



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Inteligencia emocional y el compromiso organizacional en los
colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Cardoza Silupú, Jairo Enrique (ORCID: [0000-0003-0918-1373](https://orcid.org/0000-0003-0918-1373))

Ortiz Principe, John Carlos (ORCID: [0000-0002-4066-7577](https://orcid.org/0000-0002-4066-7577))

ASESOR:

Mg. Gutierrez Chilca, Randall Manolo (ORCID: [0000-0003-2114-3724](https://orcid.org/0000-0003-2114-3724))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico a Dios por iluminarme y brindarme salud para poder terminar mi carrera con éxito.

A mis padres por su comprensión y dedicación para inculcarme valores, respeto y responsabilidades que han hecho que sea mejor persona, gracias por su amor incondicional.

A los docentes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, por su labor de enseñanza y dedicación en la formación de estudiantes de calidad.

Cardoza Silupú y Ortiz Principe.

Agradecimiento

A Dios, por permitirnos la vida y la salud de todos los días, para formarnos como los mejores seres humanos y profesionales en la vida

A mis padres, hermanos por su apoyo, amor y sacrificio, demostrados en el día a día y por el profundo cariño que nos demostramos como una familia unida.

A los docentes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, por su labor de enseñanza y dedicación en la formación de estudiantes de calidad y, sobre todo, por haber contribuido al desarrollo de nuestras competencias laborales y profesionales.

Los autores.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.	11
3.2. Variables, operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.	16
3.6. Métodos de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	32
VI.CONCLUSIONES.....	35
VII.RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Coeficiente de correlación entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional</i>	18
Tabla 2 <i>Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la inteligencia emocional en los colaboradores del Grupo SIGDELO., Chimbote 2020.</i>	19
Tabla 3 <i>Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión auto conocimiento en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote 2020.</i>	20
Tabla 4 <i>Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión auto regulación en los colaboradores del Grupo SIGDELO., Chimbote 2020.</i>	21
Tabla 5 <i>Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión motivación en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote 2020.</i>	22
Tabla 6 <i>Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión empatía en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote 2020.</i>	23
Tabla 7 <i>Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión habilidades sociales en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote 2020.</i>	24
Tabla 8 <i>Percepción de los colaboradores sobre el nivel del compromiso organizacional en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote 2020.</i>	25
Tabla 9 <i>Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión afectiva en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020.</i>	26
Tabla 10 <i>Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión continua en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote 2020.</i>	27
Tabla 11 <i>Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión normativa en los colaboradores del Grupo SIGDELO., Chimbote 2020.</i>	28
Tabla 12 <i>Coeficiente de correlación entre la inteligencia emocional y la dimensión afectiva del compromiso organizacional</i>	29
Tabla 13 <i>Coeficiente de correlación entre la inteligencia emocional y la dimensión continua del compromiso organizacional</i>	30
Tabla 14 <i>Coeficiente de correlación entre la inteligencia emocional y la dimensión normativa del compromiso organizacional</i>	31

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 <i>Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la inteligencia emocional en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote 2020.</i>	19
Figura 2 <i>Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión auto conocimiento en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote 2020.</i>	20
Figura 3 <i>Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión auto regulación en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote 2020.</i>	21
Figura 4 <i>Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión motivación en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote 2020.</i>	22
Figura 5 <i>Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión empatía en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote 2020.</i>	23
Figura 6 <i>Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión habilidades sociales en los colaboradores del Grupo SIGDELO., Chimbote 2020.</i>	24
Figura 7 <i>Percepción de los colaboradores sobre el nivel del compromiso organizacional en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote 2020.</i>	25
Figura 8 <i>Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión afectiva en los colaboradores del Grupo SIGDELO., Chimbote 2020.</i>	26
Figura 9 <i>Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión continua en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote 2020.</i>	27
Figura 10 <i>Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión normativa en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote 2020.</i>	28

Resumen

El presente trabajo tuvo como propósito principal determinar la relación entre inteligencia emocional y compromiso organizacional en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote 2020. Tuvo como propósito secundario, identificar los niveles de ambas variables como también hallar la relación entre la inteligencia emocional y las dimensiones del compromiso organizacional. Para la primera variable se tuvo sustentó teórico de Goleman (2008) y para la segunda de Meyer y Allen (2003).

La investigación fue de enfoque cuantitativo, con un tipo de estudio no experimental transversal, diseño descriptivo – correlacional y una muestra de 57 colaboradores. Se utilizó instrumentos de recolección de datos validados por expertos, se utilizó el cuestionario.

Como resultados, la inteligencia emocional posee relación significativa con el compromiso organizacional en los colaboradores, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,557, mostrando una relación positiva moderada. Se identificó el nivel de inteligencia emocional, donde el 59.6% presento un nivel medio. Se identificó el nivel del compromiso organizacional, donde el 68.1% presento un nivel medio. Se determinó que la relación más significativa entre la inteligencia emocional y las dimensiones del compromiso organizacional fue la normativa con 0,495 de coeficiente de Rho de Spearman.

Palabras clave: Inteligencia emocional, Compromiso organizacional, normativo, continuo, comida rápida.

Abstract

The main purpose of this work was to determine the relationship between emotional intelligence and organizational commitment in the collaborators of Group SIGDELO, Chimbote in 2020. Its secondary purpose was to identify the levels of both variables as well as to find the relationship between emotional intelligence. and the dimensions of organizational commitment.

The research was quantitative in approach, with a non-experimental cross-sectional study type and a descriptive-correlational design. The population was 57 collaborators. The study used data collection instruments validated by experts in both, the questionnaire was used.

As a result, emotional intelligence has a significant relationship with organizational commitment in the collaborators of Group SIGDELO, Chimbote year 2020, with a Rho coefficient of Spearman of 0.557, showing a positive-moderate relationship. The level of emotional intelligence of the workers was identified, where 59.6% are in the middle level. The level of organizational commitment was identified, showing 68.1% at the medium level. The most significant relationship between emotional intelligence and the dimensions of organizational commitment was found to be normative with 0.495 of Spearman's Rho coefficient.

Keywords: Emotional intelligence, Organizational commitment, normative, continuous, fastfood.

I. INTRODUCCIÓN.

A nivel mundial por varios lustros, el método para poder comprobar si un colaborador en una empresa tenía o poseía la capacidad para desempeñarse adecuadamente dentro de un puesto de trabajo de manera eficiente se hacía desde el enfoque del coeficiente intelectual o la inteligencia cognoscitiva, esto realizado bajo los criterios del ámbito social o profesional.

En el ámbito internacional, existe una marca tendencia en acoger trabajadores emocionalmente inteligentes, sino también de su compromiso organizacional dentro de la misma empresa.

Asimismo, se muestra en estudios que a mayor compromiso organizacional mejor impacto positivo se puede tener en la productividad de las empresas. Las organizaciones que brindan cierto servicio (comida, servicio de atención al cliente en comida rápida) deben de tener un personal, que en su inteligencia en el control de las emociones sea el adecuado (Monterroso, 2017).

Es por ello que, según estudio del ranking mundial frente a las tendencias del capital humano y su gestión, ubicaron a la inteligencia emocional como factor fundamental a la hora de escoger y tamizar la rotación del personal frente a la mejora de la atención al cliente en las grandes empresas de este mismo rubro (Deloitte, 2016). Según los resultados realizados mencionan que 3 de cada 10 empresas que brindan servicios de atención personalizada y de creación de productos, busca más colaboradores con capacidad del control de sus emociones. En tanto compromiso organizacional ocupó el cuarto lugar de las principales tendencias del capital humano en el ranking mundial.

En ámbitos nacionales se puede observar diversos estudios realizados a empresas manufactureras que brindan también a su par servicio de atención al cliente, donde se prioriza esfuerzos conjuntos en mantener adecuadamente una inteligencia de las emociones dentro del trabajador frente a su desempeño dentro de las organizaciones para que así mejore o condicione su compromiso que posee con la empresa en la medida de lo posible (Ortega, 2017).

Empresas que se dedican al rubro de comida rápida, bajo modalidad de franquicias, tienden a manejar a sus filiales bajo modelos ya establecidos en la línea de gestión empresarial de la sede empresarial original (extranjero). En ámbitos regionales existe mucha competitividad dentro del rubro de

organizaciones de comida rápida (Fast Food), donde una buena condición de trabajo acarrea un mejor compromiso organizacional dentro de las mismas, lo cual planteará una calidad de servicio y atención personalizada adecuada que puede priorizar en una ventaja competitiva dentro de las mismas.

En el Grupo SIGDELO, el cual contiene a las organizaciones de comida rápida de Burger King y Pizza Hut, ubicados en el centro comercial Mega Plaza de la ciudad de Chimbote (patio de comidas), se presenta personal que se relaciona a diario con clientes y también con compañeros de trabajo, donde se presentan fricciones y problemas frente al entorno laboral debido a cada característica conductual de los trabajadores. Estos problemas influyen en la disminución de la calidad de servicio en estos dos centros de comida rápida.

En Pizza Hut y Burger King presenta una presión dentro del trabajo, y esto genera acciones e impulsos de estrés y bajo compromiso organizacional.

Por lo consiguiente el problema general de la investigación fue: ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote, 2020?

Existe cinco criterios para evaluar la justificación dentro de una investigación es por ello que se puede enfatizar que existe criterio en justificación de conveniencia, ya que benefició al Grupo Sigdelo, debido que al realizar el estudio se conoció la situación de las variables inteligencia emocional y compromiso organizacional dentro de los colaboradores para poder ver si el caso lo amerita y mejorar la situación encontrada.

