas, es porque disponen un buen manejo de sus sentimientos, por consiguiente, siempre tienen motivación y por ende son trabajadores que transmiten entusiasmo. Por esta razón tienen la sabiduría de saber laborar en compañerismo, abarcan con iniciativa y perfeccionan a contribuir en los ánimos de las personas del entorno más cercanos (p.103).

Asimismo, este autor afirma que el mercado laboral del futuro será cada vez más conflictivo y turbulento. Por el cual ahora se evalúan cualidades internas como iniciativa, adaptabilidad flexibilidad y optimismo. Además, señala con respecto a la I.E. es fundamental dos veces más que el coeficiente intelectual y capacidades técnicas de desplegarse eficaz bajo una dirección de gerencia grande o pequeña empresa (p.19).

Por consiguiente, también explica que los colaboradores mejoran cada vez su aptitud social en el transcurso del tiempo ya que, aprenden de sus propias experiencias. También adquieren destrezas para manejar sus impulsos y emociones. (p.16)

Por lo tanto, se enfatiza, que la inteligencia emocional debe contribuir el perfeccionamiento de los colaboradores desde la posición de trabajar en unión y en equipo, ser participativos, para así producir súper bien y dar lo máximo en el progreso de sus ocupaciones, dado esto intercede efectivamente a la organización. Así como también emplear estrategias en la relación interpersonal, sucesos nuevos de técnicas, entre directores, supervisores y trabajadores, en el que prevalezca la aptitud en la toma de decisiones y el respeto mutuo. Pérez, Bermúdez, Aldás y Alarcón (2017).

Fernández y Extremera (2009) desarrollan la idea de que, la administración inteligente de las emociones y la felicidad van juntas en muchos aspectos de la vida cotidiana y en las relaciones interpersonales con las personas. (p. 104)

Cidad (2006) refiere como factor sobresaliente que presagia el éxito de los colaboradores en cualquier empleo u trabajo, una vez situadas en trayecto y cuanta más alta es la responsabilidad de la persona en el ámbito laboral, más forzoso la contribución que realiza procedente de su inteligencia emocional. (p.185 - 188)

Finalmente, Cherniss y Goleman (2005) definen que el elemento más importante es la inteligencia emocional ya que ayuda y sirve de indicador de triunfos en las relaciones y contactos de empleo. Así mismo de mencionar otros espacios que son las capacidades de conocimientos, las habilidades intelectuales, el beneficio por un campo determinado de labor. (p. 39-40)

Bar-On (1997) citado por Ugarriza (2001) indica que las dimensiones de la inteligencia emocional están divididas de la siguiente manera:

La primera dimensión es la intrapersonal, en esta se encuentran el conocimiento anímico de sí mismo (CM) habilidad de aceptar, conocer y comprender las sensaciones, emociones propias; la asertividad (AC) que es la habilidad para manifestar opiniones, ideas y creencias. Además de comprender los sentimientos de manera clara sin dañar a otras. También el autoconcepto (AC) que hace referencia a las personas que se respetan como son, asimismo aceptándose su lado positivo y negativo. También nos habla de la autorrealización (AR) que es la destreza para desarrollar lo que pueden, de todo lo que se propongan y disfruten. Y por último la Independencia (IN) que se determina a las personas por su seguridad de sí mismas, de manera independiente, estable emocionalmente y también de tomar decisiones.

La segunda dimensión es la interpersonal, en esta podemos encontrar la empatía (EM) que son las cualidades de comprender los sentimientos, emociones de los demás y estado de ánimo de otros. Así como también de ponerse en el lugar de las otras personas. También se encuentra las relaciones interpersonales (RI), son las destrezas que ayuda constituir a uno mismo, asimismo sostener adecuadas conexiones sociales. Por esta razón establecen espléndidas relaciones mutuas, son personas amables que dan y reciben estima. Y la responsabilidad social (RS) que hace mención a las personas comprometidas con la sociedad, colaboradoras que cooperan en un bien común sin generar nada a cambio.

La tercera dimensión es la adaptabilidad, en esta dimensión encontramos la solución de problemas (SP) que es saber reconocer, determinar los conflictos; de solucionar dificultades con medidas efectivas y prácticas. También la prueba de la realidad (PR) que se personaliza, individuos realistas con su entorno, por ser equitativos y la flexibilidad (FL) que es la capacidad de adecuar sus sentimientos, pensamiento dado con las situaciones diversas que puedan dar a conocer.

La cuarta dimensión es el manejo del estrés, en esta se encuentra la tolerancia al estrés (TE) son los colaboradores con pertinencia de comprensión al estrés, que soporta situaciones

de incertidumbre y el manejo de impulsos (CI), la destreza de dominio en sus propias emociones. Es decir, mantener bajo control los impulsos.

Arciniega (2012) en el artículo sobre factores organizacionales fortuitos del estrés en el ámbito laboral y técnicas de estrategias para enfrentar indica que, en un ambiente de mandato de lapso y solicitud de trabajo es normal que se susciten dificultades de estrés. Además, existen factores organizacionales que están asociados a comportamientos negativos como: tareas laborales ambiguas, exceso de trabajo, horario laboral, ritmo de trabajo e inseguridad laboral. También los que son poco considerados como: a la comunidad de trabajo, ayuda del grupo, problemas dentro del grupo y conflicto entre grupos. (p. 631)

La quinta dimensión estado de ánimo general, en ella está la felicidad (FE) que es la aptitud de sentirse optimistas, satisfechos de su trabajo, con las metas y logros mediante su vida; y el optimismo (OP) como la capacidad de percibir los problemas de manera auténtica y con disposición positiva. Justamente en el aspecto más sobresaliente de su vida. (p. 18-19).

Scorsolini y Dos Santos (2010) manifiestan que, conceptos evidentes como: el de complacencia con la existencia, afectos positivos, calidad de vida y bienestar mental deben ser considerados con prioridad en futuros análisis. Ya que son conceptos que están relacionados de manera directa con el trabajador y los distintos aspectos de su vida cotidiana. (p. 198)

Meyer y Allen (1991) especifican la teoría del compromiso organizacional como un estado psicológico que interpreta la reciprocidad del trabajador entre la empresa, debido a una decisión de seguir laborando u irse de la organización. Además, Chiavenato (2004) explica sobre el compromiso organizacional que es la intención, deseo del colaborador con la entidad a la que íntegra y la de gestionar sus esfuerzos para el éxito de metas.

Robbins, (1996), define el compromiso organizacional como el nivel de un obrero que se identifica con la empresa, siendo contundente en sus metas, objetivos y anhela conservar su permanencia en la propia, asimismo un gran grado de involucramiento con su puesto de trabajo.

Por otro lado, según Rayero (2016) menciona a nivel racional que el compromiso es el vínculo laboral trascendente, emotivo con averiguación de rentabilidad mutua organización-empleado, dado con conducta proactiva para los dos de perseverar la calidad de esta relación en un periodo extenso.

Además, el compromiso laboral tiene componentes Según Varona (1993) indico con respecto de tres perspectivas con conceptos distintos para determinar el compromiso organizacional: la primera perspectiva es de intercambio la cual es el resultado con un convenio de contribuciones e incentivos entre la empresa y colaborador; la segunda perspectiva es psicológica aquí el colaborador se determina con beneficios, valores y la estrategia de trabajo estableciendo un enlace emocional y la tercera perspectiva es la de atribución esta se da cuando el colaborador está comprometido por decisión propia, sin alterar la opinión, en el planeamiento del trabajo en la empresa. (p. 35)

El compromiso organizacional es importante en toda empresa, porque permite que el trabajador se identifique con la institución en el cual labora. Además, ayuda a las empresas a distinguir en qué nivel de compromiso se encuentra cada colaborador, para que así sepan que factores estimular y tengan una mayor relación dentro de la organización; como brindar estabilidad en el trabajo, ya que generaría eficacia y también aumentaría las metas y logros de la empresa.

Carpio (2003) afirma que el compromiso organizacional es imprescindible en la actualidad para lidiar interiormente en un ambiente globalizado, de evoluciones intensas, aceleradas y enérgicas que exigen cambios radicales en lo que se cree, en lo que se acostumbra y en la conducta en relación a su entorno y lo que es más importante, consigo mismo. Así como señala el autor, el nivel de compromiso del talento de cada colaborador, para asumir retos y plantear acciones concretas en función de un bienestar requieren también de interiorizar una visión que corresponda a cada individuo y procure lo mejor de sí en convenio a los objetivos de la organización. (p. 24-28)

Calderón (2016) en su artículo manifiesta que, la socialización de los trabajadores en la empresa puede manifestarse en el aumento de la autoeficacia, en el mejoramiento de la autoestima, la extensa vinculación social y afectiva y el incremento de la afectividad

positiva. Lo cual ayuda a posibilitar el funcionamiento óptimo de los integrantes de la organización ya que incrementa la capacidad de sentir un bienestar laboral. (p. 243)

Según Allen y Meyer (1991) plantearon tres dimensiones del compromiso organizacional:

La primera dimensión es el compromiso afectivo que es cuando el empleado labora como una familia en la organización, en el cual ocurre un apego emocional, por la satisfacción que considera con sus expectativas laborales. Los trabajadores que tienen compromiso afectivo promueven sentimientos de vinculación, comodidad y permanencia en la organización. En esta dimensión se incluye los siguientes indicadores: la impresión de permanencia en el entorno de trabajo se da cuando el colaborador deleita de la estabilidad del entorno laboral en el que se despliega, por lo que desea permanecer dentro de la institución. La satisfacción de pertenencia con la empresa aquí se entiende del colaborador identificado con la organización, por el hecho que se siente agradable en sus perspectivas, necesidades propias y emocionales en su institución de trabajo. Y apoyo con la problemática de la institución que quiere decir del trabajador conceptúa un vínculo entusiasta con la que busca dar una voluntad excelente de solucionar los conflictos que se muestren en la organización donde trabaja.

La segunda dimensión es el compromiso de continuidad, aquí se indica la destreza del colaborador con relación a la empresa en respecto de los costos, beneficios, el reconocimiento del colaborador. Además, está concerniente con la inversión de tiempo y esfuerzo, energía que ha ejecutado el trabajador y las oportunidades que derrocharía si renunciara a la empresa. Entre los indicadores tenemos: la necesidad y deseo de trabajo en la organización, es cuando el colaborador anhela perdurar en la empresa porque dedico un sólido empeño y período de responsabilidades de plasmar roles y ocupaciones en la que realiza; la expectativa por la labor realizada, aquí se entiende que el colaborador ha invertido dedicación, esfuerzo y tiempo en la empresa y explora que podría constar un precio por renunciar su labor. Y la evaluación de seguir perteneciendo a la organización, el trabajador tiene un buen trayecto en la empresa, en el cual le obstaculiza hallar un distinto trabajo y con excelentes escenarios. Entonces el colaborador se siente complicado de dejar la empresa en la que pertenece y por ende no renuncia y así cerciora su permanencia en la organización.

La tercera dimensión es el compromiso normativo, esta indica que se forma una relación con la organización por obligación, disciplina, comportamiento moral y compromiso del colaborador de permanecer en la organización. Por el cual siente lealtad, reciprocidad y una deuda moral. En ella se puede encontrar el siguiente indicador: el sentimiento de reciprocidad con la organización se da cuando el colaborador quiere seguir permaneciendo en la empresa, porque se siente expuesto de trabajar y obligado a continuar laborando en la empresa por las ganancias de la organización que le ha otorgado por cumplir con su labor; como unas buenas condiciones de trabajo que lo protege. (p118).

Betanzos, Andrade y Paz (2006) indican que se debe considerar las siguientes afirmaciones al aplicar instrumentos para medir el nivel de compromiso organizacional, como: “el trabajo es tan importante para mí que no me importa permanecer mucho tiempo en mi trabajo”, “quiero a mi empresa”, “hago bien mi trabajo”, “cumpló a tiempo con mi trabajo”. Así mismo para medir la dimensión de continuidad se debe incluir frases como: “sin embargo el salario no es muy valioso tengo un trabajo sólido”, “no pienso en cambiar de empresa ya que hay escasas posibilidades de adquirir otro puesto”. (p. 39)

Por tanto, se ha planteado la siguiente formulación de problema: ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional de los colaboradores y su compromiso organizacional en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David Eirl en la ciudad de Trujillo, en el año 2019?

De manera tal que la investigación se justifica bajo los siguientes criterios:

Este estudio se realiza debido que hoy en día las empresas son cada vez más competitivas, exigiendo colaboradores comprometidos en el aprendizaje de la inteligencia emocional, siendo capaces de conducir circunstancias de conflictos y buscar alternativas de solución, llevando que establezca una relación de compromiso con su centro de trabajo.

Es relevante para las empresas, investigadores y todo aquel interesado de entender la proporción de la inteligencia emocional y el compromiso organizacional de sus colaboradores; para que identifiquen sus aptitudes emocionales y habilidades sociales que les permitirá tomar decisiones deseables o buscar estrategias para mejorar la imagen de la

empresa, el medio ambiente laboral y por ello brindar una atención al cliente de manera eficiente y eficaz.

De este modo servirá como un antecedente fundamental para otros estudios y, con los resultados obtenidos ayudará a mejorar la atención en el servicio que realizan los trabajadores y el escaso dominio de decisión sobre como ejecutar las labores de la empresa. Con el fin de enriquecer el proceso del conocimiento emocional y del compromiso ante cualquier problemática en la empresa Grifos Estrella de David E.I.R.L de la Ciudad de Trujillo, en el año 2019.

En el estudio se ha considerado la hipótesis de estudio y la hipótesis nula.

Hi: Existe relación directa entre la inteligencia emocional de los colaboradores y su compromiso organizacional en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo, en el año 2019.

H0: No existe relación directa entre la inteligencia emocional de los colaboradores y su compromiso organizacional en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo, en el año 2019.

De modo que se ha planteado el objetivo general y específico en el estudio de la investigación.

El Objetivo General:

Determinar la relación entre la inteligencia emocional de los colaboradores y el compromiso organizacional en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo, en el año 2019.

Asimismo, los Objetivos Específicos:

Determinar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo, en el año 2019.

Identificar el nivel de compromiso organizacional en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo, en el año 2019.

Establecer la relación entre la inteligencia emocional y las dimensiones del compromiso organizacional de los colaboradores en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo, en el año 2019.

Proponer un programa de inteligencia emocional a los colaboradores en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo, en el año 2019.

## II. Método

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

#### 2.1.1 Tipo de investigación

Cuantitativo:

Utiliza el juicio y la recolección de datos de las encuestas de la investigación, en cálculo numeral, conteo y el uso de estadísticas. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014)

#### 2.1.2 Diseño de investigación

No experimental:

Se basa en observar contextos verdaderos, no inducidas de forma intencional por el investigador, Porque se efectúa sin manipular las variables para después ser analizadas. Según Hernández et al (2014)

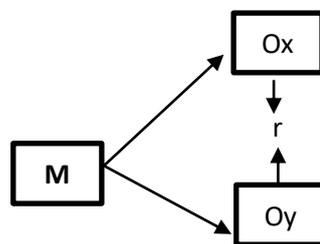
Transversal:

Es donde se recolectan datos, con la intención de detallar las variables y el suceso de relación en un momento dado. Según Hernández et al (2014)

Correlacional:

Busca la asociación de las dos variables de estudio, podemos decir que significa que solo se analizar si una variable disminuye o aumenta en la otra y solo se detallará cada una de ellas en la investigación Según Hernández et al (2014)

Se presenta bajo el siguiente diagrama:



Dónde:

M: 49 colaboradores de las cinco estaciones de servicio de la empresa Grifos Estrella de David E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo, en el año 2019.