Tuvo también una justificación de relevancia social, ya que, se mejoró la situación encontrada en ambas variables, mejorando la situación de los mismos y por ende pudiendo brindarse un mejor servicio a los clientes que son en si la sociedad beneficiada.

Tuvo justificación en carácter práctico ya que permitió la recolección de datos a través de acciones como las encuestas a los colaboradores, realizando así estructura de estudio dentro de la institución de comida rápida.

Tuvo justificación en valor teórico ya que se agruparon y resumiendo teorías tanto para la variable inteligencia emocional y compromiso organizacional, pudiendo ser referente para lectores que no manejen estos temas leyendo la presente.

Tuvo justificación en carácter de uso metodológico debido a que se siguió un lineamiento de sistema a través del uso dado por el docente y la estructura de la universidad, como por ejemplo la validación de los instrumentos, entre otros.

El objetivo general de la investigación fue: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote, 2020. Los objetivos específicos fueron: Identificar el nivel de la inteligencia emocional en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote, 2020. Identificar el nivel del compromiso organizacional en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote, 2020. Establecer la relación entre la inteligencia emocional y las dimensiones del compromiso organizacional en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote, 2020.

Se presenta una hipótesis de investigación la cual es: H1: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020. H0: No existe relación entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote, 2020.

II. MARCO TEÓRICO.

Se revisaron investigaciones precedentes en el ámbito internacional, como la de Monterroso (2017), buscó describir la inteligencia emocional del personal de un restaurante, tuvo como muestra 145 trabajadores, poseyó como instrumento de recolección de datos un cuestionario para evaluar la inteligencia emocional, donde descubrió que la inteligencia emocional se enmarca en la madurez que puede poseer un trabajador frente a la comprensión y regulación de las normas dictaminadas por la misma empresa.

Así también tenemos a Moral y Ganzo (2018), buscó describir el nivel de la variable inteligencia emocional del personal de fast food en el país español, tuvo como muestra 129 trabajadores, poseyó como instrumento de recolección de datos un cuestionario para evaluar la inteligencia emocional, donde identificó que del total de los colaboradores de una empresa que brinda servicio de comida rápida (fast food), más del 60.00% de estos alegaron que su inteligencia emocional es media, un 35.98% que su inteligencia emocional es baja, esto debido a que dentro del sistema integrado dentro de este tipo de organizaciones no exige la incorporación estricta de personal que posee una inteligencia emocional alta, sin embargo es necesario que la tengan en un nivel medio debido a la condición de atención que se brinda dentro del servicio personalizado.

Raman, Murali y NKumar (2016), en su artículo científico, buscó hallar la relación entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional del personal de organizaciones de comida rápida, tuvo como muestra 73 trabajadores, poseyó como instrumento de recolección de datos un cuestionario para evaluar la inteligencia emocional y otro del compromiso organizacional, donde se halló que la inteligencia emocional se relaciona directa y significativamente con el compromiso organizacional, en donde la relación a través del coeficiente de R. Spearman arroja un 0.789, con una significancia bilateral de 0.000, pudiéndose afirmar que dentro de las organizaciones de comida rápida mientras mejor inteligencia emocional presenten sus empleados, de esta manera mejor será el compromiso organizacional, debido a que el trabajador que presente mayor estabilidad dentro de sus emociones, se predispone a tener un compromiso con la empresa.

En cuanto a García, Dennis y Cuellar (2015), buscó describir la situación de las dimensiones de la variable inteligencia emocional de trabajadores jóvenes, tuvo como muestra 95 trabajadores entre ellas de organizaciones como comida rápida, restaurantes, poseyó como instrumento de recolección de datos un cuestionario para evaluar la inteligencia emocional, donde, se presentó un nivel de predominancia en el nivel bajo con 56%, donde las dimensiones autoconocimiento y empatía son las más resaltantes, es por ello que se puede llegar a afirmar que los trabajadores de empresas de comida rápida no cuentan con un buen criterio de autoconocimiento debido a su inexperiencia de autoevaluación personal y por ende no corrobora una buena empatía, viéndose evidenciada en el trato de los compañeros y también hasta del mismo cliente.

Kholoud, Othman, Elsayed y Neil (2016), tuvo como objetivo describir la inteligencia emocional del personal de organizaciones de comida rápida, tuvo como muestra 47 trabajadores, poseyó como instrumento de recolección de datos un cuestionario para evaluar la inteligencia emocional, donde descubrió que la inteligencia emocional permite que el colaborador que se desempeña dentro de una organización sea más consciente de las funciones que posee en la misma permitiendo así sobresalir dentro del mismo dado paso a mayor identificación corporativa.

En Borjas, Pérez y Rondón (2015), tuvo como objetivo describir la inteligencia emocional y su efecto en el compromiso organizacional del personal que posee una atención al cliente o brinda un servicio personalizado, tuvo como muestra 75 trabajadores de un nosocomio, poseyó como instrumento de recolección de datos un cuestionario para evaluar la inteligencia emocional y otro del compromiso organizacional, donde descubrió concluyeron la existencia de relación entre ambas variables.

A su vez se revisaron investigaciones precedentes en ámbitos nacionales como la de Rios (2018), tuvo como objetivo hallar el compromiso organizacional del personal de restaurantes, tuvo como muestra 145 trabajadores de diferentes organizaciones de comida de Huanchaco, poseyó un cuestionario como instrumento de recolección de datos, donde descubrió que el compromiso organizacional presentado en la organización de comida rápida evaluada es de

nivel medio con una representación del 36.45%, seguido por un 63.67% de ellos que la ubica en un nivel bajo.

En Alvarado (2018), se mostró como objetivo hallar la relación entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional del personal de un restaurante de comida rápida, tuvo como muestra 45 trabajadores, poseyó como instrumento de recolección de datos un cuestionario para evaluar cada una de las variables, la existencia de relación entre ambas variables con una significancia bilateral menor a 0.005 y un coeficiente de correlación de 0.234.

En Duque, García y Hurtado (2017), buscó describir la variable inteligencia emocional y la relación que posee con alguna dimensión del compromiso organizacional del personal de un restaurante, tuvo como muestra 75 trabajadores, poseyó cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, donde descubrió que la relación más cercana y positiva que se tiene de la inteligencia emocional con las dimensiones del compromiso organizacional corresponde al del compromiso normativo.

Arpi y Cartagena (2016), tuvo como objetivo describir la inteligencia emocional del personal de una zona de restaurante de hoteles, tuvo como muestra 73 trabajadores, poseyó un cuestionario en la evaluación de la inteligencia emocional y otro para el desempeño, donde concluyeron que los resultados evidenciaron la correlación inversa dentro de ambas variables, un R de Pearson de -0,876.

Para el sustento teórico conceptual de la inteligencia emocional, se presenta en esta investigación los siguientes autores:

Para poder conocer de una mejor manera la variable Inteligencia emocional, es necesario e indispensable, mencionar a Daniel Goleman, quien tiene una trayectoria intachable con relación a numerosas teorías y logros publicados sobre estos temas, que sumergen al investigador en un mundo de comportamiento psicológico, por ejemplo para Goleman (2008), nos dice que la inteligencia emocional, se basa en diversos principios que determinan el comportamiento de un ser humano, entre estos principios se encuentra la conciencia, la autogestión, la conciencia social y la capacidad de manejar adecuadamente las relaciones del entorno en el que se desenvuelve, ya sea personal o laboral. También se debe de entender que la inteligencia emocional es una fuente de valor para el éxito en el mundo laboral (p.18).

En autor López (2003), menciona que la inteligencia emocional se puede definir como “El origen de ser consiente en un accionar positivo, a través de emociones adecuadas que garanticen la libe convivencia con todos los elementos dentro de un habidad social. Direccionándose siempre en buscar mejorar las relaciones tanto interpersonales como interpersonales” (p. 8).

También tenemos otros conceptos como las de:

Casado (2009), quien nos habla que la inteligencia emocional es una capacidad que posee el ser humano para poder gestionar de una manera óptima sus emociones, pudiendo sacar provecho de estas mismas para poder así generar una adaptación al entorno en el que se encuentra el individuo y así evitarse problemas, (p.34)

Bajo y González (2014) mencionan que si un personal posee inteligencia emocional tendrá de esta manera una mejor ventaja competitiva dentro de la empresa, lamentablemente existe muchas organizaciones en las cuales tratan de priorizar otro tipo de características en sus colaboradores, dejando de lado el tema como estos. (p.16), esta idea coincide con las planteadas por Goleman, donde nos muestra que la inteligencia emocional es un balance entre la armonía del pensamiento con el sentimiento.

Es necesario también mencionar lo expuesto por Guilera (2006), donde aduce que la Inteligencia emocional es una capacidad que construye el ser humano a través del reconocimiento de sus emociones, donde esta se relaciona directamente con variables conductuales como la del compromiso organizacional, ya que si un trabajador sabe cuál es la actitud y actuación que debe de realizar dentro de la compañía, este en su inconsciente sabrá condicionarse al compromiso que debe de tener con su empresa (p. 96).

Las dimensiones de la inteligencia emocional según Goleman son:

El Autoconocimiento, se puede decir que es el primer paso para conocer cómo se pueden manejar las emociones personales a través de la gestión de uno mismo a través de una introspección, en el reconocimiento de las fortalezas y debilidades de la persona como los hábitos y costumbres de la misma, es por ello que Goleman (2008) propone esto:

El autoconocimiento emocional es simplemente conocer cuál es el punto de partida de la existencia de las emociones, en qué momento ofrecerlas, como es

que se rige en los principios morales y como es que se debe reaccionar a través de su nacimiento (p,275).

Bertazos (2006), enfatiza que es necesario conocer desde donde nacen las emociones para poder ajustarlas en la capacidad de manejarlas garantizando ser emocionalmente bueno (p. 55).

En la dimensión autoconocimiento, esta abarca dos conceptos claves los cuales son el auto concepto, que es la capacidad de saber quién es uno mismo (Grandey, 2010)

Y la autoestima que es una fuente de afecto propia del mismo individuo bajo su valoración que compromete ámbitos emocionales al sentirse orgulloso con lo que es y con lo que puede aportar a los demás (Serrano, 2009).

La dimensión autorregulación, Según Goleman (2008), nos habla que son las emociones que se deben de entender como energía vital, la cual se puede generar a través de la neutralidad de las mismas a través de la regulación del individuo., por ejemplo, si una persona no se autorregula en las emociones que va teniendo a lo largo de la vida y solo las hace negativas, esta puede terminar con enfermedades mentales o con hecho trágicos, sin embargo si las gestión en una energía positiva o neutra puede inclusive ser un impulsador de desarrollo personal (p.172).

En la dimensión autorregulación se manejan dos puntos importantes dentro de la misma, uno es el manejo del estrés, el cual se debe de entender que es la acción de controlar el estrés que se genera por una situación determinada (Lee y Lee, 2017).

Por otro lado, está el control emocional, que implica controlar el factor psicológico y fisiológico de las emociones en función de la identificación de cuál fue el causante de las emociones negativas (Gonzales, 2006, p.124).

Según Goleman (2008), nos habla que la dimensión motivación, en sus primos enfoques es necesaria ya que se debe buscar situaciones en donde las acciones del individuo siempre sean premiadas, para poder así evitar realizar conductas negativas en las cuales esas acciones son repudiada, Se menciona una motivación intrínseca y extrínseca (p. 109).

En tanto en Valero (2007), menciona que la motivación intrínseca se da cuando un trabajador por ejemplo acepta vivir con esa experiencia y desea aprender

mucho de ella. La motivación extrínseca se da cuando por ejemplo un trabajador es premiado por su desempeño realizado (p.25).

La dimensión empatía, se analizó también bajo el criterio de Goleman (2008), donde menciona que esta es la capacidad del ser humano para ponerse en lugar de otra persona, y ver cómo es que se siente, piensa y actúa de acuerdo a una determinada situación. La empatía, permite entender a la persona, pero también evita que se realicen acciones que perjudican a otra persona ya que ya se conoce desde un estudio y análisis previo como es que reacciona esta persona bajo situaciones distintas (p.52).

El concepto de empatía también es actuar de una manera como receptor o escucha activa, ya que puede ser más fácil recepcionar y emitir un mensaje por una persona que no tiene la capacidad de expresarse o la seguridad de hacerlo, esto es muy importante en el ámbito empresarial, ya que permite ser un líder dentro de la organización al defender los ideales de otra persona, generando así un buen ambiente de trabajo (Park y Juaquin, 2012).

A su vez también se menciona a la tolerancia que es simplemente la capacidad que posee el individuo para poder convivir con cualquier tipo de persona situación sin perjudicar a la misma a pesar de que esté en contra de lo que piensa (Hofstadt, 2005, p.84).

Para la dimensión habilidades sociales, según Goleman (2008), nos menciona que es un proceso en el cual la persona genera una conducta hábil, dirigida hacia las metas planteadas en diversos ámbitos de la vida. Ser buen en las habilidades sociales garantiza una convivencia adecuada un crecimiento amplio como persona y también como profesional (p.223).

La capacidad de relacionarse es buscar una mejora en la acción de escoger con quien relacionarse, mientras que el manejo de las relaciones es buscar siempre un beneficio común, en el caso de las empresas es buscar aliados dentro de las organizaciones para poder alcanzar más rápidos los objetivos establecidos (Sovernigo, 2010, p.39).

Respecto al sustento teórico conceptual sobre la variable compromiso organizacional tenemos lo siguiente

Para el autor Becker (1960), enfatiza como se define el compromiso organizacional “como el vínculo generado por el trabajador y la empresa a través de pequeñas inversiones dadas a lo largo del tiempo.” (p. 63).

Se menciona en estos autores que el compromiso se genera a través del vínculo del trabajador en función de sus pequeñas inversiones de esfuerzo que hace para la empresa. (Meyer, Paunonen, Gellatly, Goffin y Jackson, 1989). Es un enfoque de compromiso de intercambio.

En cuanto al autor Reichers (1985), se evidencia a la palabra compromiso organizacional como la voluntariedad del trabajador para poder apoyar a la empresa. Este tipo de definición se menciona en la ética para el trabajo, dada por Morrow en el año 1983. Para Varona (2005), menciona que la ética es la responsabilidad que nace desde el trabajador en su mejor esfuerzo de trabajo. (Wiener 1982, citado en Gómez, 2006). En su enfoque de compromiso de atribución.

Para Caamaño (2008), se identifica tres enfoques del compromiso organizacional a través de un estado psicológico con el empleado y la empresa, otro también en la caracterización de las consecuencias y a su vez también en la consideración de la continuidad en sentido de la pertenencia dentro de una organización (p.2).

Meyer y Allen (2003), define al compromiso organizacional como un sentimiento y la comprensión de las experiencias en función de cada una de las vivencias de un trabajador frente a las directivas que dan en la empresa. (p.6).

En cuanto para Chiavenato (2013), menciona que el compromiso organizacional es el sentimiento de comprensión de una estadía dentro de la empresa frente a la perspectiva del trabajador (p.6).

García (2014), enfatiza que la fuerza de identidad de un trabajador frente a su organización se presenta de manera de caracterización conductual de una persona a través de tres enfoques normativos, afectivos y continuos (p.6).

Se puede entender que el compromiso organizacional es un vínculo tanto afectivo, como también considerativo entre las normas de la empresa aceptadas por el trabajador que también se le adiciona el sentido de pertenencia o continuidad que posee el colaborador para las filas de la empresa (Claure, y Borth, 2004).

Según el enfoque de los autores de Meyer y Allen, se estudia a través de tres dimensiones en el compromiso organizacional, los cuales son afectiva, normativa y continua.

Dimensión afectiva. Meyer y Allen (2003), refieren al compromiso que se muestra frente al apego emocional y sentimiento de satisfacción al suplir o llegar a cumplir necesidades y expectativas de los trabajadores frente a la empresa (p. 22).

Dimensión continua. Para los autores Meyer y Allen (2003), menciona que este compromiso está en función de la vinculación que posee la institución con el trabajador frente a la pertenencia de agradecimiento en la inversión del tiempo, dinero esfuerzo de pertenecer a las filas de la empresa, como una membresía (p.24).

Es el sentido de pertenencia que posee un trabajador frente al puesto de trabajo que representa.

Dimensión normativa. Para los autores Meyer y Allen (2003), menciona que es la lealtad que posee el trabajador frente al cumplimiento de las normas dadas por la empresa, a través de una sensación de sentirse valorado por parte de la empresa al cumplir los requerimientos de las mismas (p. 27).

Es el sentido del compromiso en el cumplimiento de los requerimientos presentados por la empresa frente a lo que hace el trabajador.

III. METODOLOGÍA.

3.1. Tipo y diseño de investigación.

La investigación corresponde a un tipo aplicada, ya que soluciona objetivos y da respuesta a problemas de investigación, a través de los resultados encontrados (Hernández, et. al, 2014).

El diseño de esta investigación fue no experimental, puesto que “En esta investigación únicamente se observó las variables de estudio sin alterarla, solo se observó naturalmente la variable a través de la exanimación de la información sin siquiera manipular nada, en este caso lo que se busca es analiza la relación de las variables inteligencia emocional y compromiso organizacional” (Hernández, et.al., 2014).

Fue transversal, ya que: “el recojo de la información y los datos de la población estudiada en la investigación se realizó en un determinado periodo, “una sola vez” a través de un cuestionario y técnicas de recolección (Hernández, et.al., 2014).

El nivel de la investigación fue el descriptivo-correlacional, “puesto que se quiere conocer la relación de las variables y la descripción de las mismas” (Hernández, et.al., 2014)

En el caso de la presente investigación buscó hallar la correlación de la variable inteligencia emocional y compromiso organizacional en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020.

El Diseño es el siguiente:

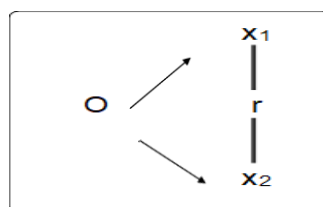
Donde:

O = Muestra probabilista de los trabajadores

X₁ = Medición V1

X₂ = Medición V2

r = Relación que existe entre las variables



La investigación fue de método cuantitativo ya que estudió la variable y su descripción a través de valores numéricos en la recolección de datos para poder expresarse en niveles de las variables del estudio y su relación entre ambas variables. (Hernández, et al., 2014).

3.2. Variables y operacionalización

La variable independiente la cual es la inteligencia emocional pertenece a una naturaleza cuantitativa.

La variable dependiente, la cual es el compromiso organizacional pertenece a una naturaleza cuantitativa.

Definición conceptual.

Variable 1: La Inteligencia Emocional. Goleman (2008), nos dice que la inteligencia emocional, se basa en diversos principios que determinan el comportamiento de un ser humano, entre estos principios se encuentra la conciencia, la autogestión, la conciencia social y la capacidad de manejar adecuadamente las relaciones del entorno en el que se desenvuelve, ya sea

personal o laboral. También se debe de entender que la inteligencia emocional es una fuente de valor para el éxito en el mundo laboral (p.18).