Ox: Inteligencia Emocional

Oy: Compromiso Organizacional

r: relación entre las variables.

## **2.2. Operacionalización de variables**

### **2.2.1. Variable Inteligencia Emocional**

Acumulado de destrezas, emotivas, propias, sociales y de habilidades, en cual implica aptitud con el propósito de habituarse y hacer frente los requerimientos y coacciones dentro y fuera del entorno. Según Bar-On (1997).

### **2.2.2. Variable Compromiso Organizacional**

Es un estado psicológico que interpreta el vínculo entre un trabajador y la empresa, debido a una decisión de seguir laborando u irse de la organización. Según Meyer y Allen (1991).

Tabla 2.1.

*Matriz de Operacionalización de las variables Inteligencia Emocional y Compromiso Organizacional*

<b>Variable de Estudio</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>
Inteligencia Emocional	Según Bar-On (1997), definió que es un acumulado de destrezas, emotivas, propias, sociales y de habilidades, en la cual implica aptitud con el propósito de habituarse y hacer frente los requerimientos y coacciones dentro y fuera del entorno. (p.8)	Medición mediante el uso del inventario de Bar-On (I-CE)	Intrapersonal	Conocimiento emocional de sí mismo Asertividad Autoconcepto Autorrealización Independencia	Ordinal
			Interpersonal	Empatía Relaciones Interpersonales	
			Adaptabilidad	Responsabilidad Social Solución de problemas Prueba de la realidad Flexibilidad	
			Manejo de estrés	Tolerancia al estrés Control de los impulsos	
			Estado de ánimo	Felicidad Optimismo	

Compromiso Organizacional	Según Meyer y Allen (1991) lo definen un estado psicológico que interpreta la relación entre un trabajador y una empresa, debido a una decisión de seguir laborando u irse de la organización.	Medición mediante el uso del modelo de Meyer y Allen.	Compromiso afectivo	Impresión de permanencia en el entorno de trabajo. Apoyo con la problemática de la institución. Satisfacción de pertenencia con la organización	Ordinal
			Compromiso continuo	Expectativas por la labor realizada Evaluación de seguir perteneciendo a la organización	
			Compromiso normativo	Sentimiento de reciprocidad en la organización.	

*Nota:* Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del Inventario de BarOn (I-CE)

*Nota:* Matriz elaborado según las dimensiones propuestas por Mayer y Allen (1991)

## 2.3. Población, muestra y muestreo

### 2.3.1. Población

Formada por un total de 49 colaboradores en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David E.I.R.L., de la ciudad de Trujillo, en el año 2019. Tamayo & Tamayo (1997) indica que la población está definida como el número total de los individuos que se va a estudiar, donde las unidades que se encuentran dentro de esta totalidad tienen una característica en común la cual es motivo de estudio y da fundamento al análisis del estudio. (p. 114).

Tabla 2.2.

*Muestra distribuida por género*

Genero	N° de colaboradores
Masculino	20
Femenino	29
<b>Total</b>	<b>49</b>

*Nota:* Elaboración propia.

### 2.3.2. Muestra

Como muestra se tomará todos los elementos de la población. Según Tamayo y Tamayo (1997) alude que un subconjunto de individuos, en la cual se elige de la población, para estudiar un proceso estadístico. (p. 38).

**Tipo de Muestreo:** muestreo no probabilístico y como técnica se aplicará un muestreo por conveniencia.

**Criterios de Inclusión:** Se considerará a todos los colaboradores, que se encuentren trabajando, pertenecientes a la empresa.

**Criterios de Exclusión:** Colaboradores encargados de la seguridad de la empresa Grifos Estrella de David E.I.R.L., de la ciudad de Trujillo, en el año 2019.

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

### 2.4.1. Técnica

De esta manera para alcanzar los objetivos del estudio se ha considerado aplicar la técnica de la encuesta a los colaboradores de las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David E.I.R.L, Trujillo – 2019.

El autor Carrasco (2005) aduce la encuesta como una técnica, practica, muy útil, versátil, sencilla y objetiva para la investigación social ya que permite obtener datos reales para un amplio análisis. (p.314)

### 2.4.2. Instrumento de recolección de datos

La técnica es la encuesta con la aplicación del cuestionario como instrumento para identificar la relación de las variables considerando las dimensiones e indicadores de cada uno de ellos que es la inteligencia emocional y compromiso organizacional de los colaboradores en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo.

Asimismo, el autor Carrasco (2005) menciona que el cuestionario es la herramienta más utilizada para la investigación social, porque aprueba una respuesta directa, a través de la hoja de preguntas que se le brinda a cada colaborador encuestado. (p.318)

Tabla 2.3.  
*Técnica e instrumento*

<b>Variable</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Inteligencia Emocional	Encuesta	Cuestionario
Compromiso Organizacional	Encuesta	Cuestionario

*Nota:* Elaboración propia

### 2.4.3. Validez

El proceso de validación se realizó a través del juicio de expertos, profesionales; quienes se apoderaron de examinar detalladamente el contenido que se refiere al instrumento para darle la calificación respectiva, donde se obtuvo el calificativo de aplicable.

En referencia se determina como la calidad en que un instrumento efectivamente deduce la variable de la cual se va a analizar.” (Hernández et al., 2010, p.201).

### 2.4.4. Confiabilidad

El instrumento es confiable, mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach porque, presenta alternativas con escala de Likert; por ello se aplicó los instrumentos a una muestra piloto de 30 colaboradores elegidos al azar de las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo.

Según Bernal (2010) “La seguridad de un cuestionario se cuenta a la firmeza de las apreciaciones logradas por los mismos colaboradores encuestados, cuando se les evalúa en diversos momentos con los mismos cuestionarios.” (p.247).

Tabla 2.4.

*Estadística de Fiabilidad – Coeficiente de Alfa de Cronbach*

<b>Variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nº de Elementos</b>
Inteligencia Emocional	0.952	30
Compromiso Organizacional	0.805	30

*Nota:* Elaboración propia.

La tabla 2.4. Observamos el coeficiente de Alfa de Cronbach adquirido del cuestionario a medir la variable Inteligencia Emocional es de 0.952 y de la variable Compromiso Organizacional es de 0.805, puesto que existe un 90% y 80% de

confiabilidad de los instrumentos, es decir esto refleja un resultado de confiabilidad muy alta.

## **2.5. Procedimiento**

Para realizar la investigación se realizó lo siguiente: primero se conversó con el administrador de la organización en estudio para manifestarle la importancia de la aplicación de la encuesta y a la vez se solicitó el permiso para aplicar la encuesta en cada estación de servicio.

Concedido el permiso, se estableció los días y la hora de visita; para ello se consideró un horario de poco ingreso de vehículos con el fin de entregar a cada colaborador de abastecimiento de combustible la encuesta de inteligencia emocional y compromiso organizacional para ser llenada en un tiempo de 40 minutos bajo la observación de la encuestadora, sin ocasionar disminución en las ventas de la empresa. Luego se procesó una base de datos para efectuar dicha investigación de cada variable del estudio y obtener los resultados de acuerdo a los objetivos establecidos.

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

Cegarra (2012) señala del método hipotético-deductivo que es la vía lógica para indagar solución al problema planteado.

Expresa en presentar hipótesis respecto a las oportunas medidas de solución al problema trazado y en demostrar con los datos obtenidos si estos están de acuerdo con ellos. (p.82)

Por el cual, en el presente estudio, se empleó instrumentos de medida el Cuestionario de Inteligencia Emocional de los colaboradores y su Compromiso Organizacional en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David E.I.R.L.; luego se procedió a la crítica de codificación y se elaboró la base de datos en Excel para sus respectivos porcentajes y cálculo de los resultados.

De la misma forma, se utilizará el coeficiente de correlación Rho de Spearman que permitirá conocer la reciprocidad entre las dos variables a un nivel de confianza del 95% y con una significancia del 5% indicando el nivel de esta relación.

<b>Nivel</b>	<b>Significativo</b>
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

*Nota:* Matriz elaborado según Hernández et al (2014)

En lo referente al proceso de los datos, se utilizará de manera computarizada el Paquete estadístico SPSS, versión 25. De acuerdo el Manual de Publicaciones de la American Psychological Association (APA) muestra que, en término, los resultados y deducciones alcanzados se expresarán en tablas, de simple y doble entrada elaboradas. En las tablas se indicará los niveles para cada variable. Estos niveles se obtendrán usando el número de preguntas, el valor mínimo y máximo, el rango, la amplitud y el número de intervalos. Los niveles de cada variable estarán determinados de la siguiente manera:

Tabla 2.5.

*Niveles y rangos de la variable inteligencia emocional*

<b>Niveles</b>	<b>Rango</b>
Bajo	94 – 219
Medio	219 – 344
Alto	344 – 469

*Nota:* Elaboración propia.

Tabla 2.6.

*Niveles y rangos de la variable compromiso organizacional*

<b>Niveles</b>	<b>Rango</b>
Bajo	18 – 42
Medio	42 – 66
Alto	66 – 90

*Nota:* Elaboración propia

## 2.7. Aspectos Éticos

Se estableció con mucho respeto y acatando la legitimidad de las deducciones, la confianza de los datos logrados, honestando la participación sabia; citando a los autores al período de efectuar la fundamentación. Del mismo modo en considerar el anonimato de los colaboradores, que no se permitirá conocer la identificación de los colaboradores en el presente estudio. Y por último la observación y la interacción del colaborador que constituye el investigador con los informantes y su papel como herramienta para la recaudación de los datos. Según Rueda (s.f.); Noreña, A. y más (2012).

### III. Resultados

**Objetivo 1: Determinar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo, en el año 2019.**

Tabla 3.1

*Nivel de inteligencia emocional de los colaboradores en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo, en el año 2019.*

Niveles	N° de Colaboradores	%
Bajo	2	4%
Medio	45	92%
Alto	2	4%
Total	49	100%

*Nota:* datos recogidos mediante la aplicación de una encuesta.

La Tabla 3.1 muestra que, el 92% de los colaboradores en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos estrella de David E.I.R.L., tienen un nivel medio de inteligencia emocional, el 4% tiene un nivel bajo, y otro 4% un nivel alto.

**Objetivo 2: Identificar el nivel de compromiso organizacional en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo, en el año 2019.**

Tabla 3.2

*Nivel del compromiso organizacional en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo, en el año 2019.*

Niveles	N° de Colaboradores	%
Bajo	1	2%
Medio	40	82%
Alto	8	16%
Total	49	100%

*Nota:* datos recogidos mediante la aplicación de una encuesta.

La Tabla 3.2 muestra que, el 82% de los colaboradores presentan un nivel medio de compromiso organizacional.

**Objetivo 3: Establecer la relación entre la inteligencia emocional y las dimensiones del compromiso organizacional de los colaboradores en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo, en el año 2019.**

Tabla 3.3 *Correlación entre la inteligencia emocional y las dimensiones del compromiso organizacional de los colaboradores en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo, en el año 2019.*

		<b>Correlaciones</b>				
		Inteligencia Emocional	Compromiso Afectivo	Compromiso Continuo	Compromiso Normativo	
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación		0.218	0.251	0.237
		Sig. (bilateral)		0.132	0.081	0.101
		N		49	49	49
	Compromiso Afectivo	Coeficiente de correlación	0.218	1.000	,304*	0.064
		Sig. (bilateral)	0.132		0.034	0.663
		N	49	49	49	49
	Compromiso Continuo	Coeficiente de correlación	0.251	,304*	1.000	,567**
		Sig. (bilateral)	0.081	0.034		0.000
		N	49	49	49	49
	Compromiso Normativo	Coeficiente de correlación	0.237	0.064	,567**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.101	0.663	0.000	
		N	49	49	49	49

*Nota:* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

La tabla 3.3 expresa los resultados de Correlación Rho Spearman sobre la inteligencia emocional y las dimensiones del compromiso organizacional de los colaboradores en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo. Se encontró que el valor de  $r = 0.218$  sobre la inteligencia emocional y la dimensión del compromiso afectivo, de modo que muestra una relación positiva débil, con un nivel de significancia de  $p = 0.132$  siendo así mayor al p-valor 0.05.

Asimismo, en el resultado entre la inteligencia emocional y la dimensión de compromiso continuo, se adquirió que el valor de  $r = 0.25$  la cual indica que es una correlación positiva débil, demostrado un nivel de significancia de  $p = 0.08$  siendo así mayor al nivel de significancia estándar de 0.05.

Finalmente, en el resultado obtenido de la Correlación entre inteligencia emocional, y la dimensión de compromiso normativo de los colaboradores en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo, encontró que el valor de  $r = 0.23$  la cual indica que es una correlación positiva débil, con el nivel de significancia de  $p = 0.98$  siendo así mayor al p-valor 0.05.

## Contrastación de hipótesis

Tabla 3.4

*Hi: Existe relación directa entre la inteligencia emocional de los colaboradores y su compromiso organizacional en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo, en el año 2019.*

*H0: No existe relación directa entre la inteligencia emocional de los colaboradores y su compromiso organizacional en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo, en el año 2019.*

<b>Correlaciones</b>			
		Inteligencia Emocional	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,305*
		N	49
Compromiso Organizacional	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	,305*
		Sig. (bilateral)	0.033
		N	49

*Nota:* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La Tabla 3.4, muestra que, si existe relación entre las variables, dado que el p- valor es de 0.03 y es menor a 0.05, y adicionalmente se observa una correlación positiva débil = 0.305 entre las variables inteligencia emocional y compromiso organizacional en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo, en el año 2019, demostrando así que si existe una correlación. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de estudio Hi y se rechaza la hipótesis nula H0.

#### **IV. Discusión**

Actualmente la inteligencia emocional juega un rol determinante en el contorno laboral, así como el compromiso organizacional de los colaboradores del sector hidrocarburos. Es por ello que la empresa Grifos Estrella de David E.I.R.L., manifiesta a través de una problemática que venía surgiendo con reclamos de los clientes y que los trabajadores no saben resolver de manera adecuada las quejas y que además no se sienten comprometidos con la empresa ante una dificultad. Por el cual dicho estudio tiene como intención determinar la relación entre la inteligencia emocional de los colaboradores y el compromiso organizacional en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David E.I.R.L., en la ciudad de Trujillo, en el año 2019.

Las limitaciones que surgieron en el estudio fueron en los antecedentes ya que no se encontró estudios realizados con las variables de investigación en el sector de hidrocarburos. Y en la aplicación de las encuestas a los colaboradores de abastecimiento de combustible de las cinco estaciones porque estaban ocupados abasteciendo y no podían responder adecuadamente el cuestionario, cuando llegaba un vehículo para su atención. Sin embargo, para dar solución se aplicó una estrategia de que el colaborador que está contestando las preguntas sea apoyado en su isla por su compañero para que el trabajador acabe de responder, y así se obtenga datos veraces.

A continuación, se realizó una comparación de los resultados obtenidos de la presente investigación con los resultados de los antecedentes, con el propósito de discutir las similitudes y diferencias.

El resultado obtenido de la investigación mostrada en la tabla 3.1, indica el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores en las cinco estaciones de servicios en la empresa Grifos Estrella de David E.I.R.L., es de nivel medio con un 92%. Este resultado se refuta con la teoría expuesta por Goleman (1999) donde aduce que, los colaboradores que alcancen niveles altos de inteligencia emocional en la empresa disponen de un buen manejo de sus sentimientos, por ello siempre están motivados y transmiten entusiasmo. En la cual concluye que los trabajadores de la empresa Grifos Estrella de David E.I.R.L., no manejan

completamente sus emociones y sentimientos de manera adecuada ante situaciones conflictivas, lo cual probaría la problemática presentada por la empresa.

De acuerdo con la identificación del nivel de compromiso organizacional en las cinco estaciones de servicio en la empresa de Grifos Estrella de David E.I.R.L., indica que los colaboradores no están completamente motivados para fortalecer lazos con su organización debido a las deficiencias por parte de la empresa; lo expuesto anteriormente se ratifica con la tabla 3.2 donde se aprecia que el 82% de colaboradores posee un nivel medio de compromiso. Asimismo, reafirma Vidal (2016) manifestando que el mayor porcentaje de los colaboradores en una entidad pública es de 97.5% de nivel medio de compromiso laboral concluyendo que falta involucrar a los colaboradores a una cultura organizacional. Del mismo modo Angulo et al (2016) revalida que los colaboradores no logran sentirse comprometidos y no están organizados para alcanzar las metas trazadas. En la cual se crea el estrés laboral y esto afecta la atención al cliente.

Sin embargo, Robbins (1996) refuta indicando que el compromiso organizacional está plasmado cuando el colaborador se identifica con la organización para ayudarla alcanzar sus metas y objetivos con el propósito de que ambas partes sean beneficiadas

Con respecto al análisis de establecer la relación de la inteligencia emocional y las dimensiones del compromiso organizacional en las cinco estaciones de servicio en la empresa de Grifos Estrella de David E.I.R.L., con lleva a decir que la empresa opta un escaso de compromiso laboral, y no desarrolla fuerte lazos emocionales; lo reafirmado anteriormente se revalida con la tabla 3.3, donde los datos que se obtuvo al aplicar Rho Spearman dio como resultado en la dimensión de compromiso afectivo 0.218, quiere decir que existe relación positiva débil, lo cual muestra que la organización no tiende a fomentar sentimientos de vinculación, e identificación y apoyo con la problemática de la empresa. Por el cual en su artículo Calderón (2016) refuta que los trabajadores en la empresa pueden manifestarse en la mejora de la autoestima, la profunda vinculación social y afectiva y el incremento de la afectividad positiva. Lo cual permite ayudar a viabilizar la labor óptima de los integrantes de la organización ya que incrementa la capacidad de sentir un bienestar laboral

Asimismo, Iglesias (2017) refuta que el compromiso afectivo es cuando los colaboradores emocionalmente inteligentes están vinculados con la empresa por un lazo apasionado, lo cual hace que se sientan cómodos en su puesto de trabajo y deseen permanecer en la organización.

Por otro lado en la dimensión de compromiso continuo se obtuvo un resultado de 0.25 con una significancia, quiere decir que existe una relación positiva débil; se entiende que los trabajadores de Grifos Estrella de David E.I.R.L., tienen poco involucramiento con la organización, no saben si continuar laborando o renunciar. Este resultado se refuta con la teoría de Allen y Meyer (1991) menciona que el compromiso de continuidad hace referencia a los colaboradores decididos con la relación a la empresa de los costos, concernientes a la inversión de tiempo y oportunidades que se perdería si renunciara, en el cual quiere permanecer dentro de ella.

Por último, en la dimensión de compromiso normativo brindo un resultado de 0.23 demostrando una relación positiva débil, se puede entender que la totalidad de colaboradores se encuentra con un compromiso normativo demostrando lealtad, según la figura 4 (anexo); ante lo mencionado se corrobora con la similitud en los resultados de Figueroa (2017) de manera que concluye que los trabajadores se sienten satisfechos con las funciones que realizan dentro de la organización. Por ello la dimensión que resaltó es el compromiso normativo, indicando un sentimiento moral y de deuda por parte de los colaboradores.

En cuanto a la contrastación de hipótesis se determinó una correlación positiva débil, en la cual se aplicó el método de Rho Spearman, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación 0.305 y un nivel de significancia de  $p < 0.033$ , lo cual nos indica que a medida que la inteligencia emocional sea de gran escala, el compromiso organizacional incrementara, confirmando de esta manera la hipótesis de investigación y rechazando la hipótesis nula. Lo mencionado anteriormente se refuta por Valverde (2017) en su tesis de inteligencia emocional y compromiso organizacional encontró que existe relación positiva moderada entre las variables con una Rho Spearman de 0.567 y con una  $p < 0.000$ . Lo cual se corroboraría con los resultados obtenidos según la tabla 3.4.

Por otro lado Iglesias (2017) en su indagación titulada la inteligencia emocional y el compromiso organizacional de los empleados de empresas privadas de Andalucía, corrobora con lo afirmado que, si existe una relación entre las variables, de tal forma que la investigación logro su propósito, llegando a la conclusión que, si los trabajadores demuestran

actitud positiva, manejo de emociones ante los diversos problemas que puedan surgir en la empresa estarían más comprometidos con su organización.

Del mismo modo comparo una posición similar a mi investigación, Pereira (2012), en su estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad de Quetzaltenango – Guatemala, concluye que el proceso de las habilidades emocionales son herramientas que el trabajador tiene para desempeñarse con excelencia en su centro de trabajo, asegurando el prestigio del éxito personal y de la organización.

Carpio (2003) en su artículo corrobora que el talento de cada colaborador es para asumir retos y plantear tareas concretas en función de un bienestar; requiere también profundizar una visión que corresponda cada individuo y procure lo mejor de sí, en acuerdo a los objetivos de la organización.

Por medio de las investigaciones, artículos y teorías señaladas anteriormente confirmamos que existe relación positiva entre la inteligencia emocional que es la aptitud de razonar las emociones y compromiso organizacional es cuando los colaboradores se identifican con su entorno laboral, el deseo de integrarse y mantenerse como miembro de la empresa.

Finalmente, esta investigación es relevante, porque sirve como un antecedente fundamental, ya que las variables de (inteligencia emocional) y (compromiso organizacional), no han sido estudios en el rubro de hidrocarburos. Por el cual es importante como referencia a dicho sector a nivel nacional, dado que contribuirá en la mejora de sus colaboradores, la atención al cliente y las acciones pertinentes ante un problema.

## V. Conclusiones

**5.1.** Se determinó el nivel de la inteligencia emocional de los colaboradores en las cinco estaciones de servicio de la empresa Estrella de David E.I.R.L., con un promedio de 92%, representando un nivel medio, debido a que los trabajadores le faltan desarrollar el manejo de estrés, la habilidad de mantener bajo control sus impulsos y que soporte situaciones de incertidumbre. Así también le falta optimismo y capacidad de apreciar los problemas de manera auténtica (tabla 3.1).

**5.2.** Se identificó también el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores en las cinco estaciones de servicio de la empresa Estrella de David E.I.R.L., con un porcentaje de 82%, representando un nivel medio, esto debido a que los trabajadores no tienen un vínculo apasionado de solucionar los conflictos de la empresa; y no se ha observado un jefe de playa que permita unificar los criterios para mejorar la organización (tabla 3.2).

**5.3.** Se estableció la relación entre la variable inteligencia emocional y las dimensiones del compromiso organizacional de los colaboradores en las cinco estaciones de servicio de la empresa Estrella de David, tiene como resultado aplicar el coeficiente Rho Spearman con un valor de 0.218 concluimos que se halló una correlación positiva débil entre la dimensión del compromiso afectivo se describe a los lazos emocionales que toda persona construye con la organización, reflejando apego y sentimientos donde los colaboradores gozan de su estabilidad en la organización y sienten orgullo de estar ahí. De la misma forma, un valor de 0.25 existiendo relación positiva débil con la dimensión del compromiso continuo refiere el reconocimiento del trabajador, con afinidad a sus costos (económicos, materiales, morales), logrando que el trabajador se sienta vinculado a la organización por el tiempo invertido, dinero y esfuerzo. Y finalmente un valor de 0.23 existiendo una correlación positiva débil entre la dimensión del compromiso normativo es aquel que tiene lealtad a la empresa, por haberle dado una conformidad o estímulo que fue valorada por el trabajador. (tabla 3.3).

**5.4.** Finalmente se concluye que si existe relación en las variables de inteligencia emocional y compromiso organizacional de los colaboradores en las cinco estaciones de servicio de la empresa Grifos Estrella de David E.I.R.L., con un coeficiente Rho Spearman

de  $r=0.305$  y una significancia de  $0.033 < 0.05$ , por lo que deducimos que los efectos tienen una correlación positiva débil, debido que una de las variables no desarrolla plenamente su valor y por ende la variable dependiente no recibe estímulo, por ello no incrementa. Es decir que la práctica de la inteligencia emocional en la empresa no logra avanzar de manera adecuada, ya que comprenden habilidades de manejar los estados emocionales, para que así realicen labores eficientes. Por lo tanto, no crece el compromiso organizacional, porque no permite que el colaborador se identifique en la empresa en sus objetivos, metas y este comprometido por decisión propia sin afectar la proyección del trabajo en la organización.

## **VI. Recomendaciones**

**6.1.** Se recomienda al propietario de la organización Grifos Estrella de David E.I.R.L., desarrollar técnicas y estrategias para dar mejora a la inteligencia emocional ante conflictos o circunstancias de estrés y fortalecer las buenas relaciones entre compañeros de trabajo. Además, ofrecer un buen trato al cliente, en un clima laboral próspero. Esto permitirá efectuar los objetivos de la organización.

**6.2.** Es recomendable que el administrador promueva motivaciones e incentivos no monetarios a los colaboradores, como reconocimientos al colaborador de abastecimiento de combustible del mes, para que se fidelicen y se sientan identificados con la empresa y mejore el compromiso con la organización.

Además, elegir de cada estación de servicio un colaborador líder como representante o jefe de playa que manifieste los puntos de vista de sus compañeros y resuelva con criterio algún inconveniente que suceda.

**6.3.** Se sugiere al gerente general reforzar una retroalimentación constructiva, comunicaciones abiertas y el fortalecimiento de gestionar los estados emocionales a los colaboradores, así como también incentivar el conocimiento de la misión, visión y los valores; con el apoyo del colaborador líder quien será el puente entre jefe y colaborador, de modo que así tendrá atribución a un mayor grado de involucramiento de los colaboradores en los objetivos, normas, políticas y así creará una gran relación de compromiso afectivo en la empresa.

**6.4.** Por último, se recomienda al dueño, que debe invertir en capacitaciones, talleres respecto a la inteligencia emocional y compromiso organizacional. También contratar una persona idónea responsable del área de RRHH, para que gestione y ayude a los colaboradores en temas de resolución de conflictos, comunicación asertiva y manejo de estrés para incentivar el desarrollo personal y profesional. De modo que los colaboradores alcancen niveles altos de inteligencia emocional y compromiso en la organización y sociedad.

**6.5.** Se recomienda a futuros investigadores aplicar un programa de inteligencia emocional en el campo laboral del rubro de estaciones de servicio, para mejorar el manejo

de las emociones de los colaboradores de abastecimiento de combustible y personal administrativo, logrando potenciar optimizar el trabajo en equipo y la comunicación entre compañeros.

## **VII. Propuesta**

### **Programa de Inteligencia Emocional**

#### **7.1. Datos Generales:**

Dirigido	: Colaboradores de los Grifos Estrella de David
N° de participantes	: 49 trabajadores
Numero de sesiones	: 5 sesiones
Lugar	: Grifos Estrella de David
Dirección	: Urbanización la Rinconada
Teléfono	: 044-212449

#### **7.2. Fundamentación**

De acuerdo a los resultados se demuestra que los colaboradores requieren fortalecer la inteligencia emocional para mejorar el compromiso con la empresa, ya que, si la organización no decide generar cambios en sus trabajadores con el fin de optimizar el bienestar personal de ellos y el prestigio de la empresa, entonces tendrá pérdida de clientes, reclamos constantes, disminución de las ventas y una mala reputación en su rubro y sociedad. Es por ello, que los jefes y los trabajadores deben asumir retos para asegurar triunfos a corto plazo.

Por lo tanto, se propone realizar un taller de inteligencia emocional para mejorar la conducción de las emociones de los trabajadores; y así incrementar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de abastecimiento de combustible, choferes y personal administrativo. Ya que es importante que puedan adaptarse a los cambios de estados de ánimo de los clientes, manejar el estrés laboral, resolución de conflictos, comunicación asertiva y las relaciones interpersonales entre compañeros y clientes externos.

Asimismo, el taller está ideado para seguir una técnica de trabajo en colección, es decir, todas las acciones están planeadas a realizarse de forma conjunta, gestionando así motivar a los colaboradores y lograr una cooperación activa por parte de cada uno de ellos. El programa consignará de 5 sesiones que serán tratadas del mes de agosto, finalizando el mes de setiembre, efectuándose durante el horario lectivo. Se seguirá la misma dinámica a

la hora de impartir cada una de ellas; cada sesión tendrá una duración de 2 horas, se procederá a poner las habilidades en práctica a través de una serie de dinámicas y actividades en las que participarán todos los miembros de la empresa. Se pretende de esta forma que, a través de la interacción con los demás, la práctica de las habilidades con sus propios compañeros en situaciones naturales.

### **7.3. Objetivo General**

- Desarrollar inteligencia emocional en la empresa Estrella de David E.I.R.L., a través de temas vivenciales y didácticas.

### **7.4. Objetivos Específicos**

- Lograr que los colaboradores adquieran nuevas estrategias de habilidades sociales.
- Incentivar a los colaboradores adquisición de conocimientos sobre asertividad, interiorizando la importancia y beneficios de saber relacionarse con los demás de forma adecuada.
- Proporcionar alternativas de solución en situaciones que presenten mayores problemáticas, evitando así conductas poca asertiva.

### **7.5. Características de la Población**

Los colaboradores de las cinco estaciones de servicio de la empresa Estrella de David E.I.R.L., oscila entre las edades de 20-50 años; quienes desconocen el tema, pues tienen pensamientos erróneos y distorsionados sobre inteligencia emocional.

### **7.6. Actitudes del Facilitador (A)**

El facilitador brindara toda la información necesaria para transmitir lo fundamental sobre el tema, por su importancia que existe en la actualidad. De esta forma se ayudará que los colaboradores aclaren sus dudas y obtenga un conocimiento claro de la inteligencia emocional en las empresas. Esto se realizará a través de dinámicas y una actitud constante a trabajar con los beneficiarios para lograr con el objetivo planteado.

## 7.7. Cronogramas de Actividades

Fechas	Temas
03-08-19	Reconocer nuestras emociones y su efecto.
17-08-19	Comunicación asertiva, tolerancia de estrés.
31-08-19	Estrategias para gestionar las emociones en diferentes situaciones: solución de conflictos y toma de decisiones.
08-09-19	Empatía en el equipo.
22-09-19	Inteligencia Emocional

## 7.8. Desarrollo de las sesiones

**Sesión 1:** El conocimiento de uno mismo, de sus propias fortalezas y limitaciones.

**A. Inicio:** La facilitadora se presentará ante todos los colaboradores y dará conocer sobre el taller que se realizará durante las cinco sesiones.