Variable 2: Compromiso Organizacional. Meyer y Allen (2003), define al compromiso organizacional como un sentimiento y la comprensión de las experiencias en función de cada una de las vivencias de un trabajador frente a las directivas que dan en la empresa. (p.6).

Definición operacional.

Variable independiente: Esta variable según su naturaleza es cuantitativa, es por ello que la inteligencia emocional es una capacidad que tiene el ser humano para manejar las emociones a través de diferentes criterios que apoyen la convivencia dentro de los diferentes ambientes de la vida, la variable se puede conocer a través del cuestionario mediante las siguientes dimensiones: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

Variable dependiente: Esta variable según su naturaleza es cuantitativa, es por ello que el compromiso organizacional es la identificación del trabajador con las ganas de querer estimular los deseos de mejora la empresa, cabe destacar que la obtención por resultados se dará a través de un cuestionario en escala de Likert, evaluando las dimensiones afectiva, continua y normativa.

Indicadores.

Variable 1: La Inteligencia Emocional.

- Autoconocimiento
 - Auto concepto
 - Autoestima
- Autorregulación
 - Manejo de estrés
 - Control emocional
- Motivación
 - Intrínseca
 - Extrínseca
- Empatía
 - Escucha
 - Tolerancia
- Habilidades sociales

- Capacidad de relación
- Manejo de las relaciones

Variable 2: Compromiso Organizacional.

- Afectiva
 - Sentimiento de permanencia
 - Felicidad
 - Experiencia de emoción
- Continua
 - Consecuencias
 - Opciones
 - Permanencias
- Normativa
 - Beneficio
 - Agradecimiento
 - Lealtad

Escala de medición.

Ordinal, debido a que el instrumento usado para ambas variables es a través de una escala de Likert.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.

Población.

La población para el presente estudio fue de 57 colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020, divididos en dos empresas las cuales son Pizza Hutt y Burger King, ambas empresas pertenecen al grupo estudiado.

Criterios de exclusión para la población

- Exclusión, colaboradores que no estuvieron registrados en planilla del Grupo SIGDELO en Chimbote, 2020. Trabajadores que laboran con una permanencia menor a tres meses dentro del grupo.

Criterios de inclusión para la población

- Inclusión, colaboradores que estuvieron registrados en planilla del Grupo SIGDELO, en Chimbote 2020. Trabajadores que laboran con una permanencia

igual o mayor a tres meses dentro del grupo.

Muestra.

Muestra Censal, para Balestrini (2007) menciona que: “cuando se tiene un universo en la población integrada por un número reducido de sujetos, se toma como unidad de estudio a la misma población completa para el estudio” (p.120).

La muestra fue igual a la población (57 colaboradores).

Muestreo.

Se aplicó un muestreo no probabilístico.

Unidad de análisis.

Los colaboradores del Grupo SIGDELO, que comprende a las empresas Burger King y Pizza Hut.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica.

La técnica para recolectar es un tipo de metodología, lo que busca es facilitar el estudio de las variables a fin de recoger de primera mano a través de técnicas donde el hombre interviene en la recolección de la población y su perspectiva u opinión de alguna variable (Hernández, e.al., 2014, p.112).

Encuesta.

Se buscó obtener información de primera mano de los colaboradores de las empresas en el Grupo SIGDELO en Chimbote año 2020, en torno a la percepción que tuvieron sobre la inteligencia emocional y compromiso organizacional.

Instrumento de medición.

Cuestionario.

El instrumento donde se basó contiene preguntas basado en indicadores según lo mide la teoría consultada de cada variable a través del esquema metodológico de la investigación, a través de ello se aplicó este tipo de instrumento a la población estudiada y se obtuvo una información útil para la investigación. Hernández y otros (2014).

a) Cuestionario de la inteligencia emocional. Este cuestionario contiene 18preguntas, los cuales fueron evaluados en forma escalonada a través de la puntuación de opciones de respuesta de escala de Likert. Donde (1) es nunca, (2)

es casi nunca, (3) es a veces, (4) es casi siempre y (5) es siempre. Este cuestionario recoge los aportes de (Goleman, 2008).

b) Cuestionario del compromiso organizacional. Este cuestionario contiene 18 preguntas, los cuales fueron valuados en forma escalonada a través de la puntuación de opciones de respuesta de escala de Likert. Donde (1) es nunca, (2) es casi nunca, (3) es a veces, (4) es casi siempre y (5) es siempre. Este cuestionario recoge los aportes de (Meyer y Allen, 2003),

Validez

Se considera a la validez como un procedimiento metodológico que permite conocer la opinión de expertos frente a una evaluación de congruencia de algún instrumento de recolección de datos para la aplicación, de acuerdo a criterios establecidos (Hernández, et. al., 2014).

Se aplicó a través el juicio de tres expertos; dos temáticos y un metodólogo, los cuales validaron la redacción de las preguntas.

Confiabilidad

Se considera a la confiabilidad como un procedimiento metodológico que evalúa un instrumento generalmente un cuestionario con preguntas en alguna escala, como la de Likert, a través de una prueba estadística para hallar la congruencia de respuesta en el uso de una prueba previa o piloto, que no altere la muestra de la presente investigación, la más común en su uso es la prueba estadística de Alfa de Cronbach (Ballestrini, 2007).

Para el cuestionario el nivel de confiabilidad según el coeficiente de Alfa de Cronbach fue mayor a 0.80 para que el cuestionario sea confiable.

3.5. Procedimientos.

El proceso de recolección de datos se realizó través de primera mano por parte del investigador frente a la población (trabajadores), se utilizó la técnica de la encuesta a través del instrumento cuestionario, debido a la coyuntura el método fue mixto, tanto presencial como vía virtual.

El proceso de tratamiento de datos se realizó para la primera variable en la aplicación del cuestionario de la inteligencia emocional de los trabajadores de Sigdelo y otro cuestionario de compromiso organizacional dado también a la misma población, la recolección de datos a través del uso del cuestionario

representó una cantidad presencial de un total de 40 trabajadores que representa el 70.18% de la población, así también 17 trabajadores se encuestaron vía virtual a través del uso del correo electrónico representando 29.82% de la población. Luego de ello se tabuló y se pasó a cotejar a través de un análisis descriptivo en tablas a través del programa Spss, luego de ello se realizó a proseguir la redacción de conclusiones y recomendaciones.

3.6. Métodos de análisis de datos.

Se mencionan dentro de un análisis desde el enfoque cuantitativo:

Análisis descriptivo.

Se trató de analizar los datos a través de la descripción. Hernández y otros (2014). A través de la expresión de cuadro de frecuencias dados en los resultados de la investigación, para luego realizar grafico de barras.

Análisis inferencial.

El análisis inferencial empleó la estadística inferencial, cuyo propósito es inferir, generalizar las cualidades observadas en una muestra a toda una población, mediante modelos matemáticos estadísticos. (Ballestrini, 2017).

Se aplicó la prueba Rho de Spearman, siguiendo el criterio, que de este modo se determinó la prueba de contrastación de hipótesis y el tipo de relación que poseen las variables y dimensiones estudiadas.

3.7. Aspectos éticos.

Se precisó saber cómo es que se encuentra ambas variables dentro del Grupo estudiado, donde se mantuvo el compromiso de realizar las citas adecuadas y teniendo en cuenta las normas Apa 6.

IV. RESULTADOS

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote, 2020

Tabla 1:

Coeficiente de correlación entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional

			Inteligencia Emocional	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,557**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	57	57
	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	,557**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	57	57

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Se encontró evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, 0.000 es menor a 0.05, por lo tanto, se afirmó la existencia de relación entre las variables inteligencia emocional y compromiso organizacional. A su vez también, se pudo observar que el coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho de Spearman realizada para estas variables, fue de 0,557, lo que nos permite decir que, existe una relación positiva moderada entre ambas variables.

Nuestro primer objetivo específico fue identificar el nivel de la inteligencia emocional en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote, 2020.

Tabla 2:

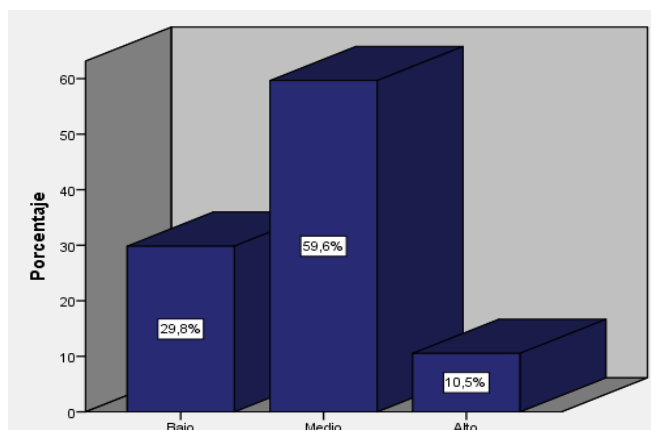
Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la inteligencia emocional en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote, 2020.

Percepción de los Colaboradores	Colaboradores encuestados	
	N°	%
Bajo	17	29.8%
Medio	34	59.6%
Alto	6	10.5%
Total	57	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote 2020.

Figura 1:

Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la inteligencia emocional en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote, 2020.



Fuente: Tabla 2

Interpretación:

La figura 1 muestra que, el 29.8% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel de la inteligencia emocional dentro de su empresa es bajo, seguido por 59.6% de los colaboradores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 10.5% que ubicaron a la inteligencia emocional en un nivel alto.