**B. Dinámica**

### “Pelota Caliente”

Consiste en que todos formaran un círculo, y quien tendrá el globo será la facilitadora y se encargara de darle una pelota a un colaborador y se tendrá que presentar, dirá su nombre, fortaleza, limitación y dará un salto, una vez que termine se lo pasara a sus compañeros y así sucesivamente hasta que todos se presenten.

**C. Tema (Exposición)**

Reconocer nuestras emociones y su efecto.

- Reconocer y aceptar las propias emociones

**D. Conclusiones y Cierre**

- Al final todos se colocarán de pie y se abrazarán demostrando su expresión.
- Se les invitara que asistan a la próxima sesión.

**Sesión 2:** Asertividad

**A. Inicio:** La facilitadora se presentará y hará una retroalimentación de la sesión anterior.

## **B. Dinámica**

### **“Discusión del Gabinete”**

Se funda en presentar una reunión en expresión de formar un grupo de colaboradores con diferentes responsabilidades de directivo o de ministros.

Organizamos previamente un escrito, se formula el problema. Se asigna de colaboradores y se da determinado espacio para que realicen indagación, consultas e investigaciones. Luego designar un secretario. Empezamos la asamblea, el encargado que conlleva dicha reunión, propone un inconveniente, presenta contradictorios aspectos que cree oportuno discutir y brinda su punto de vista de acuerdo a las medidas de alternativas del problema. Mientras los demás colaboradores muestran su resolución sobre el argumento y la proposición de medida propuesta por el presidente del gabinete. Se empieza una querrela general, se debe ejecutar teniendo a considerar la investigación almacenada por todos y los veredictos aportados. Terminado el tiempo sugerido para el debate, se pasa al enunciado de los pactos y disposiciones tomadas, que les anoto el secretario.

## **C. Tema (Exposición)**

Comunicación asertiva, tolerancia de estrés.

- Estilos de la comunicación asertiva
- Afectividad y control

## **D. Conclusiones y cierre**

- Se realizará una lluvia de ideas
- Se repartirán trípticos
- Se les invitará para la próxima sesión

## **Sesión 3: Resolución de Conflictos**

**A. Inicio:** La facilitadora se presentará y hará una retroalimentación de la sesión anterior.

## **B. Dinámica**

### **“Fantasía de un conflicto”**

Estas por la calle y te aciertas avanzando, a lo lejos, miras a un hombre que te resulta conocido, un familiar. Y quizás, recuerdas que, con él, es la persona que mayor tienes conflictos. A fin os encontráis más junto y no sabes de cómo enfrentar cuando te cruces con él, se te acontecen diferentes opciones... Resuelve en este momento, que decides y piensa un par de minutos para distraer en tu fantasía de qué manera ocurriría el acto. Luego de unos

minutos, el educador retorna diciendo: “Ya sucedió, aquella persona se fue. ¿De qué forma te sientes?, ¿cuál es tu nivel de satisfacción con la forma en la que te has sobrellevado?”

En secuencia, se dará unos minutos entre 15 y 20, para que recapaciten los siguientes sucesos:

Que opciones consideraron para actuar.

Cuál seleccionaron y por qué.

Nivel de agrado que lograron con la deducción de la imaginación.

Permitir que formen grupo de 3, que analicen la acción y uno de ellos procederá como vocero de la discusión del grupo.

Se desciende a la discusión del conjunto, se concede a surgir las opciones en diferentes grupos.

### **C. Tema (Exposición)**

Estrategias para gestionar las emociones en diferentes situaciones: solución de conflictos y toma de decisiones

- Equilibrar y respetar las emociones de los demás
- Identificar los pensamientos que generó el problema.
- Herramientas para la resolución de problemas.

### **D. Conclusiones y cierre**

- Se realizará dos grupos en las cuales tendrán que identificar soluciones y expresarlos.
- Se repartirán trípticos
- Se les invitará para la próxima sesión

**Sesión 4:** Comprender los motivos de sus emociones y conductas de los demás.

**A. Inicio:** La facilitadora se presentará y hará una retroalimentación de la sesión anterior.

### **B. Dinámica**

#### **“El Ovillo”**

Todos los colaboradores hacen un círculo y se sientan. El facilitador empieza arrojando un ovillo de lana a cualquiera sin soltar la punta. Al turno que lanza el ovillo expresa un comentario positivo que le guste o valore la persona a la que se lo arroja. Quien toma el ovillo, agarra el hilo y lanza el ovillo a otra persona. Asimismo, dice algo que le agrade. Así sucesivamente, sin soltar el hilo, para que vayamos tejiendo la telaraña.

El juego acaba cuando todos hayan tomado el ovillo. A continuación, realizamos un diálogo para ver ¿de qué manera se han sentido?, ¿cómo han recibido las valoraciones?, y si nos exploramos en ellas.

**C. Tema (Exposición)**

Empatía en el equipo.

- Que es y cómo se desarrolla
- Que puedo hacer para desarrollar la empatía

**D. Conclusiones y cierre**

- Se repartirán trípticos
- Se les invitará para la próxima sesión

**Sesión 5: Inteligencia emocional**

**A. Inicio:** La facilitadora se presentará y hará una retroalimentación de la sesión anterior.

**B. Dinámica**

**“Situaciones”**

El facilitador del grupo describirá que mostrarán a los colaboradores una sucesión de contextos y que cada uno, de forma propia, debe reconsiderar sobre cada una de ellas. Se puede asociar una lista de preguntas, como las siguientes: qué sentimientos experimentan los individuos que surgen, cómo crees que se sienten, cómo te sentirías tú en su lugar, qué harías si fueras ellos, etc.

Se les da un tiempo determinado para que respondan individualmente y, a continuación, se provén a un debate en grupo.

**C. Tema (Exposición)**

Inteligencia Emocional.

- Competencias y habilidades sociales
- Componentes de la inteligencia emocional
- Liderazgo
- Como trabajar mi inteligencia emocional

**D. Conclusiones y cierre**

- Se realizará lluvia de ideas y se llegará a una conclusión

- Se repartirán trípticos
- Se les invitará para la próxima sesión

## 7.9. Instrumentos de Evaluación del Taller

El taller se evaluará a través de:

- Encuestas
- Lista de cotejo
- Rubrica de trabajo en equipo
- Ficha de Control de registro de las actividades.

## 7.10. Recursos

### 7.10.1. Recursos Humanos

- Facilitador de Psicología organizacional
- Colaboradores

### 7.10.2. Recursos Materiales

- Papelotes
- Plumones de colores
- Material impreso de trabajo por sesión
- Figuras y revistas
- Lapiceros, tijeras.
- Dípticos, trípticos.

## 7.11. Presupuesto

<b>Clasificador De Gastos</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo</b>
1.	Contratación de servicios de	3 personas	S/ 2500.00

	psicóloga organizacional		
2.	Papelotes Plumones de colores Lapiceros Tijeras Papel Bond Tinta de impresora Sobres de carta Goma	50 und 10 estuches 50 und 50 und 05 Millar 100 ml 05 ciento 250 gramos	S/ 25.00 S/ 50.00 S/ 25.00 S/ 100.00 S/ 70.00 S/ 12.00 S/ 50.00 S/ 5.00
3.	Compartir	05	S/ 1500.00
4.	Suvenir	250 unidades	S/ 375.00
<b>Total</b>			<b>S/ 4712.00</b>

Nota: Elaboración propia

## Referencias

- Amaya, J (2017). *El Clima Organizacional y su Relación con el Compromiso laboral del personal Administrativo de la empresa Arena Jaén*. (Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- American Psychological Association, (2010). *Manual de Publicaciones de la American Psychological Association* (6 ed.). México, D.F.: Editorial El Manual Moderno.
- Angulo, N (2016). *Compromiso Organizacional y Estrés Laboral de los colaboradores del hospital Regional Docente de Cajamarca*. (Tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Arciniega, R. (2012). Factores Organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo. *Revista Venezolana de Gerencia*. (60), 611-634.
- Bar-On (1997), citado por Ugarriza, N. (2001). *La evaluación de la Inteligencia Emocional a través del Inventario de Baron (I-CE)*. Ediciones libro amigo. Lima, Perú.
- Betancur, M. (2017). *Compromiso Organizacional y su relación con el Desempeño laboral*. (Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Betanzos, N., Andrade, P. & Paz, F. (2006). Compromiso Organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del trabajo y de las Organizaciones*. (01), 25-43.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (7ta.ed). Colombia: Pearson. Educación.
- Cali, A. & Fierro, I. (2015). La inteligencia emocional como elemento estratégico en la empresa. *Revista Ciencia UNEMI*, 8, (15), 119-125.
- Cano, S. & Zea, M. (2012). Manejar las emociones, factor importante en el mejoramiento de la calidad de vida. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*. (01), 58-67.
- Calderón, J. (2016). Socialización y Compromiso Organizacional: una revisión a partir del bienestar laboral. *Revista Enseñanza e investigación en psicología*. (03), 239-247.
- Carpio (2003). El talento humano en las organizaciones. *Revista Tecnia, San José de Costa Rica, INA*. 3, (11) ,24-28.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos.

- Cidad, E. (2006). Inteligencia emocional en el trabajo. *Revista Complutense de Educación*. 17, (1) ,185-188.
- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. (1°ed.). México: Pearson Educación de México S.A.
- Córdova, E. (2018). *Compromiso Organizacional y rendimiento Laboral en la empresa Curtis & Co, sede SJJ*. (Tesis para optar el grado académico de: Maestra en Gestión del Talento Humano). Lima, Perú.
- Crespo, C. (2016). *Clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera*. (Tesis para obtener el grado de: Maestro en Administración con Énfasis en Negocios). Universidad Autónoma de San Luis. Potosí, Ecuador.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. Colombia: Mc Graw Hill Interamericana.
- Cherniss C. y Goleman D. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Barcelona: Editorial Kairós.
- Danvila, I. & Sastre, M. (2010). Inteligencia Emocional: una revisión del concepto y líneas de investigación. *Revista Cuadernos de Estudios Empresariales*. 20, 107-126.
- Dávila, D. (2017). *La inteligencia Emocional como estrategia para mejorar la calidad de servicio del personal de la “Empresa de transportes CIVA”* (Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración). Universidad de San Martín de Porres, Chiclayo, Perú.
- Dávila, C. & Jiménez, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de psicología*. 02, 272-302.
- De la vega, L. (2017). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en la empresa Recupera Outsourcing S.A. los Olivos*. (Tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Fernández, P. & Extremera, N. (2009). La Inteligencia Emocional y el estudio de la felicidad. *Revista Interuniversitaria de Formación del profesorado*. 66, 85-108.
- Figuroa, L. (2017). *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los trabajadores en la Empresa ILF Agroindustrial E.I.R.L.* (Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración y Gerencia). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.

- Goleman, D. (1999). *La inteligencia Emocional en la empresa*. Buenos Aires, Argentina: Editorial B Argentina S.A.
- Goleman, D. (2004). *La inteligencia emocional en la empresa*. Argentina: Editorial Vergara.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de La investigación*. (6° ed.). México: Mcgraw-Hill
- Huacac, M. (2014). *La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa de generación eléctrica del sur, periodo 2011 – 2013*. (Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración). Universidad Nacional Jorge Basadre, Tacna, Perú.
- Iglesias, J. (2017). *La inteligencia emocional y compromiso organizacional de los empleados de empresas privadas de Andalucía*. (Tesis para obtener el título de Licenciado en Ciencias Sociales y Jurídicas). Universidad de Jaén, Perú.
- Kruse, K. (2013). How do you measure Engagement. *Revista Forbes*. Recuperado de <http://www.forbes.com/sites/kevinkruse/2013/07/14/how-doyoumeasure-engagement/2/>
- Lira, J. (26 de Abril 2017). Empresas peruanas pierden el 30% de sus empleados anualmente ¿Por qué?. *Diario Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/empresas-peruanas-pierden-30-empleados-anualmente-133824>
- Mayer, J. y Salovey, P. (1997). *Inteligencia Emocional*. Recuperado de <http://www.rafaelbisquerra.com/es/inteligencia-emocional/inteligencia-emocional-segun-salovey-mayer.html>
- Meyer, J. y Allen, N. (1991): A three component conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 01, 61-89.
- Opere, M. (2018). Compromiso Laboral: la llave del éxito empresarial. *Blog sobre Retención y Desarrollo del Capital Humano*. Recuperado de <https://blog.grupo-pya.com/12984/>
- Pereira, S. (2012). *Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral realizado con el personal de la empresa Servipuertas S.A.* (Tesis para obtener el título de Licenciada en Psicología Industrial/Organizacional). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.
- Pérez, O., Bermúdez, J., Aldás J., Alarcón, M. (2017). Estrategia para la mejora de la comunicación y la inteligencia emocional en una empresa de telecomunicaciones:

- Corporación Nacional de Telecomunicaciones Empresa Pública (CNT EP) Tungurahua. *Revista científica Ecociencia*. 4, (5), 7-10.
- Prieto, R., Emonet, P., García, J., Gonzales, D. (2015). Cambio organizacional como estrategia de gestión en las empresas mixtas del sector petrolero. *Revista de Ciencias Sociales*. XXI, (3), 398-400.
- Quirant, A. y Ortega, A. (2006). El cambio Organizacional: La importancia del factor humano para lograr el éxito del proceso de cambio. *Revista de empresa*. (18) Recuperado de <https://enriquecetupsicologia.com/costarica/wp-content/uploads/2011/11/Para-mis-amigos-l%C3%ADderes-en-Costa-Rica.pdf>
- Reyero, D. (2016). Compromiso Laboral: La nueva ventaja competitiva. *Digital Transformation*. Recuperado de <https://davidreyero.com/mis-temas/compromiso-laboral-distintivo-de-las-mejores-organizaciones/>
- Rueda, L. (s.f.). (2012). Consideraciones éticas en el desarrollo de investigaciones que involucran a seres humanos como sujetos de investigación. *Artículo las investigaciones en terapia ocupacional comunitaria*. Recuperado de <http://www.revistaterapiaocupacional.uchile.cl/index.php/RTO/article/viewFile/158/138>
- Ruiz, J. (2013). El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios Empresariales*. 01, 67-86.
- Robbins, S. (1996). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Prentice Hall.
- Scorsolini, F. & Dos Santos, M. (2010). El estudio científico de la felicidad y la promoción de la salud: revisión integradora de la literatura. *Artículo de revisión*. [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v18n3/es\\_25.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v18n3/es_25.pdf)
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2012). Metodología y diseños en investigación científica. Lima: Visión Universitaria.
- Silva, K. & Pérez, J. (2016). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa novedades B&V S.A.C.* (Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Tamayo y Tamayo, M. (1997) *El Proceso de la Investigación científica*. Editorial Limusa S.A. México.
- Ugarriza, N. (2001). *Evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I.CE)*. En una muestra de lima metropolitana. Lima: Libro Amigo.

- Valverde, N. (2017). *Inteligencia emocional y compromiso organizacional de en un hospital nivel III*. (Tesis para optar el título de Maestra en gestión de los servicios de salud). Universidad Ucv de Lima, Perú.
- Varona, F. (1993). Conceptualización y supervisión de la comunicación y el compromiso organizacional. *Revista Diálogos*. 35, 68-77.
- Ventura, L. (2014). *Influencia del clima laboral en el compromiso organizacional de la empresa Grifo Paiján S.R.L.* (Tesis para optar el título de licenciado en Administración). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú
- Vidal, Q. (2016). *Estilos de liderazgo y compromiso organizacional en los colaboradores de una Entidad Pública*. Tesis para optar el título de licenciado en Psicología). Universidad Ucv Nuevo Chimbote, Perú.
- Zarate, E. (2012). *Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral*. (Tesis para obtener el título de Licenciado en Psicología). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.

## ANEXOS

### ANEXO 1: Matriz de Consistencia.

<b>Título: Inteligencia Emocional de los colaboradores y su Compromiso Organizacional en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David Eirl en la ciudad de Trujillo, en el año 2019</b>			
<b>Problema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>
¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional de los colaboradores y su compromiso organizacional en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David Eirl en la ciudad de Trujillo, en el año 2019?	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación entre la inteligencia emocional de los colaboradores y el compromiso organizacional en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David Eirl en la ciudad de Trujillo, en el año 2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>OE1: Determinar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David Eirl en la ciudad de Trujillo, en el año 2019.</p>	<p>Hi: Existe relación directa entre la inteligencia emocional de los colaboradores y su compromiso organizacional en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David Eirl en la ciudad de Trujillo, en el año 2019.</p> <p>H0: No existe relación directa entre la inteligencia emocional de los colaboradores y su</p>	<p>Inteligencia Emocional</p> <p>Compromiso Organizacional</p>

	<p>OE2: Identificar el nivel de compromiso organizacional en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David Eirl en la ciudad de Trujillo, en el año 2019.</p> <p>OE3: Establecer la relación entre la inteligencia emocional y las dimensiones del compromiso organizacional de los colaboradores en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David Eirl en la ciudad de Trujillo, en el año 2019.</p> <p>OE4: Proponer un taller de inteligencia emocional a los colaboradores en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David Eirl en la ciudad de Trujillo, en el año 2019.</p>	<p>compromiso organizacional en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos Estrella de David Eirl en la ciudad de Trujillo, en el año 2019.</p>	
--	--	--	--

*Nota:* Elaborado según Sánchez y Reyes (2012)

## ANEXO 2: Cuestionario de Inteligencia Emocional

### EVALUACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL A TRAVÉS DE BARON (I-CE)

Cargo \_\_\_\_\_

Sucursal \_\_\_\_\_

Sexo \_\_\_\_\_

Edad \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

#### Introducción

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permiten hacer una descripción para ti mismo (a).

Lee cada oración y elige la respuesta que aparece en continuación es verdadera, de acuerdo como te sientes,

piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay cinco respuestas para cada frase.

	1	2	3	4	5
ENUNCIADOS	Rara vez o nunca es mi caso	Pocas veces es mi caso	A veces es mi caso	Muchas veces es mi caso	Con mucha frecuencia o siempre es mi caso
<b>DIMENSIÓN 01 – INTRAPERSONAL</b>					
<b>Conocimiento emocional de sí mismo</b>					
Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos					
Reconozco con facilidad mis emociones.					
Me es difícil de compartir mis sentimientos más íntimos con los demás					
Me es difícil entender como me siento					
Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).					
Me es difícil describir lo que siento					
<b>Asertividad</b>					
No soy capaz de expresar mis ideas					
Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir					
Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo					
Me resulta difícil decir “no” aunque tenga el deseo de hacerlo.					
Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.					

<b>Autoconcepto</b>					
Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías					
Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles					
Realmente no se para que soy bueno (a).					
No tengo confianza en mí mismo(a).					
<b>Autorealización</b>					
Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.					
He logrado muy poco estos últimos años					
No disfruto lo que hago					
No me entusiasman mucho mis intereses					
Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten					
Disfruto de las cosas que me interesan					
Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten					
No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.					
<b>Independencia</b>					
Prefiero un trabajo en el que se diga casi todo lo que tenga que hacer					
Prefiero que otros tomen decisiones por mí.					
Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).					
Prefiero seguir a otros a ser líder					
Tengo tendencia a depender de otros					
Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan					
<b>DIMENSIÓN 02 – INTERPERSONAL</b>					
<b>Empatía</b>					
Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas					
Mis amigos me confían sus intimidades					
Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.					
Me importa lo que le sucede a los demás.					
Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.					
Intento no herir los sentimientos de los demás.					
<b>Relaciones Interpersonales</b>					
Soy incapaz de demostrar afecto					
Me resulta fácil hacer amigos(as).					
Soy una persona divertida					
Me es difícil llevarme con los demás					

	1	2	3	4	5
ENUNCIADOS	Rara vez o nunca es mi caso	Pocas veces es mi caso	A veces es mi caso	Muchas veces es mi caso	Con mucha frecuencia o siempre es mi caso
<b>Responsabilidad Social</b>					
Me gusta ayudar a la gente.					
No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen					
A la gente le resulta difícil confiar en mí.					
Me importa lo que le sucede a los demás.					
Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones					
Soy capaz de respetar a los demás					
Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la Ley					
Me es difícil ver sufrir a la gente					
<b>DIMENSIÓN 03 ADAPTABILIDAD</b>					
<b>Solución de problemas</b>					
Para superar las actividades que se me presentan actué paso a paso					
Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella					
Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar					
Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.					
Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un Problema					
Por lo general me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.					
<b>Prueba de realidad</b>					
Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a)					
He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar					
La gente no comprende mi manera de pensar					
Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mí alrededor					

<b>ENUNCIADOS</b>	<b>1</b> <b>Rara vez o nunca es mi caso</b>	<b>2</b> <b>Pocas veces es mi caso</b>	<b>3</b> <b>A veces es mi caso</b>	<b>4</b> <b>Muchas veces es mi caso</b>	<b>5</b> <b>Con mucha frecuencia o siempre es mi caso</b>
Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías					
Soy capaz de fantasear para volverme en contacto con la realidad					
Me es difícil ser realista.					
<b>Flexibilidad</b>					
Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.					
En general, me resulta difícil adaptarme.					
Me resulta difícil cambiar de opinión.					
Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.					
Puedo cambiar mis viejas costumbres					
En general me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana					
Me resulta difícil cambiar mis costumbres					
Si me viera obligado (a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.					
<b>DIMENSIÓN 04 - MANEJO DE ESTRÉS</b>					
<b>Tolerancia al estrés</b>					
Creo en mi capacidad de manejar los problemas más difíciles					
No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora					
Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.					
Estoy contento(a) en la forma que me veo.					
Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender					
<b>Control de los impulsos</b>					
Tengo mal carácter					
Me pongo ansioso (a).					
No tengo días malos					

No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.					
Me es difícil hacer valer mis derechos					
<b>DIMENSIÓN 05 - ESTADO DE ÀNIMO</b>					
<b>Felicidad</b>					
Es duro para mí disfrutar la vida					
Me es difícil sonreír					
Soy una persona bastante alegre y optimista					
Estoy contento(a) con mi vida					
Me deprimó					
No estoy muy contento (a) con mi vida					
Disfruto las vacaciones y los fines de semana					
Me gusta divertirme					
<b>Optimismo</b>					
Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de las situaciones					
Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles					
Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.					
Generalmente espero lo mejor					
En general me siento motivado (a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.					
En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.					
Creo en mi capacidad de manejar los problemas más difíciles					
En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.					

**ANEXO 3: Cuestionario de Compromiso Organizacional**

**CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Cargo \_\_\_\_\_ Sucursal \_\_\_\_\_  
 Sexo \_\_\_\_\_ Antigüedad \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

<p><b>Instrucciones generales</b></p> <p>a. Se le presentarán algunas preguntas, a las cuales tendrá que responder indicando la alternativa que mejor adecue a su sentimiento hacia la organización.</p> <p>b. Usted debe expresar su acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones que les serán presentadas, usando los puntos ofrecidos a continuación.</p> <p>c. Marque con una X según afirmaciones.</p>					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>ENUNCIADOS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
<b>COMPROMISO AFECTIVO</b>					
<b>Impresión de permanencia en el entorno de trabajo.</b>					
Esta organización significa mucho para mí.					
Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización					
<b>Apoyo con la problemática de la institución</b>					
No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización					
Realmente siento los problemas de mi organización como propios.					
<b>Satisfacción de pertenencia con la organización</b>					

No me siento como “parte de la familia” en mi organización					
No me siento parte de mi organización.					
<b>COMPROMISO CONTINUO</b>					
<b>Necesidad y deseo de trabajo en la organización</b>					
Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo					
Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor					
<b>Expectativas por la labor realizada</b>					
Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas					
Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.					
<b>Evaluación de seguir perteneciendo a la organización</b>					
Le debo muchísimo a mi organización					
Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara					
<b>COMPROMISO NORMATIVO</b>					
<b>Sentimiento de Reciprocidad en la Organización</b>					
Le debo muchísimo a mi organización					
Esta organización merece mi lealtad					
Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora					
Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.					
No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.					

No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.					
--	--	--	--	--	--

#### **ANEXO 4: Ficha Técnica**

##### **Ficha Técnica: Cuestionario de Inteligencia emocional**

**Nombre Original:** EQ-IBarOn Emotional Quotient Inventory

**Autor:** Reuven Bar-On

**Procedencia:** Toronto Canadá

**Adaptación Peruana:** Nelly Ugarriza Chávez

**Administración:** Individual o Colectiva. Tipo Cuadernillo

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

**Aplicación:** Colaboradores de las cinco estaciones de Grifos Estrella de David eirl

**Puntuación:** Calificación manual o Computarizada

**Significación:** Estructura Factorial: 1 – 5 Dimensiones-15 indicadores.

**Usos:** En La Administración y en la indagación para dar valoración a la inteligencia emocional de una unidad en estudio

**Materiales:** Cuestionario que contiene los Ítems del I-CE, hoja de contestación, plantilla de Corrección, Hoja de efectos y perfiles.

**Ficha Técnica: Cuestionario de compromiso organizacional**

**Autor:** Meyer y Allen

**Procedencia:** Estados Unidos

**Administración:** Individual

**Duración:** Aproximadamente 15 minutos

**Puntuación:** Calificación manual o Computarizada

**Significación:** Estructura Factorial: 1 – 3 Dimensiones-7 indicadores.

**Usos:** Elaboración de planes de intervención a nivel organización

**Materiales:** Cuestionario que contienen 18 ítems con rango de respuesta en escala de Likert

## ANEXO 5: Validación de los instrumentos

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Jose A. Cuervo Remy, titular  
del DNI. N° 80396738, de profesión  
Ucariado, ejerciendo  
actualmente como Doctore, en la  
Institución UCV.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			/	
Amplitud de contenido			/	
Redacción de los Ítems			/	
Claridad y precisión			/	
Pertinencia			/	

En Trujillo, a los 10 días del mes de Diciembre del  
2018

  
Firma

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

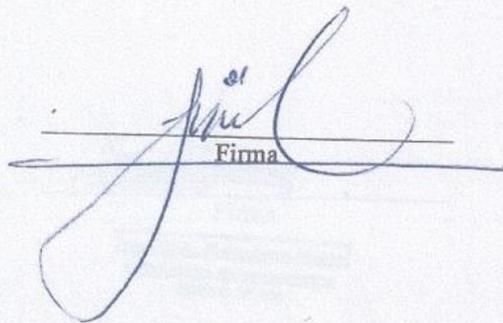
Yo, Hector Percey Luján López, titular  
del DNI. N° 17870926, de profesión  
\_\_\_\_\_, ejerciendo  
actualmente como Docente, en la  
Institución UCV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en \_\_\_\_\_.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 13 días del mes de Noviembre del 2018

  
Firma

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

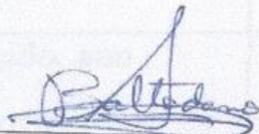
Yo, Luz Alicia Baltodano Nontol, titular  
del DNI. Nº 40573161, de profesión  
Licenciada en Estadística, ejerciendo  
actualmente como Docente, en la  
Institución Universidad Cesar Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los Ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

En Trujillo, a los 09 días del mes de noviembre del 2018



Firma

.....  
**Luz Alicia Baltodano Nontol**  
LICENCIADA EN ESTADÍSTICA  
CORPE N° 544

## ANEXO 6: Alfa de Cronbach

Formula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K = El número de ítems

$\sum S^2$  = Sumatoria de varianza de los ítems

$ST^2$  = Varianza de la suma de los ítems

$\alpha$  = Coeficiente de Alfa de Cronbach

Escala de valoración:

COEFICIENTE	RELACIÓN
<b>0.00 a +/- 0.20</b>	Muy baja
<b>-0.20 a 0.40</b>	Baja o ligera
<b>0.40 a 0.60</b>	Moderada
<b>0.60 a 0.80</b>	Marcada
<b>0.80 a 1.00</b>	Muy Alta

*Nota:* Elaborado por Bernal (2010)