Tabla 3:

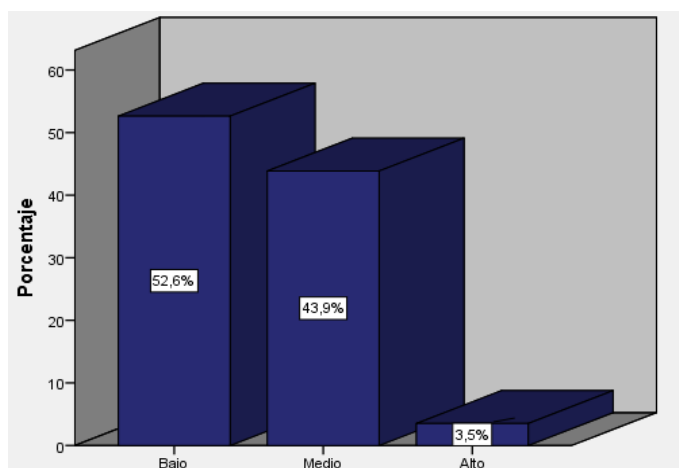
Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión auto conocimiento en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote, 2020.

Percepción de los Colaboradores	Colaboradores encuestados	
	N°	%
Bajo	30	52.6%
Medio	25	43.9%
Alto	2	3.5%
Total	57	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Grupo SIGDELO., Chimbote, 2020.

Figura 2:

Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión auto conocimiento en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote, 2020.



Fuente: Tabla 3

Interpretación:

La figura 2 muestra que, el 52.6% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel de la dimensión auto conocimiento es bajo, seguido por 43.9% de los colaboradores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 3.5% que la ubicaron en un nivel alto.

Tabla 4:

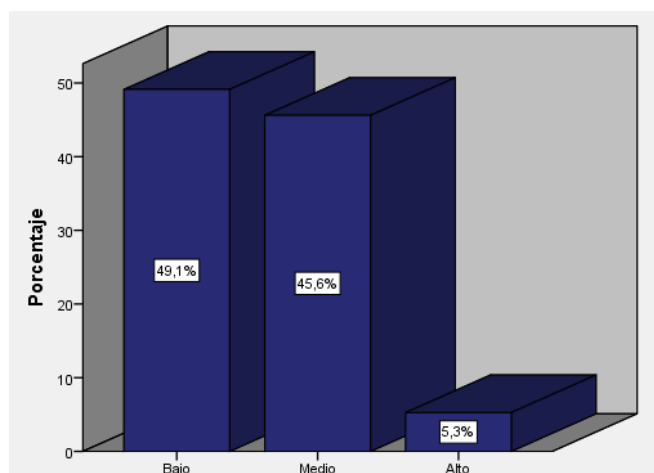
Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión auto regulación en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote, 2020.

Percepción de los Colaboradores	Colaboradores encuestados	
	N°	%
Bajo	28	49.1%
Medio	26	45.6%
Alto	3	5.3%
Total	57	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote, 2020.

Figura 3:

Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión auto regulación en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote, 2020.



Fuente: Tabla 4

Interpretación:

La figura 3 muestra que, el 49.1% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel de la dimensión auto regulación es bajo, seguido por 45.6% de los colaboradores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 5.3% que la ubicaron en un nivel alto.

Tabla 5:

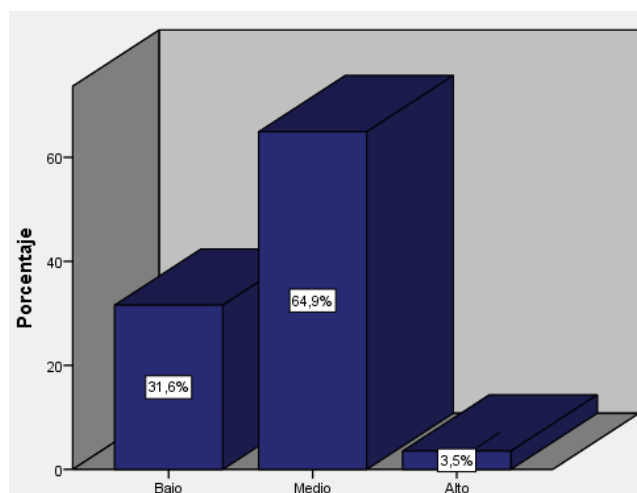
Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión motivación en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote, 2020.

Percepción de los Colaboradores	Colaboradores encuestados	
	N°	%
Bajo	18	31.6%
Medio	37	64.9%
Alto	2	3.5%
Total	57	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote, 2020.

Figura 4:

Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión motivación en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote, 2020.



Fuente: Tabla 5

Interpretación:

La figura 4 muestra que, el 31.6% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel de la dimensión motivación es bajo, seguido por 64.9% de los colaboradores que la ubicaron en el nivel medio, y con un 3.5% que la ubicaron en un nivel alto.

Tabla 6:

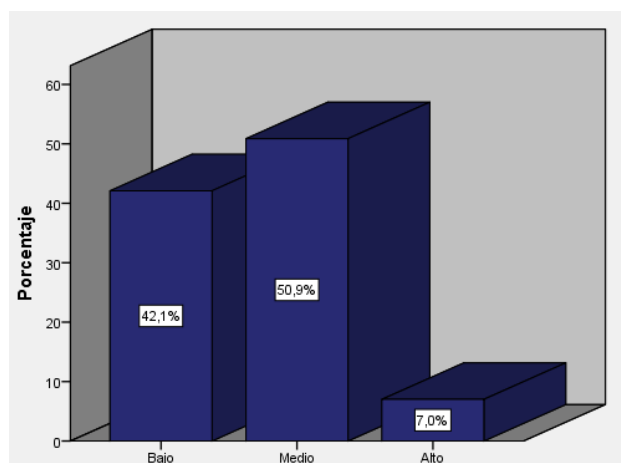
Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión empatía en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote, 2020.

Percepción de los Colaboradores	Colaboradores encuestados	
	N°	%
Bajo	24	42.1%
Medio	29	50.9%
Alto	4	7.0%
Total	57	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote, 2020.*

Figura 5:

Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión empatía en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote, 2020.



Fuente: Tabla 6

Interpretación:

La figura 5 muestra que, el 42.1% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel de la dimensión empatía es bajo, seguido por 50.9% de los colaboradores que la ubicaron en el nivel medio, y con un 7.0% que la ubicaron en un nivel alto.

Tabla 7:

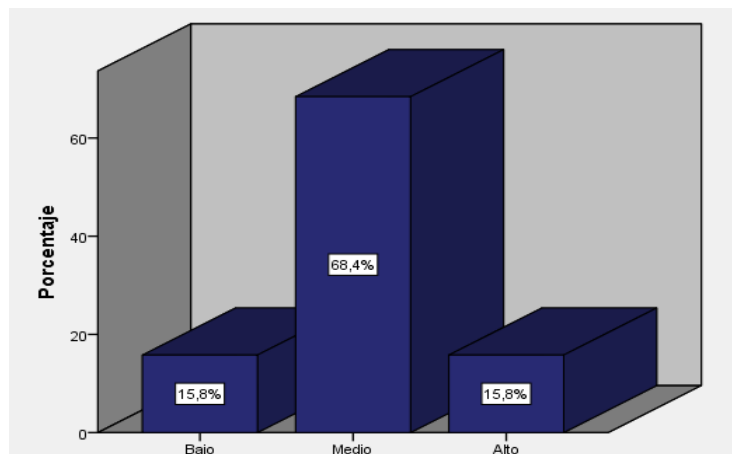
Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión habilidades sociales en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote, 2020.

Percepción de los Colaboradores	Colaboradores encuestados	
	N°	%
Bajo	9	15.8%
Medio	39	68.4%
Alto	9	15.8%
Total	57	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote, 2020.*

Figura 6:

Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión habilidades sociales en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote, 2020.



Fuente: Tabla 7

Interpretación:

La figura 6 muestra que, el 15.8% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel de la dimensión habilidades sociales es bajo, seguido por 60.8% de los colaboradores que la ubicaron en el nivel medio, y con un 15.8% que la ubicaron en un nivel alto.

Nuestro segundo objetivo específico fue identificar el nivel del compromiso organizacional en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote, 2020.

Tabla 8:

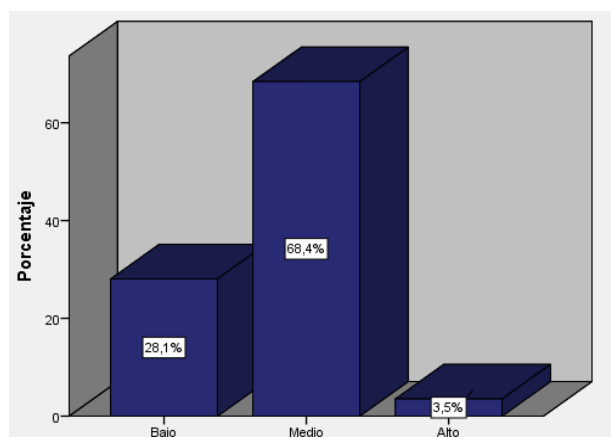
Percepción de los colaboradores sobre el nivel del compromiso organizacional en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote, 2020.

Percepción de los Colaboradores	Colaboradores encuestados	
	N°	%
Bajo	16	28.1%
Medio	39	68.4%
Alto	2	3.5%
Total	57	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote, 2020.

Figura 7:

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del compromiso organizacional en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote, 2020.