Alfa de Cronbach de la variable inteligencia emocional

$$\alpha = \frac{98}{98 - 1} \left[ 1 - \frac{138.97}{2399.66} \right]$$

$$\alpha = 0.952$$

Alfa de Cronbach de la variable compromiso organizacional

$$\alpha = \frac{18}{18 - 1} \left[ 1 - \frac{20.04}{83.67} \right]$$

$$\alpha = 0.805$$

## ANEXO 7: Base de datos de la variable inteligencia emocional

N°	CARGO	SUCURSAL	SEXO	EDAD	DIMENSION 01 - INTRAPERSONAL																														
					Conocimiento emocional de si mismo						Asertividad					Autoconcepto				Autorealizacion						Independencia									
					7	9	23	35	88	116	22	37	67	82	96	40	56	70	114	6	36	51	66	81	95	110	125	3	32	48	92	107	121		
1	Grifero	Tupac Amaru	F	a	5	4	1	1	2	1	1	5	3	5	2	5	1	1	5	2	1	1	5	5	5	1	1	1	5	2	1	1	1	4	
2	Grifero	Tupac Amaru	F	b	2	5	1	1	5	1	1	5	5	1	1	1	4	3	1	5	3	1	1	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	Grifero	Tupac Amaru	F	b	3	4	2	3	3	3	1	4	4	3	2	1	3	1	1	5	1	1	1	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	
4	Grifero	Tupac Amaru	F	b	5	5	1	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4	1	4	4	4	2	4	3	4	5	5	4	1	2	4	1	2	2	
5	Grifero	Tupac Amaru	F	a	5	5	5	3	3	2	1	5	5	4	5	2	1	1	1	4	1	1	4	4	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	
6	Grifero	Tupac Amaru	F	a	2	3	3	1	3	1	1	3	4	1	4	2	4	1	1	5	2	2	2	4	4	4	1	3	1	1	1	1	1	1	
7	Grifero	Tupac Amaru	M	a	3	4	3	3	4	3	4	2	4	3	4	2	3	1	2	2	2	1	2	3	4	3	2	2	1	1	1	1	1	2	
8	Grifero	Tupac Amaru	M	a	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	1	1	4	1	1	1	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	
9	Grifero	Natasha	M	b	4	5	2	2	1	1	2	5	5	4	4	2	1	1	1	5	5	1	2	5	5	5	3	3	1	1	1	1	1	1	
10	Grifero	Natasha	F	a	2	3	1	2	5	1	1	5	5	1	1	1	1	5	2	1	1	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
11	Grifero	Natasha	F	b	2	4	3	4	2	2	3	2	2	3	4	1	4	2	1	4	1	2	2	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	
12	Grifero	Natasha	F	a	2	1	1	3	2	2	3	1	1	2	3	2	2	3	3	4	2	2	2	3	3	4	3	2	1	2	2	1	2	2	
13	Grifero	Natasha	F	a	3	4	1	3	2	1	1	2	1	1	2	3	4	3	1	4	3	4	2	5	5	5	5	5	3	3	1	1	2	2	
14	Grifero	Natasha	F	b	5	2	5	3	3	4	1	5	5	1	3	1	3	1	1	5	2	2	2	2	4	5	4	1	1	1	1	1	1	1	
15	Grifero	Natasha	F	a	2	3	3	1	3	1	1	3	4	1	4	2	4	1	1	5	2	2	2	4	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	
16	Grifero	Natasha	M	b	4	3	5	3	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	5	3	3	4	3	4	3	4	
17	Grifero	Cepunt	F	a	1	2	5	2	1	3	1	5	5	2	4	3	1	3	5	1	3	5	1	2	1	5	4	1	1	5	3	3	1	1	
18	Grifero	Cepunt	F	a	2	3	1	3	4	5	2	4	5	5	4	1	4	3	1	5	3	5	3	4	4	3	2	5	2	3	2	1	2	2	
19	Grifero	Cepunt	F	b	1	3	4	4	5	5	1	3	4	5	1	1	4	1	1	5	1	1	1	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	
20	Grifero	Cepunt	F	a	2	2	1	2	4	2	1	2	4	2	2	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	4	3	4	1	4	3	1	1	1	
21	Grifero	Cepunt	M	b	5	3	3	5	2	2	2	5	5	5	5	2	5	3	1	5	4	2	3	5	5	5	1	5	1	1	3	1	1	1	
22	Grifero	Cepunt	M	a	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	4	3	2	2	4	5	4	2	3	3	2	2	2	2	2	
23	Grifero	Cepunt	F	a	2	4	4	2	3	4	2	3	1	4	3	4	2	3	4	4	2	2	3	2	5	2	3	1	4	1	1	1	1	2	
24	Grifero	Cepunt	M	e	5	5	1	5	5	1	1	5	5	1	5	5	2	1	1	5	5	5	1	5	5	5	1	4	1	4	5	1	5	5	
25	Grifero	Ricardo Palma	M	a	5	2	2	2	5	2	2	5	5	2	2	1	3	4	1	5	5	1	1	4	5	5	3	1	1	1	5	1	3	3	
26	Grifero	Ricardo Palma	F	a	5	4	4	5	4	1	1	3	4	1	4	2	3	1	1	5	3	1	1	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	
27	Grifero	Rinconada	F	b	2	4	2	1	1	4	1	2	3	4	4	3	2	1	1	5	2	1	3	3	4	5	1	2	1	1	2	1	1	1	
28	Grifero	Rinconada	M	b	4	4	2	3	4	1	3	2	2	3	2	3	4	1	2	4	3	2	2	4	4	1	4	2	3	1	2	1	1	1	
29	Grifero	Rinconada	M	b	4	3	5	3	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	5	2	2	4	3	4	3	4	3	
30	Grifero	Rinconada	F	b	1	1	2	3	4	1	1	3	3	1	4	1	4	1	1	5	5	1	1	4	5	5	1	1	1	2	1	1	1	1	
31	Grifero	Rinconada	F	a	5	3	5	3	3	4	4	5	5	4	3	1	3	1	2	5	3	3	3	5	4	5	4	1	1	2	2	1	1	1	
32	Grifero	Rinconada	F	b	5	5	1	1	5	2	1	3	5	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
33	Grifero	Rinconada	F	a	2	3	2	4	2	5	3	1	5	4	2	4	1	3	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	2	4	3	3	3	3	
34	Grifero	Rinconada	F	e	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	1	3	2	5	5	
35	Grifero	Rinconada	M	a	2	5	1	1	5	1	5	5	3	5	1	3	1	3	3	5	3	3	1	3	5	3	1	4	3	5	3	5	3	3	
36	Grifero	Rinconada	M	b	4	4	2	3	4	1	3	2	2	3	2	3	4	1	2	4	3	2	2	4	4	4	1	4	2	3	1	2	1	2	1
37	Grifero	Rinconada	M	b	4	3	5	3	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	5	3	3	4	3	4	3	4	3	
38	Administrado	Rinconada	M	d	4	5	5	2	4	2	1	4	4	1	5	2	5	2	2	5	3	1	2	4	5	5	1	5	1	1	1	1	1	3	3
39	Asistente A.	Rinconada	F	d	3	1	5	3	1	2	3	1	3	4	1	1	2	1	1	3	3	3	3	4	4	4	1	1	1	1	2	2	2	2	
40	Secretaria	Rinconada	F	b	3	4	3	5	4	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	5	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	3	3	4	4	
41	Secretaria	Rinconada	F	b	3	4	2	3	3	4	2	3	4	2	3	2	2	2	2	3	4	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2
42	Secretaria	Rinconada	F	a	3	4	5	3	5	2	1	3	3	3	4	3	3	1	1	5	3	1	1	5	5	5	1	2	1	2	1	5	5	5	
43	Contador	Rinconada	M	b	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5	1	1	5	1	1	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
44	Asistente C.	Rinconada	M	a	2	3	5	3	5	5	1	1	4	3	1	3	4	1	1	4	5	3	4	5	5	5	1	2	1	5	3	1	2	2	
45	Asistente C.	Rinconada	M	e	4	4	2	2	4	1	1	4	4	1	4	2	4	1	1	4	2	2	2	2	4	4	4	1	2	1	1	1	1	1	1
46	Asistente C.	Rinconada	F	a	3	2	2	1	2	2	3	3	5	2	4	1	3	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	2	1	1	2	2	2	2	
47	Asistente C.	Rinconada	M	b	1	2	3	2	3	2	1	4	5	1	4	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	4	1	2	1	1	2	2	2	2	
48	Choferes	Rinconada	M	b	4	3	5	3	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	5	3	3	4	3	4	3	4	3	
49	Choferes	Rinconada	M	b	4	4	2	3	4	1	3	2	2	3	2	3	4	1	2	4	3	2	2	4	4	4	1	4	2	3	1	2	1	2	1

DIMENSION 02 - INTERPERSONAL														DIMENSION 03 - ADAPTABILIDAD																										
Empatia				Relaciones Interpersonales				Responsabilidad Social						Solucion de problemas					Prueba de realidad						Flexibilidad															
44	55	61	72	98	124	10	39	62	69	16	30	46	72	76	90	104	119	Total	1	15	45	60	75	118	8	38	53	68	83	112	127	14	28	43	59	74	87	103	131	
4	5	4	4	5	4	1	5	5	1	5	2	2	4	2	5	5	1	64	4	4	4	5	4	4	5	5	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	4	4	4	1
5	3	5	3	5	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	5	4	3	63	4	4	4	4	1	1	5	1	3	2	1	1	1	1	3	1	1	4	3	1	1	1
5	2	5	5	5	5	5	4	5	2	3	1	1	4	1	5	5	5	68	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	4	4	4
4	4	5	3	4	5	1	3	3	1	5	5	1	4	1	5	5	4	63	3	5	1	3	4	2	2	3	3	2	1	1	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
5	5	5	5	5	3	1	1	5	1	5	1	5	3	1	5	5	5	66	1	2	5	1	2	5	5	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	5	5	5	2	
4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	5	1	1	3	1	5	4	2	58	4	4	3	3	2	4	4	2	2	2	1	4	2	3	2	4	3	4	3	2		
3	3	3	4	3	3	3	5	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	56	2	2	2	2	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1
5	1	5	4	1	5	1	4	3	1	4	1	1	4	1	4	4	4	53	4	4	5	4	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	4	4	4	1	4		
4	4	5	5	5	3	4	1	3	1	3	1	1	3	1	5	5	5	59	5	5	5	5	1	1	5	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1		
5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	1	75	4	5	5	5	5	3	5	5	2	3	2	1	5	1	2	5	3	4	3	1		
4	4	4	4	4	4	2	1	5	1	4	1	1	4	1	2	2	5	53	1	3	2	2	2	3	4	4	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
4	3	3	3	5	5	1	2	2	3	3	1	3	3	1	4	4	3	53	3	3	3	4	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3		
3	4	5	5	4	5	3	2	2	3	3	1	2	2	1	4	4	4	57	4	3	2	4	4	3	2	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	5	5	4		
5	5	5	4	5	3	2	5	4	1	4	1	1	5	1	5	5	4	65	5	5	4	4	4	4	5	1	2	1	1	1	1	2	4	4	1	1	1	5		
4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	5	1	1	3	1	5	4	2	58	4	4	3	3	2	4	4	2	2	2	1	4	2	3	2	4	3	4	3	2		
4	3	3	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	67	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	3	
5	2	5	4	5	2	4	2	5	1	4	1	2	4	4	4	5	5	64	2	3	5	1	5	1	5	2	4	1	2	5	1	4	3	1	5	2	5	1	1	
5	5	5	5	5	5	2	4	2	3	5	1	1	5	1	5	4	4	67	4	5	5	4	3	5	2	3	4	3	3	4	4	3	2	2	3	1	3	3	5	
5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	1	1	1	1	5	5	5	66	3	5	5	5	5	2	5	2	1	1	1	1	1	1	2	5	3	3	2	1		
5	5	5	4	5	5	1	2	5	4	3	2	3	4	4	4	5	2	68	4	4	4	4	4	3	3	3	2	1	1	1	2	3	4	2	4	3	2	4		
5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	2	1	5	1	5	5	1	67	2	3	4	5	3	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	2	5	5	5		
3	4	4	3	3	5	2	3	3	3	3	2	3	2	2	5	5	4	59	4	3	4	4	3	3	4	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	4		
3	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	1	3	5	1	4	5	5	68	2	3	3	3	4	4	2	2	4	4	2	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	
3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	3	5	3	5	74	5	5	5	5	5	1	5	5	5	3	3	1	1	1	1	3	5	1	1	1		
4	2	5	4	3	5	3	2	3	2	4	4	3	5	1	4	4	2	60	4	4	3	4	1	3	2	4	2	1	2	1	3	2	3	3	4	2	3	4	5	
3	4	5	5	4	1	1	4	2	3	1	2	1	2	4	5	2	50	5	4	3	3	2	1	5	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	1	4		
3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	5	3	3	2	1	4	5	4	62	4	4	3	4	2	1	1	1	3	1	1	1	2	2	2	3	4	2	2	2		
4	3	5	5	5	2	2	3	4	2	5	3	3	3	3	4	3	2	61	4	3	4	4	2	2	5	4	3	3	1	3	2	2	4	2	4	3	3	4		
4	3	3	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	67	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	3	
4	5	5	3	1	1	1	5	4	1	4	1	1	3	1	3	5	5	53	4	5	5	5	4	1	5	4	4	1	1	1	1	2	1	3	2	2	4	4	5	
5	5	5	4	5	3	2	5	5	1	5	1	1	5	1	5	5	4	67	5	5	4	4	4	4	2	1	2	1	4	1	1	2	2	2	4	4	5	4	2	
1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	5	4	5	2	1	1	1	1	42	1	1	4	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	1	4	5	4	5	4	2	74	2	3	2	3	4	2	5	5	3	5	3	5	5	5	3	4	4	2	5	4	4	
4	3	5	5	2	4	3	4	5	3	3	4	2	4	3	5	2	3	64	3	4	3	5	3	4	3	2	3	3	2	5	3	4	5	4	5	4	5	4		
5	5	5	4	4	4	2	4	4	1	4	1	1	4	2	5	5	5	65	4	4	3	3	4	3	5	1	3	1	2	1	4	3	3	3	4	4	5	4		
4	3	5	5	5	2	2	3	4	2	5	3	3	3	3	4	3	2	61	4	3	4	4	2	2	5	4	3	3	1	3	2	2	4	2	4	3	3	4		
4	3	3	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	67	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	
5	5	3	3	3	1	1	5	5	1	5	5	5	3	5	4	2	66	5	5	4	4	4	5	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	1	2	3	3	3	
1	5	3	3	3	3	1	3	1	3	3	2	1	1	1	4	4	4	46	2	2	3	3	3	1	1	1	2	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1		
4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	61	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	3	4	2	3	3	4	3	3		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	1	2	1	1	4	4	4	59	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
5	5	5	4	1	3	4	1	5	1	5	1	5	5	1	5	5	5	66	5	5	5	3	5	5	2	3	1	1	1	1	3	3	3	5	5	2	3	5		
5	5	5	5	1	1	1	5	5	1	5	1	1	5	1	5	5	1	58	1	5	1	5	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4	3	5	3	4	3	4	5	5	1	4	1	1	3	1	4	5	4	60	3	4	4	4	2	1	4	3	3	1	2	1	1	2	5	4	1	1	3			
4	3	4	4	4	3	2	5	5	2	4	1	1	1	1	5	4	2	55	4	4	4	4	2	2	4	3	2	2	3	2	2	4	4	5	5	5	3	3		
2	2	3	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	41	2	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	
2	3	5	3	2	2	3	4	4	2	5	1	2	1	1	4	1	3	48	1	4	3	4	1	2	3	2	3	1	2	1	3	1	2	2	3	2	2	2		
4	3	3	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	67	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	5	3	3		
4	3	5	5	5	2	2	3	4	2	5	3	3	3	3	4	3	2	61	4	3	4	4	2	2	5	4	3	3	1	3	2	2	4	2	4	3	3	4		