Fuente: Tabla 8

Interpretación:

La figura 7 muestra que, el 28.1% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel del compromiso organizacional dentro de su empresa es bajo, seguido por 68.1% de los colaboradores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 3.5% que ubicaron a la inteligencia emocional en un nivel alto.

Tabla 9:

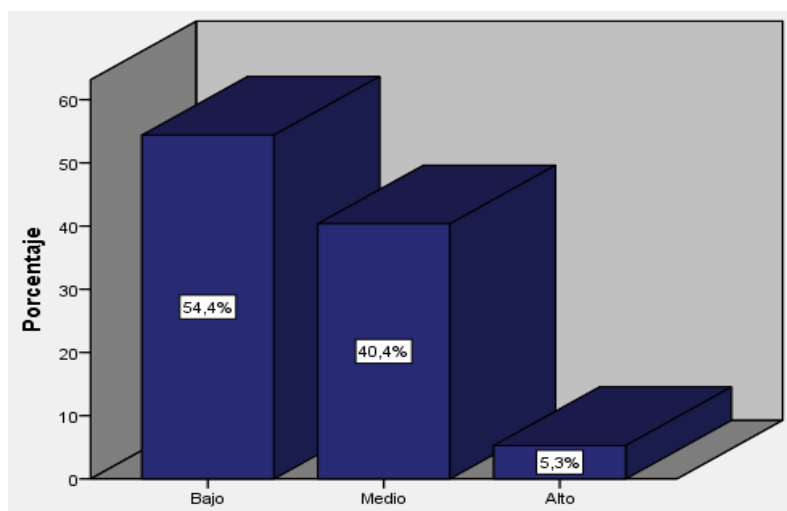
Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión afectiva en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote, 2020.

Percepción de los Colaboradores	Colaboradores encuestados	
	N°	%
Bajo	31	54.4%
Medio	23	40.4%
Alto	3	5.3%
Total	57	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020.

Figura 8:

Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión afectiva en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote, 2020.



Fuente: Tabla 9

Interpretación:

La figura 8 muestra que, el 54.4% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel de la dimensión afectiva es bajo, seguido por 40.4% de los colaboradores que la ubicaron en el nivel medio, y con un 5.3% que la ubicaron en un nivel alto.

Tabla 10:

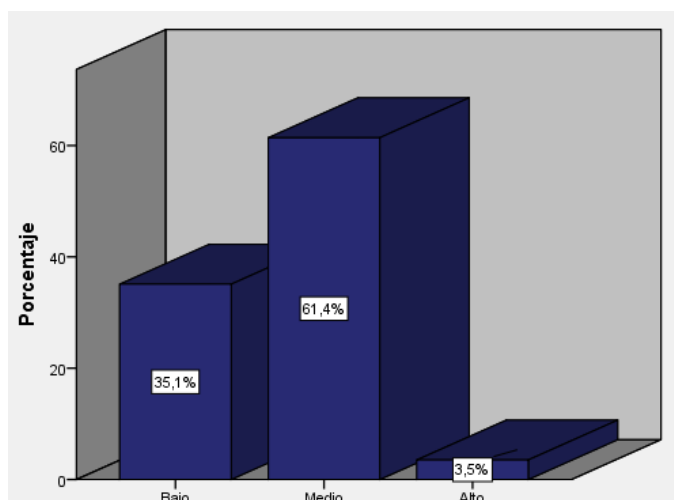
Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión continua en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote, 2020.

Percepción de los Colaboradores	Colaboradores encuestados	
	N°	%
Bajo	20	35.1%
Medio	35	61.4%
Alto	2	3.5%
Total	57	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote, 2020.*

Figura 9:

Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión continua en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020.



Fuente: Tabla 10

Interpretación:

La figura 9 muestra que, el 35.1% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel de la dimensión continua es bajo, seguido por 61.4% de los colaboradores que la ubicaron en el nivel medio, y con un 3.5% que la ubicaron en un nivel alto.

Tabla 11:

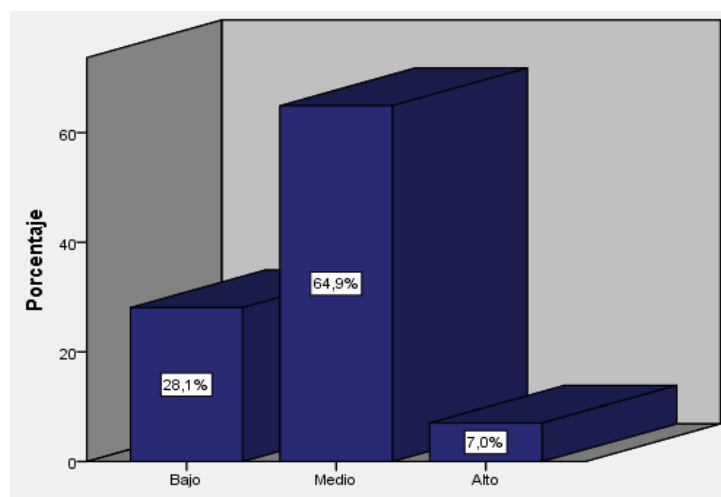
Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión normativa en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote, 2020.

Percepción de los Colaboradores	Colaboradores encuestados	
	N°	%
Bajo	16	28.1%
Medio	37	64.9%
Alto	4	7.0%
Total	57	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote 2020.

Figura 10:

Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión normativa en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote, 2020.



Fuente: Tabla 11

Interpretación:

La figura 10 muestra que el 28.1% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel de la dimensión normativa es bajo, seguido por 64.9% de los colaboradores que la ubicaron en el nivel medio, y con un 7.0% que la ubicaron en un nivel alto.

Nuestro tercer objetivo específico fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y las dimensiones del compromiso organizacional en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote, 2020

Tabla 12:

Coefficiente de correlación entre la inteligencia emocional y la dimensión afectiva del compromiso organizacional

		Inteligencia Emocional		Dimensión Afectiva	
Rho Spearman	de Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	de 1,000	,395**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	57	57	
	Dimensión Afectiva	Coefficiente de correlación	de ,395**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	57	57	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Se encontró evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, 0.000 es menor a 0.05, por lo tanto, se afirmó la existencia de relación entre las variables inteligencia emocional y la dimensión afectiva del compromiso organizacional. A su vez también, se pudo observar que el coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho de Spearman realizada para la variable y la dimensión, es de 0,395, lo que nos permite decir que, existe una relación positiva moderada.

Tabla 13:

Coeficiente de correlación entre la inteligencia emocional y la dimensión continua del compromiso organizacional

		Inteligencia Emocional		Dimensión Continua	
Rho Spearman	de Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	de 1,000	,444**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	57	57	
	Dimensión Continua	Coeficiente de correlación	de ,444**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	57	57	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Se encontró evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, 0.000 es menor a 0.05, por lo tanto, se afirmó la existencia de relación entre las variables inteligencia emocional y la dimensión continua del compromiso organizacional. A su vez también, se pudo observar que el coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho de Spearman realizada para la variable y la dimensión, es de 0,444, lo que nos permite decir que, existe una relación positiva moderada.

Tabla 14:

Coefficiente de correlación entre la inteligencia emocional y la dimensión normativa del compromiso organizacional

			Inteligencia Emocional	Dimensión Normativa
Rho Spearman	de Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	de 1,000	,495**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	57	57
	Dimensión Normativa	Coefficiente de correlación	de ,495**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	57	57

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Se encontró evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, 0.000 es menor a 0.05, por lo tanto, se afirmó la existencia de relación entre las variables inteligencia emocional y la dimensión normativa del compromiso organizacional. A su vez también, se pudo observar que el coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho de Spearman realizada para la variable y la dimensión, es de 0,495, lo que nos permite decir que, existe una relación positiva moderada.

V. DISCUSIÓN.

Nos valdremos de la investigación de Raman, Murali y NKumar (2016), en su artículo científico muestra que la inteligencia emocional se relaciona directa y significativamente con el compromiso organizacional, en donde la relación a través del coeficiente de la prueba estadística Rho Spearman arroja un 0.789, con una significancia bilateral de 0.000, pudiéndose afirmar que dentro de las organizaciones de comida rápida mientras mejor inteligencia emocional presenten sus empleados, de esta manera mejor será el compromiso organizacional, debido a que el trabajador que presente mayor estabilidad dentro de sus emociones, se predispone a tener un compromiso con la empresa.

Lo concluido en la investigación consultada se puede corroborar de manera parcial en los resultados de la tabla 1 de la presente investigación donde se afirma la existencia de relación entre ambas variables ya que su significancia bilateral es de 0.000. A su vez también, se puede observar que el coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho de Spearman realizada para estas variables, es de 0,557, lo que nos permite decir que, existe una relación positiva – moderada. Se puede afirmar que mientras mayor sea la inteligencia emocional de los trabajadores, en alguna manera mayor será su compromiso organizacional dentro de la empresa.

Cabe destacar que lo corroborado en ambas investigaciones se puede ver evidenciado también en la teoría expuesta por Guilera (2006), donde aduce que la Inteligencia emocional es una capacidad que construye el ser humano a través del reconocimiento de sus emociones, donde esta se relaciona directamente con variables conductuales como la del compromiso organizacional, ya que si un trabajador sabe cuál es la actitud y actuación que debe de realizar dentro de la compañía, este en su inconsciente sabrá condicionarse al compromiso que debe de tener con su empresa.(p. 96).