</

DIMENSION 04 - MANEJO DE ESTRÉS										DIMENSION 05 - ESTADO DE ANIMO																	
Tolerancia al estrés					Control de los impulsos					Felicidad							Optimismo										
20	33	64	108	122	13	86	102	117	130	Total	2	17	31	47	77	91	105	120	11	20	26	54	80	106	108	132	
5	5	1	5	2	2	1	2	1	1	25	1	1	1	5	5	1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	1	
3	5	1	4	3	3	3	3	1	1	27	1	1	4	5	1	1	3	3	5	4	4	4	4	4	4	1	
4	5	3	5	1	2	3	2	1	1	27	2	1	5	5	2	1	5	5	5	1	5	5	5	5	4	2	
4	2	2	4	3	4	4	4	4	1	32	2	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	4	
5	5	1	5	1	1	1	1	5	5	30	5	5	5	5	1	3	3	1	5	1	1	5	5	5	5	1	
4	3	2	5	1	3	2	3	2	3	28	2	2	4	4	1	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	
2	2	2	4	4	3	3	2	3	1	26	3	2	4	3	3	1	5	4	3	3	2	4	3	3	3	3	
4	1	1	4	4	4	3	1	1	1	24	1	4	3	4	1	1	1	4	4	4	4	4	3	4	4	1	
5	5	2	5	1	2	2	3	1	1	27	1	1	2	1	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	
3	5	2	5	3	5	1	4	1	1	30	5	1	3	5	3	5	5	5	5	3	2	3	5	3	3	3	
5	5	4	5	1	1	1	1	1	2	26	1	1	5	5	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	
2	4	2	3	3	3	3	3	2	2	27	3	2	3	4	2	3	2	3	2	2	3	3	3	4	2	2	
3	1	2	4	2	2	1	2	2	2	21	3	2	4	4	2	2	1	1	1	2	2	2	3	5	3	3	3
5	5	4	5	1	3	1	3	1	1	29	2	1	4	5	2	1	2	2	4	4	4	5	5	4	5	4	
4	3	2	4	1	3	2	3	2	3	27	2	2	4	4	1	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	
4	4	3	5	4	5	4	4	3	3	39	3	3	4	5	2	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	4	
5	4	1	3	1	5	1	4	5	5	34	1	5	4	4	1	2	1	5	5	1	3	5	1	4	2	5	
4	1	3	5	4	5	5	3	2	2	34	3	5	5	5	1	1	3	2	5	4	5	5	5	5	4	2	
4	1	1	5	1	2	1	3	3	1	22	2	1	5	5	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	
3	2	2	2	1	5	4	2	2	2	25	3	1	5	4	1	1	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	
4	3	5	5	5	5	5	5	1	3	41	2	2	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	
4	2	2	3	3	1	1	3	2	2	23	2	1	5	4	2	2	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	
3	2	3	2	4	5	4	3	2	4	32	4	2	3	4	4	3	2	4	3	2	3	4	4	3	3	4	
5	1	1	5	2	1	3	1	1	1	21	1	1	5	5	2	1	1	5	5	4	5	5	5	5	5	1	
3	5	3	5	2	4	2	2	1	2	29	1	1	5	5	2	4	3	5	4	3	4	5	4	4	3	2	
1	1	2	4	1	2	1	2	1	2	17	1	1	2	5	2	1	5	5	5	5	4	3	2	2	5	1	
3	4	1	5	3	5	4	2	2	2	31	1	1	4	4	2	4	1	2	4	2	3	4	3	3	4	2	
4	4	1	3	3	2	2	3	1	3	26	3	1	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	
4	4	3	5	4	5	4	4	3	3	39	3	3	4	5	2	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	4	
5	5	1	5	3	3	3	3	1	1	30	3	2	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	1	
5	4	4	4	1	3	1	4	2	1	29	1	1	4	5	2	1	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	4	5	4	4	5	5	2	3	3	38	3	2	5	5	1	1	2	5	3	2	3	5	3	3	3	2	
3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	35	4	3	5	5	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	
1	2	5	5	5	3	4	3	4	4	36	4	1	3	5	2	4	1	4	1	1	3	1	2	2	4	2	
4	4	1	3	3	2	2	3	1	3	26	3	1	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	
4	4	3	5	4	5	4	4	3	3	39	3	3	4	5	2	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	4	
4	3	3	3	2	5	4	4	1	1	30	1	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	
3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	14	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	1	3	3	3	3	1	
4	4	2	4	3	3	3	2	3	3	31	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	2	3	2	
4	4	2	2	2	3	3	1	1	2	24	2	1	4	4	1	2	2	3	2	4	4	4	4	3	3	3	
5	1	5	1	2	3	5	1	3	4	30	3	2	5	1	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	
5	1	1	5	1	1	1	1	1	1	18	1	1	5	5	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	3	2	2	1	3	1	3	3	2	24	2	2	4	4	3	1	3	2	4	4	4	4	4	4	5	4	
4	4	2	4	2	2	2	3	2	2	27	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	26	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	4	4	3	4	3	
2	2	1	4	1	2	3	1	2	2	20	1	2	4	4	2	2	1	4	2	2	2	3	4	4	4	2	
4	4	3	5	4	5	4	4	3	3	39	3	3	4	5	2	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	4	
4	4	1	3	3	2	2	3	1	3	26	3	1	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	

## ANEXO 8: Base de datos de la variable compromiso organizacional

N°	CARGO	SUCURSAL	SEXO	ANTIGÜEDAD	COMPROMISO AFECTIVO						COMPROMISO CONTINUO						COMPROMISO NORMATIVO								
					Impresión de permanencia en el entorno de trabajo		Apoyo con la problemática de la institución		Satisfacción de pertenencia con la organización		TOTAL	Necesidad y deseo de trabajo en la organización		Expectativa por la labor realizada		Evaluación de seguridad percibida o a la organización		TOTAL	Sentimiento de reciprocidad en la organización						
					12	6	18	9	14	15		4	5	16	1	3	17		13	8	2	7	10	11	TOTAL
1	Grifero	Tupac Amaruc	F	1	5	5	5	3	1	1	20	5	5	3	3	5	5	26	5	5	4	4	1	5	24
2	Grifero	Tupac Amaruc	F	2	5	5	1	4	1	1	17	5	2	3	2	5	5	22	5	5	5	5	2	2	24
3	Grifero	Tupac Amaruc	F	3	4	4	2	3	2	2	17	4	2	4	4	4	4	22	4	4	4	2	2	4	20
4	Grifero	Tupac Amaruc	F	1	4	4	3	3	3	2	19	4	5	2	3	3	3	20	2	5	1	3	5	5	21
5	Grifero	Tupac Amaru	F	2	4	3	1	3	3	3	17	3	2	3	1	3	5	17	3	4	1	1	3	3	15
6	Grifero	Tupac Amaru	F	1	4	2	3	3	3	3	18	4	2	2	3	2	2	15	2	4	3	3	3	3	18
7	Grifero	Tupac Amaru	M	1	3	2	4	3	2	3	17	4	3	4	3	5	5	24	5	5	3	4	3	3	23
8	Grifero	Tupac Amaru	M	2	5	3	1	3	1	1	14	4	3	4	2	4	4	21	4	5	4	4	1	4	22
9	Grifero	Natasha	M	3	5	4	2	4	2	2	19	5	2	2	3	3	4	19	3	1	3	3	2	2	14
10	Grifero	Natasha	F	1	4	5	4	4	1	1	19	4	4	4	3	3	3	21	3	4	4	3	1	4	19
11	Grifero	Natasha	F	3	5	5	1	5	1	1	18	3	3	4	5	5	5	25	5	5	5	1	5	5	26
12	Grifero	Natasha	F	3	3	2	3	2	3	3	16	4	2	3	2	4	3	18	3	3	1	1	4	3	15
13	Grifero	Natasha	F	6	4	4	4	3	5	4	24	4	3	3	3	1	3	17	1	2	2	2	3	3	13
14	Grifero	Natasha	F	3	4	2	3	2	2	2	15	4	2	2	3	4	2	17	4	4	3	2	3	2	18
15	Grifero	Natasha	F	1	4	2	3	3	3	3	18	4	2	2	3	2	2	15	2	4	3	3	3	3	18
16	Grifero	Natasha	M	2	5	4	3	3	3	3	21	4	5	4	4	4	4	25	4	3	4	3	3	4	21
17	Grifero	Cepunt	F	1	5	5	5	5	4	5	29	4	5	5	1	5	1	21	5	5	1	1	4	5	21
18	Grifero	Cepunt	F	2	4	1	4	4	2	3	18	4	3	3	2	1	3	16	5	5	3	1	2	4	20
19	Grifero	Cepunt	F	2	3	3	5	3	3	3	20	4	3	4	3	4	4	22	4	4	4	3	2	2	19
20	Grifero	Cepunt	F	2	3	3	3	3	3	2	17	2	1	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	3	17
21	Grifero	Cepunt	M	1	3	2	2	3	5	1	16	2	1	1	2	5	3	14	4	5	5	5	5	5	29
22	Grifero	Cepunt	M	2	4	2	2	3	4	2	17	3	4	5	3	3	3	21	3	5	3	1	4	2	18
23	Grifero	Cepunt	F	1	3	1	4	4	4	4	20	5	2	2	4	2	2	17	2	4	5	2	4	2	19
24	Grifero	Cepunt	M	2	2	1	5	5	5	5	23	5	4	5	1	2	5	22	2	5	1	5	1	5	19
25	Grifero	Ricardo Palma	M	1	3	3	3	2	3	3	17	4	3	3	2	4	4	20	4	3	4	2	1	4	18
26	Grifero	Ricardo Palma	F	2	5	1	3	1	5	1	16	5	1	5	3	1	3	18	5	5	1	2	3	5	21
27	Grifero	Rinconada	F	3	5	4	2	4	2	2	19	2	2	3	2	5	4	18	5	4	4	4	2	3	22
28	Grifero	Rinconada	M	2	4	3	2	5	3	3	20	3	3	3	3	3	5	20	3	5	3	3	5	2	21
29	Grifero	Rinconada	M	2	3	3	1	3	3	1	14	4	3	4	3	4	3	21	4	3	4	4	4	4	23
30	Grifero	Rinconada	F	2	5	2	3	2	2	2	16	4	2	2	3	4	2	17	4	3	3	2	3	2	17
31	Grifero	Rinconada	F	3	4	4	4	2	4	1	19	4	2	2	5	4	4	21	4	5	5	1	1	4	20
32	Grifero	Rinconada	F	1	5	4	2	4	2	2	19	3	3	4	2	4	4	20	4	4	5	3	3	5	24
33	Grifero	Rinconada	F	1	5	5	3	4	5	4	26	4	4	4	4	5	5	26	5	4	5	5	5	4	28
34	Grifero	Rinconada	F	2	5	4	3	3	3	3	21	4	5	4	4	4	4	25	4	3	4	3	3	4	21
35	Grifero	Rinconada	M	2	4	4	1	2	5	1	17	4	2	4	4	2	2	18	2	3	2	2	3	2	14
36	Grifero	Rinconada	M	2	4	3	2	5	3	3	20	3	3	3	3	3	4	19	3	4	3	3	4	2	19
37	Grifero	Rinconada	M	2	3	3	1	3	3	1	14	4	3	4	3	4	3	21	4	3	4	4	4	4	23
38	Administrador	Rinconada	M	3	5	4	1	4	5	1	20	5	2	2	2	5	4	20	5	5	4	5	2	5	26
39	Asistente A.	Rinconada	F	2	4	3	1	4	3	3	18	4	3	4	4	4	3	22	3	4	4	3	2	3	19
40	Secretaria	Rinconada	F	2	4	3	2	4	2	2	17	4	4	2	4	4	4	22	3	3	4	4	3	4	21
41	Secretaria	Rinconada	F	2	4	3	2	3	1	2	15	4	2	3	2	2	2	15	2	3	2	2	2	3	14
42	Secretaria	Rinconada	F	2	5	3	5	5	1	1	20	5	5	5	5	5	5	30	5	3	5	5	1	3	22
43	Contador	Rinconada	M	3	5	5	1	5	1	1	18	1	1	1	1	1	1	6	1	5	1	1	1	5	14
44	Asistente C.	Rinconada	M	2	3	3	3	3	4	3	19	3	3	3	3	5	3	20	3	4	4	3	3	3	20
45	Asistente C.	Rinconada	M	3	4	2	1	4	1	1	13	4	1	4	4	3	3	19	3	5	4	3	1	5	21
46	Asistente C.	Rinconada	F	2	2	3	2	2	3	2	14	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	2	2	16
47	Asistente C.	Rinconada	M	3	3	3	2	3	4	2	17	4	3	3	3	4	3	20	4	4	3	4	3	4	22
48	Choferes	Rinconada	M	2	3	3	1	3	3	1	14	4	3	4	3	4	3	21	4	3	4	4	4	4	23
49	Choferes	Rinconada	M	2	4	3	2	5	3	3	20	3	3	3	3	3	4	19	3	4	3	3	4	2	19

## ANEXO 9: Figuras

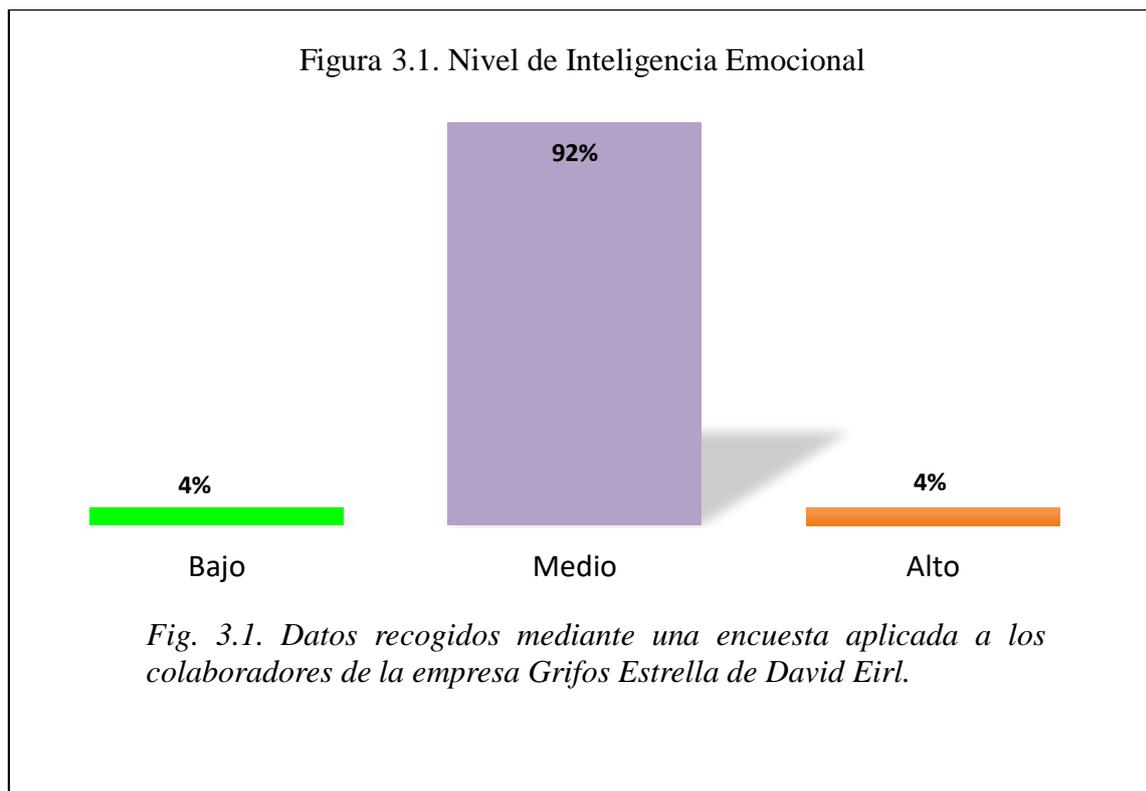
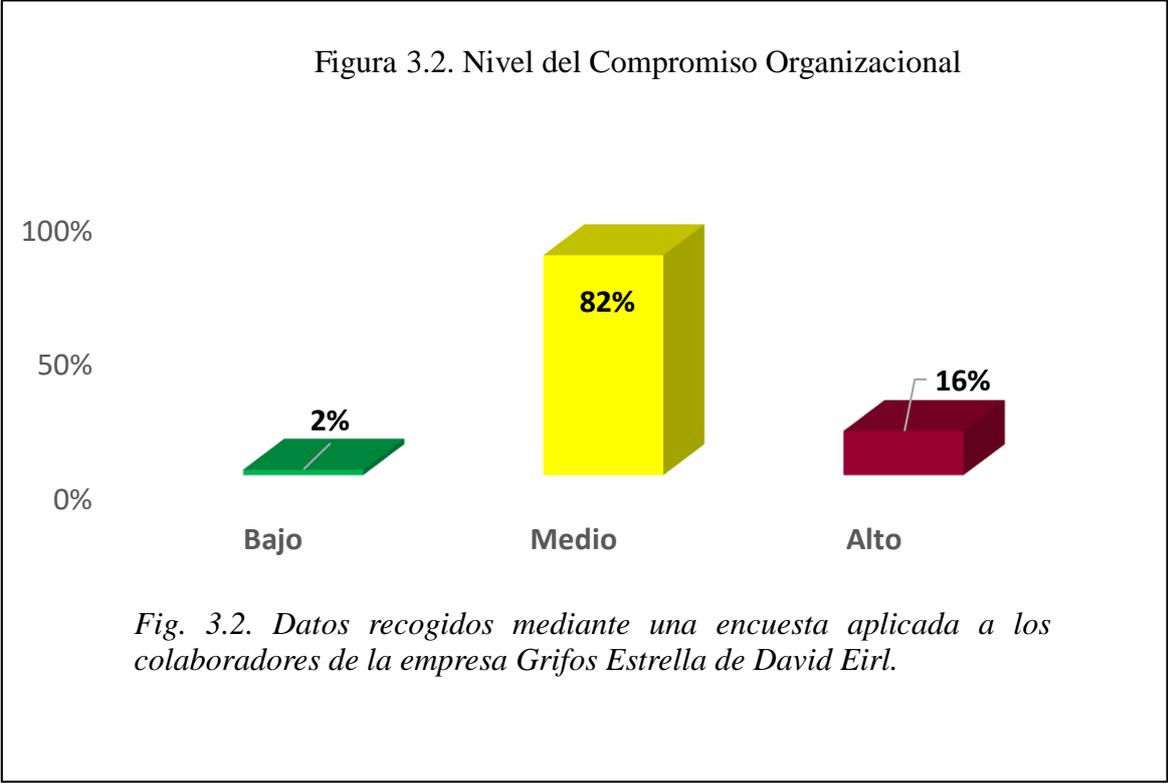
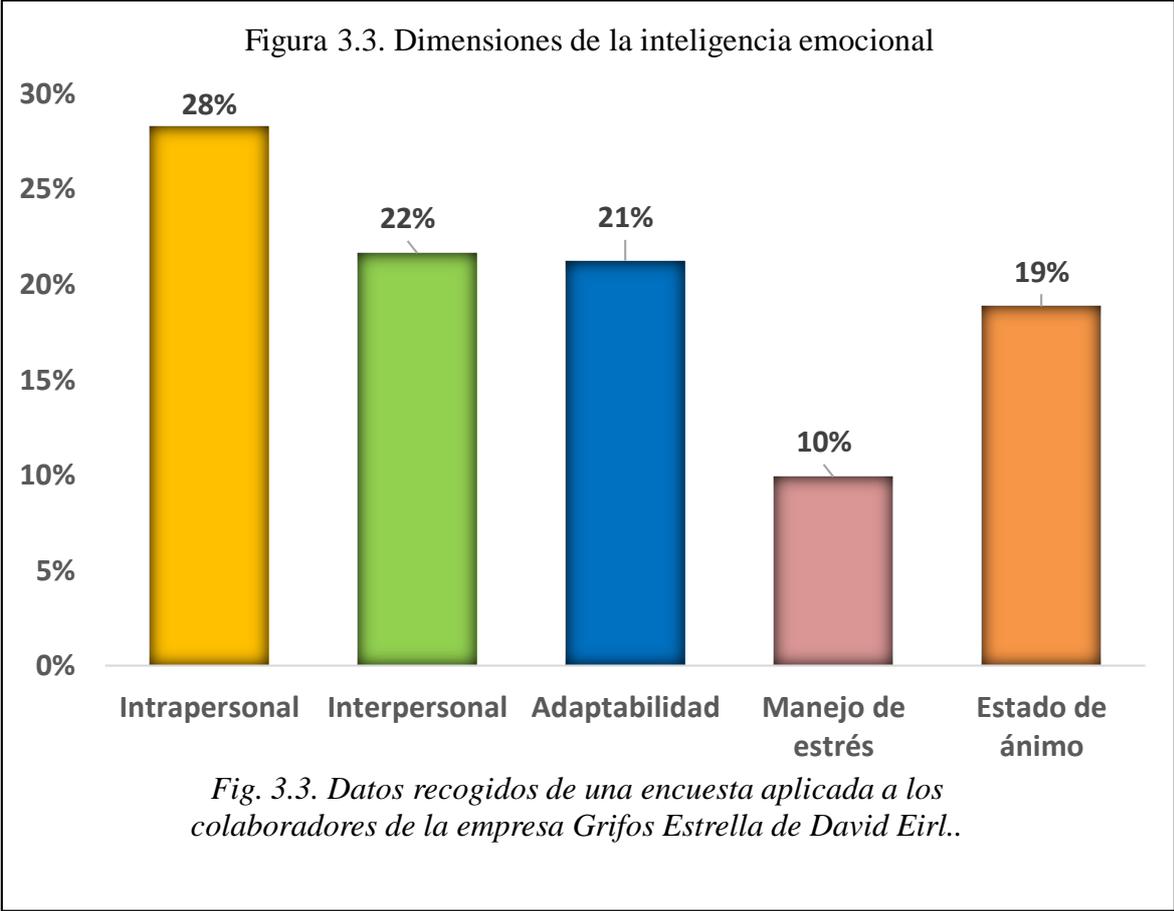


Figura 3.1. Muestra que el 92% de los colaboradores en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos estrella de David tienen un nivel medio de inteligencia emocional, el 4% tiene un nivel bajo, y otro 4% un nivel alto.

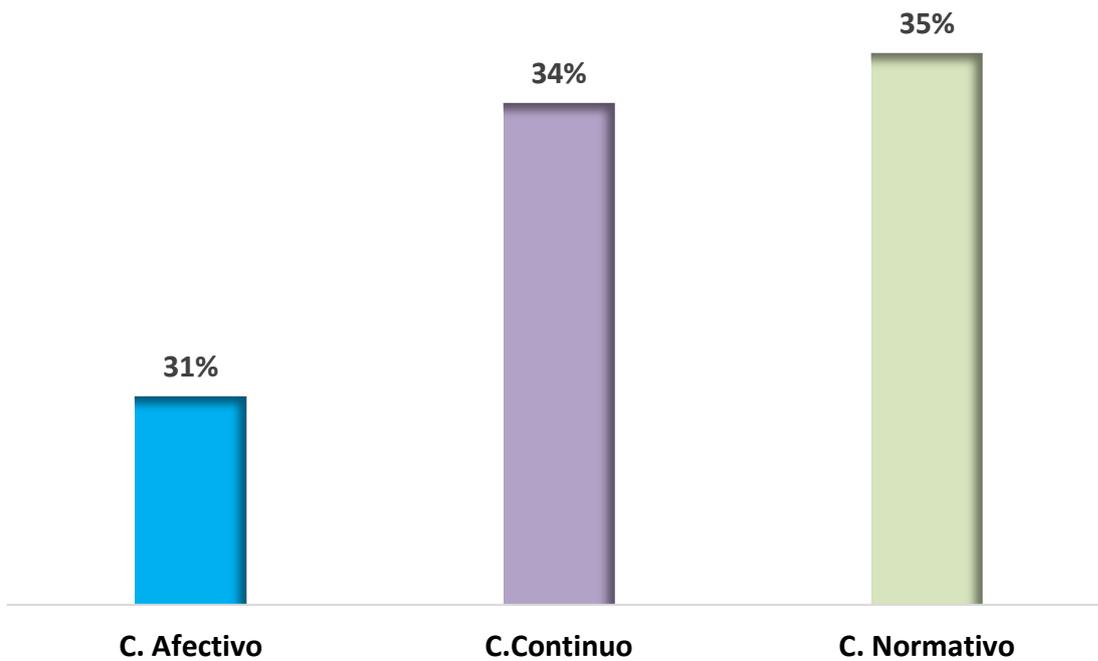


*Figura 3.2.* Según el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores en las cinco estaciones de servicio en la empresa Grifos estrella de David, podemos observar que en su totalidad el 82% presenta un nivel medio y en su menoría el 2 % un nivel bajo, esto indica que los resultados del compromiso son favorables.



*Figura 3.3.* Muestra que la dimensión intrapersonal tiene un 28% a disimilitud de la dimensión manejo de estrés que posee un 10%, esto quiere decir que los colaboradores tienen la habilidad de entender y conocer sus emociones, pero pocos colaboradores han desarrollado la destreza de dominar sus propias emociones y controlar sus impulsos.

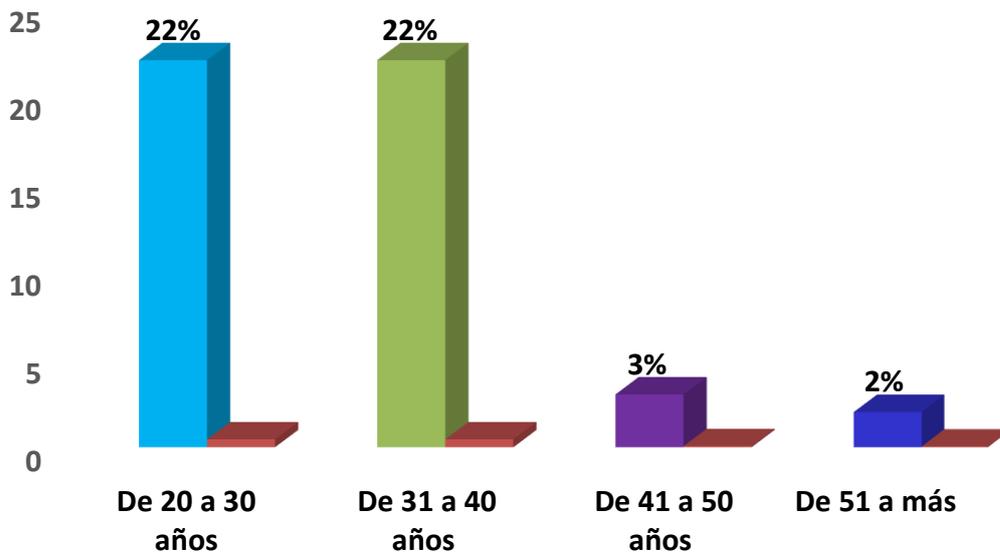
Figura 3.4. Dimensiones del compromiso organizacional



*Fig. 3.4. Datos recogida mediante una encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Grifos Estrella de David Eirl.*

Figura 3.4. Muestra que el compromiso normativo tiene un 35% y el compromiso afectivo un 31%, esto significa que los colaboradores demuestran lealtad a la empresa por los beneficios que le ha otorgado.

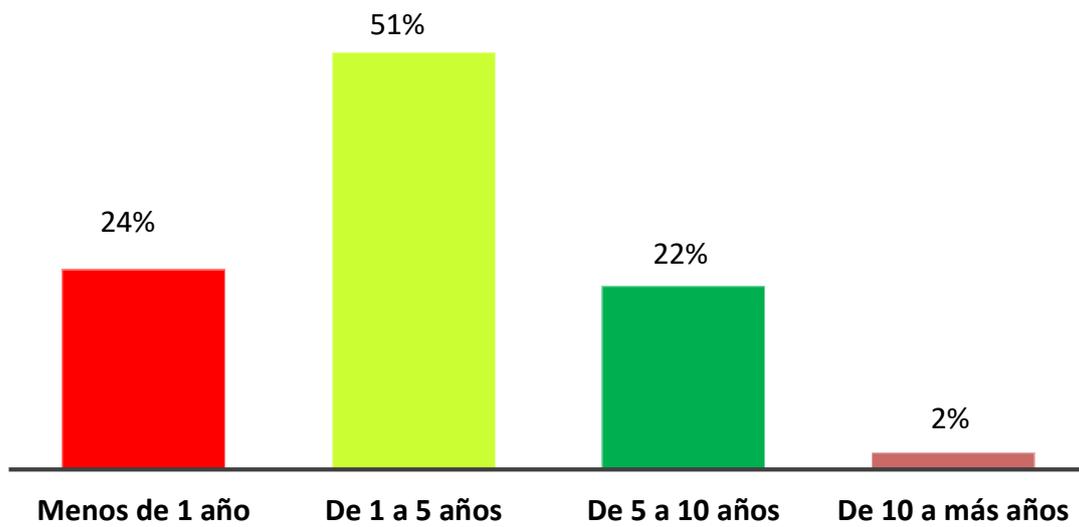
Figura 3.5. Edades de los colaboradores en la variable inteligencia emocional



*Fig. 3.5. Datos recogidos mediante una encuesta empleada a los colaboradores de la empresa Grifos Estrella de David Eirl.*

Figura 3.5. Muestra que el 22% de los colaboradores está entre las edades de 20 a 30 años y de 31 a 40, esto decir que la empresa tiene mayormente jóvenes y adultos trabajando en cada estación de servicio lo cual ayudaría a equilibrar la inteligencia emocional; en experiencia con el entusiasmo de los jóvenes.

**Figura 3.6. Antigüedad de años de los colaboradores en el variable compromiso organizacional.**



*Fig. 3.6. Datos recogidos mediante una encuesta destinada a los colaboradores de la empresa Grifos Estrella de David Eirl*

Figura 3.6. Muestra que más del 50% de los trabajadores tiene de 1 a 5 años trabajando en la empresa y el 24% tiene menos de un año además son pocos los que están trabajando más de 5 años, esto significaría que los colaboradores que están trabajando en la empresa más de 1 año demuestran mayor compromiso con la empresa.

## ANEXO 10: Solicitud



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Trujillo, 10 de abril de 2019

### CARTA No.100-2019-FCE-UCV

Señor:  
**SEGUNDO FORTUNATO RUIZ VARAS**  
**GERENTE**  
**GRIFOS ESTRELLA DE DAVID EIRL**  
Presente. -

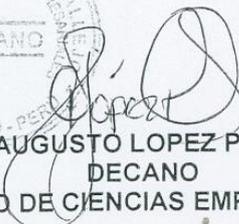
Es grato dirigirme a usted para saludarlo a nombre de la Universidad César Vallejo, y a la vez manifestarle que, dentro de la programación silábica de las asignaturas de la Escuela de **ADMINISTRACION**, se contempla la realización de visitas empresariales con fines de estudio.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que las estudiantes Lavado Gutierrez Ana Yury y Agreda Benites Anabel, puedan realizar una encuesta dirigida a los colaboradores y obtener la información necesaria para poder desarrollar su trabajo de investigación sobre "Inteligencia Emocional y Compromiso Organizacional en los Colaboradores en las 5 Estaciones de Servicio en los Grifos Estrella de David EIRL, Trujillo - 2019"

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

Atentamente,



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



*Recibido 10/04/19*

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

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

**ANEXO 11: Respuesta a solicitud**



**Grifos Estrella de David EIRL**

Av. Universitaria Mz. C - Lote 32 - Urb. San Eulogio  
Comas - Lima

Trujillo 11, de Abril del 2019

Mg. AUGUSTO LÓPEZ PAREDES  
Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales  
Universidad César Vallejo

Presente.-

REF: Carta N° 100 – 2019 - FCE-UCV de fecha 10 de Abril de 2019

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que las estudiantes Lavado Gutiérrez, Ana Yury y Agreda Benites, Anabel de la Escuela profesional de **ADMINISTRACIÓN**, de la Institución Universitaria que Usted representa, han sido autorizadas para realizar una encuesta dirigida a los colaboradores y obtener la información necesaria para poder desarrollar su trabajo de investigación sobre "Inteligencia Emocional y Compromiso Organizacional en los colaboradores en las cinco estaciones de servicio en los Grifos Estrella de David EIRL, Trujillo – 2019".

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,

---

**SEGUNDO FORTUNATO, RUIZ VARAS**  
**GERENTE GENERAL**

## ANEXO 12: Fotos

### Colaboradores del área operativa



### Colaboradoras del área administrativa