Así también en los investigadores Moral y Ganzo (2018), en su artículo científico identificaron que del total de los colaboradores de una empresa que brinda servicio de comida rápida (fast food), más del 60.00% de estos alegaron que su inteligencia emocional es media, un 35.98% que su inteligencia emocional es baja, esto debido a que dentro del sistema integrado dentro de este tipo de

organizaciones no exige la incorporación estricta de personal que posee una inteligencia emocional alta, sin embargo es necesario que la tengan en un nivel medio debido a la condición de atención que se brinda dentro del servicio personalizado.

Lo mencionado en la investigación consultada, se pueden ver corroborados con los de la tabla 2 donde se muestra que el 29.8% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel de la inteligencia emocional dentro de su empresa es bajo, seguido por 59.6% de los colaboradores que la ubican en el nivel medio, en contraste del 10.5% que ubicaron a la inteligencia emocional en un nivel alto. Se puede observar que los trabajadores del Grupo Sigdelo. no cuentan con una buena inteligencia emocional debido a que la exigencia del mercado a la hora de la contratación de personal no es una prioridad dentro de la misma, a eso se suma las características del mismo trabajador de restaurantes de comida rápida los cuales son un poco inestables emocionalmente.

Lo mencionado en la corroboración tanto en la investigación de Moral y Ganzo como de la presente investigación se pueden ver parcialmente de acuerdo en la teoría de Bajo y González (2014) donde mencionan que si un personal posee inteligencia emocional tendrá de esta manera una mejor ventaja competitiva dentro de la empresa, lamentablemente existe muchas organizaciones en las cuales tratan de priorizar otro tipo de características en sus colaboradores, dejando de lado el tema como estos. (p.16),

En cuanto Ríos (2018), muestra que el compromiso organizacional presentado en los colaboradores de la empresa de comida rápida evaluada es de nivel medio con una representación del 36.45%, seguido por un 63.67% de ellos que la ubica en un nivel bajo. Los resultados en la investigación consultada se pueden ver no corroborados en la presente investigación donde en la tabla 8 donde se muestra que el 28.1% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel del compromiso organizacional dentro de su empresa es bajo, seguido por 68.1% de los colaboradores que la ubican en el nivel medio, en contraste del 3.5% que ubicaron a la inteligencia emocional en un nivel alto.

A través de la comparativa de las investigaciones se puede observar que los trabajadores generalmente de las empresas de comida rápida presentan características en la búsqueda de nuevas oportunidades laborales, así también no se comprometen debido al perfil de comportamiento que presentan (jóvenes millennials), es por ello que es complicado generar una buena gestión para el alza en el compromiso organizacional en las filas de ellos, debido a que priorizan sus estrategias en otros esfuerzos.

Lo encontrado tanto en la investigación de Rios como la presente, se llega a reforzar en la teoría de Chiavenato (2013), menciona que el compromiso organizacional es el sentimiento de comprensión de una estadía dentro de la empresa frente a la perspectiva del trabajador (p.6).

Así también nos podremos valer de la investigación de Duque, García y Hurtado (2017), donde mostraron que la relación más cercana y positiva que se tiene de la inteligencia emocional con las dimensiones del compromiso organizacional corresponde al del compromiso normativo. Estos resultados se pueden ver corroborados en la tabla 14 donde se mostró que la mayor relación entre inteligencia emocional y las dimensiones del compromiso organizacional se dan en la dimensión normativa, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,495, lo que nos permite decir que, existe una relación positiva - moderada.

A través de la comparación de resultado se puede observar que si un trabajador es consiente con sus emociones, presentará una adecuada consideración con las normas brindadas por la empresa, pudiendo de esta manera generar un compromiso organizacional en las normas dictaminadas por su contratista, esto se puede ver evidenciado de alguna manera en los trabajadores de Sigdelo. Lo encontrado en la discusión de resultados se puede ver reforzado en la teoría de Dimensión normativa. Para los autores Meyer y Allen (2003), menciona que es la lealtad que posee el trabajador frente al cumplimiento de las normas dadas por la empresa, a través de una sensación de sentirse valorado por parte de la empresa al cumplir los requerimientos de las mismas (p. 27).

VI. CONCLUSIONES.

1. Se logró determinar la relación entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional de los trabajadores del grupo Sigdelo, donde la significancia bilateral fue de 0.000 que es menor a 0.05, por lo tanto, se afirmó la existencia de relación entre ambas variables. También se pudo observar que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0,557, lo que nos permitió decir que, existe una relación positiva - moderada entre ambas variables, cabe destacar que a mejor inteligencia emocional dentro de los trabajadores de alguna manera mejor será su compromiso organizacional dentro de la empresa de comida rápida (Tabla 1).
2. Se identificó el nivel de la inteligencia emocional de los trabajadores., donde el 29.8% está en un nivel bajo, el 59.6% en el nivel medio, y un 10.5% en el nivel alto. A su vez se identificó el nivel de sus dimensiones donde: un 52.6% se encuentra en el nivel bajo frente al autoconocimiento, un 45.6% en el nivel medio correspondiente a la autorregulación. Se pudo observar que los trabajadores del Grupo no cuentan con una buena inteligencia emocional debido a que la exigencia del mercado a la hora de la contratación de personal no presenta una prioridad dentro de la misma (Tabla 2, 3, 4, 7).
3. Se identificó el nivel del compromiso organizacional donde el 28.1% muestra un nivel bajo, seguido por 68.1% en el nivel medio, y un 3.5% que en nivel alto. A su vez se identificó el nivel de sus dimensiones donde se muestra: un 54.4% en el nivel bajo frente a lo afectivo, un 61.4% un 64.9% en el nivel medio respecto a lo normativo. Es por ello que los trabajadores de las empresas de comida rápida presentan características en la búsqueda de nuevas oportunidades laborales, así también no se comprometen debido al perfil de comportamiento que presentan (Tabla 8, 9, 10, 11).
4. Se determinó que la mayor relación entre inteligencia emocional y las dimensiones del compromiso organizacional se dan en la dimensión normativa, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,495, lo que nos permite decir que, existe una relación positiva - moderada. Se puede observar que si un trabajador es consiente con sus emociones, presentará una adecuada consideración con las normas brindadas por la empresa (Tabla 14).

VII. RECOMENDACIONES.

De acuerdo a los resultados presentados donde se observa que la inteligencia emocional se relaciona directamente con el compromiso organizacional, se recomienda al gerente de recursos humanos del Grupo Sigdelo, de la ciudad de Chimbote, que aplique estrategias o programas de cambio de roles (supuestos de ponerse en los zapatos de otros) para estimular una buena inteligencia emocional de los colaboradores y de esta manera poder así mejorar de alguna manera el compromiso organizacional del grupo evaluado.

De acuerdo a los resultados encontrados, para poder de esta manera poseer en las filas de los colaboradores una inteligencia emocional alta, se recomienda al administrador del Grupo Sigdelo, replantear los criterios de selección del personal y estadía del mismo, en donde uno de los requisitos sea una evaluación previa y también constante de los niveles de la inteligencia emocional dentro de los trabajadores, para que de esta manera sea un requisito necesario dentro de la contratación y permanencia del Grupo Sigdelo

De acuerdo a los resultados encontrados, para poder incrementar el compromiso organizacional de la empresa evaluada, se recomienda al área de recursos humanos aplicar un plan de acción en la mejora del compromiso organizacional a través de la unión de lazos sentimentales entre el trabajador y la empresa, esto se puede dar haciendo charlas en las cuales se comuniquen las disposiciones y acciones que hace la empresa para salvaguardar el bienestar de sus colaboradores generando de esta manera un mejor compromiso organizacional por parte de los colaboradores.

De acuerdo a los resultados encontrados, frente a la relación considerable que posee la inteligencia emocional con la dimensión normativa, se recomienda al jefe de recursos humanos y entrenamiento de la empresa estudiada que estimule a través de charlas informativas los beneficios de mejorar la autorregulación de las emociones para que de esta manera los colaboradores presenten un mejor control de emociones y puedan aceptar y comprometerse de una mejor manera con las normas dadas por la empresa.

REFERENCIAS.

- Alvarado, H. (2018). La Inteligencia Emocional y su influencia en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de Fresh Food de Los Olivos, 2018". Tesis de Pregrado. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Arpi, M. y Cartagena, B. (2016), Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral del Área de recepción de los Hoteles de 3 Estrellas, Arequipa 2016. Tesis de pregrado. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4355/Thardim.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bajo, Y. y González, R. (2014). La salud emocional y el desarrollo del bienestar de trabajadores. *Metas de Organizaciones*, 17(10), 12-16.
- Ballestrini, M. (2007). *Cómo se elabora el Proyecto de Investigación*. (7^a ed.). Editorial BL Consultores Asociados. Caracas. Venezuela.
- Becker, H. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 350-360.
- Bertazos, M. (2006). Resilience and organisational institutionalism from a cross-cultural perspective: an exploration based on urban climate change adaptation in vietnam. *Nat. Hazards*, 67(1), 25–46. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/251343402_Resilience_and_organisational_institutionalism_from_a_cross-
- Borjas, B., Pérez, H., & Rondon, J. (2015). Efecto de la inteligencia emocional sobre el compromiso organizacional según la resiliencia en enfermeras del hospital militar "Dr. Carlos Arvelo" de Caracas. *Revista en Psicología Saber* 34(2). Recuperado de http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_ps/article/view/14787
- Caamaño, R. (2008). The Organizational Commitment Recuperado de: <http://logos.psykhe.org/2008/11/el-compromiso-organizacional.html>
- Casado, C. (2009). *Emotional training at work*. (1st Ed). Usa: ESIC editorial

- Carrión, J. y Vásquez, M. (2018). Compromiso Organizacional e Inteligencia Emocional en los Trabajadores de la zona de restaurantes de los Hoteles de Huanchaco – 2018. Tesis de Pregrado. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Chiavenato, I. (2013). Administración de Recursos Humanos. Colombia: McGraw Hill.
- Claire, M. y Borth, M. (2004). El compromiso organizacional y sus tres dimensiones. *Human Resource Management Review*, 1, 34–41.. Edición. Colombia.
- Deloitte, R. (2016). The New Organization: A different design. Global Trends in Human Capital 2016. London, United Kingdom: Deloitte University Press. Recuperado de: <https://dupress.deloitte.com/>.
- Duque, R. y García, A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados en restaurantes. *Revista Estudio Genérico*, 33 (144), 250-260. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012359232017000300250&script=sci_abstract&tIng=en
- García, M., Déniz, D. y Cuéllar, M. (2015). Inteligencia emocional y emprendimiento: posibles líneas de trabajo. *Cuadernos de Administración*, 28 (51), 65-101. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.cao28-51.ieep>.
- García, S. (2014). Theories that support the Organizational Climate. Recuperado de: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:5Gs3YDBJLAQJ>
- Guilera, L. (2006). Beyond emotional intelligence the five dimensions of the mind. (1st Ed) Usa: Editorial Paraninfo
- Guerra, E. (2018). Compromiso Organizacional de los colaboradores de Parrilas Jaleño Trujillo año 2018. Tesis de Pregrado. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.

- Goleman, D. (2008). *Inteligencia Emocional*. (7ma Ed). Barcelona: Kairós, S.A
- Gómez, S. (2006). *Compromiso Organizacional, como fidelización de trabajadores en la empresa*. México, México: Limusa
- Gonzales, M. (2006). *Manejo del Estrés*. (1ra Ed). Granada, España: IC Editorial
- Grandey, A. (2010). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology* 5(5) 95-110.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ª edición. México: Edamsa Impresiones S.A.
- Hofstadt, C. (2005). *The book of communication skills*. (2nd Ed). Usa, California: Editions Díaz de Santos
- Kholoud, A., Othman, A., Elsayed, A., y Neil, A. (2016). Relationship between emotional intelligence and sales productivity in Kuwait. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 2, (1), 39-45. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1576-59622016000100005&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Lee, J., Chihyung, M. y Lee, S. (2017). Relationship between emotional work and customer orientation among air service employees: mediating role of depersonalization. *Journal of Travel Research*, 57 (2), 324-341. Recuperado de: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0047287517696978>
- López, M. (2003). *Inteligencia Emocional*. (1ra Ed). Medellín: Ediciones Gamma.
- Meyer J., y Allen, N.. (2003). *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*. (5 ed.) London. Sage Publications, Inc..
- Meyer, J., Paunonen, S., Gellatly, I, Goffin, R. y Jackson, D. (1989). Organizational commitment and job performance: it's the nature of the commitment that counts. *Journal of Applied Psychology*, 74, 152-156.
- Monterroso, M. (2017). *Inteligencia Emocional del personal en hoteles de la Ciudad de Quetzaltenango*. Tesis de pregrado. Recuperado de

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/01/01/Monterroso-Manuel.pdf>.

- Moral, M. y Ganzo, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Psicología desde el Caribe*, 35(1), 134 – 179.
- Morrow, I. (1983). *Control Cerebral y Emocional*. (5 Ed). Bilbao: Imprenta de Aldecoa
- Ortega, M. (2017). *Inteligencia Emocional y Compromiso Organizacional de empresas manufactureras de la ciudad de Trujillo*. Tesis de Pregrado. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.
- Park, S. y Joaquin, M. (2012). Of alternating waves and shifting shores. The configuration of reform values in the US federal bureaucracy. *International Review of Administrative Sciences* 78(3), 514–536. Recuperado de: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0020852312442659>
- Raman, P., Murali, S. y NKumar, L. (2016). Counterproductive work behavior among frontline government employees: Role of personality, emotional intelligence, affectivity, emotional labor, and emotional exhaustion. *Journal of work and organizational psychology*, 32, (1), 25-37. Recuperado de: <https://journals.copmadrid.org/jwop/art/j.rpto.2015.11.002>
- Reichers, A. (1985). A review and reconceptualization of organizational commitment. *Academy of management review*, 10, 465- 476.
- Rios, M. (2018). *Inteligencia Emocional y Compromiso Organizacional de los trabajadores de la zona de restaurantes de hoteles del Centro Histórico de Trujillo*. Tesis de Pregrado. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.
- Serrano, I. (2002). *Education for Health of the 21st Century: Communication and Health*. (2nd Ed). Usa: Loprey S.A
- Sovernigo, G. (2010). *Cultivate the ability to relate*. (1st Ed). Bologna: Editorial Dehoniano

Valero, J. (2007). La escuela que yo quiero. (5ta Ed). México D.F: Editorial Progreso

Varona, E. (2005). Actualizaciones en Psicología y Psicopatología de la Adolescencia. (1ra Ed). Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona

ANEXOS

ANEXO 1. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Tabla 1.1: Operacionalización de la variable *inteligencia emocional*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Inteligencia Emocional	Goleman (2008) la Inteligencia Emocional está basada en unos principios fundamentales, estos principios son la conciencia de uno mismo, la autogestión, la conciencia social, y la capacidad para manejar las relaciones, además de ello hace mención que estos principios que son componentes de la Inteligencia Emocional, son fuentes de valor que nos dirigen al éxito en el mundo laboral.	: La Inteligencia Emocional. Esta variable posee naturaleza independiente, es por ello que la inteligencia emocional es una capacidad que tiene el ser humano para manejar las emociones a través de diferentes criterios que apoyen la convivencia dentro de los diferentes ambientes de la vida, la variable se puede conocer a través del cuestionario mediante las siguientes dimensiones: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.	Autoconocimiento	Autoconcepto	Ordinal / Likert
				Autoestima	
			Autorregulación	Manejo de estrés	
				Control emocional	
			Motivación	Intrínseca	
				Extrínseca	
			Empatía	Escucha	
				Tolerancia	
			Habilidades Sociales	Capacidad de relación	
				Manejo de las relaciones	

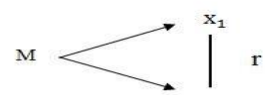
Goleman, D. (2008). *Inteligencia Emocional*. (7ma Ed). Barcelona: Kairós, S.A

Tabla 1.2: Operacionalización de la variable compromiso organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Compromiso Organizacional	Se define a la variable compromiso organizacional como el sentimiento y también la comprensión de las experiencias del pasado y del presente que se posee un trabajador frente a las directivas de la organización (p.6). (Meyer y Allen, 2003)	Es la identificación del trabajador con las ganas de querer estimular los deseos de mejora la empresa, cabe destacar que la obtención por resultados se dará a través de un cuestionario en escala de Likert, estudiando las dimensiones afectivas continuas y normativas.	Afectiva	Sentimiento de permanencia Felicidad Experiencia de emoción Consecuencias	Ordinal / Likert
			Continua	Opciones Permanencias	
			Normativa	Beneficio Agradecimiento Lealtad	

Meyer J., y Allen, N. (2003). *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*. (5 ed.) London. Sage Publications, Inc.

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

TÍTULO	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Inteligencia emocional y el compromiso organizacional en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020	Objetivo General El objetivo general de la investigación es: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020.	H1: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2019	V₁: Inteligencia emocional	Autoconocimiento	Diseño. Descriptivo Correlacional  Dónde: M: Colaboradores del grupo SIGDELO. Chimbote 2020. X1: Inteligencia Emocional X2: Compromiso organizacional r: Relación que existe entre las variables en estudio. Población: 57 colaboradores del Grupo Sigdelo, de Chimbote para el año 2020. Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de Inteligencia emocional. Cuestionario de Compromiso organizacional. Confiabilidad: Cuestionario de Inteligencia emocional α Cronbach = 0.836 Cuestionario de Compromiso organizacional α Cronbach = 0.843
	Autorregulación				
	Motivación				
	Empatía				
	Habilidades Sociales				
	Identificar el nivel de la inteligencia emocional en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020.	H0: No existe relación entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2019	V₂: Compromiso organizacional	Afectivo	
	Identificar el nivel del compromiso organizacional en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020.			Continua	
	Determinar la relación entre la inteligencia emocional y las dimensiones del compromiso organizacional en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020.			Normativo	

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 1

Cuestionario de la inteligencia emocional

Querido colaborador a continuación se le presenta preguntas relacionadas para la medición de la inteligencia emocional. Cada una tiene cinco opiniones para responder, estas ayudaran a medir el nivel en el que se encuentra esta variable. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) solo una alternativa.

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Autoconocimiento					
Considero que poseo un buen auto-concepto					
Me defino y auto conozco en un 100%.					
Siento que poseo una sólida autoestima.					
Autorregulación					
Manejo muy bien las situaciones de estrés o tensión					
Cuando tengo estrés, canalizo adecuadamente esta sensación a favor de la empresa.					
Me esfuerzo en mis labores a pesar de poseer estrés por causa de mis funciones laborales					
Considero que tengo un excelente nivel de control emocional.					
Motivación					
Me motiva a través de un factor personal interno que me permite desempeñarme mejor como persona.					
Me siento muy motivado a la hora de mejorar como persona dentro de la empresa donde laboro.					
Me motiva a través de un factor externo, como un mejor trato de mis jefes, que me permite desempeñarme mejor como persona.					
Me siento motivado si me incrementan el sueldo y trabajo de una mejor manera.					
Empatía					
Mantengo una escucha activa con mis compañeros así hablen de sus problemas					

Por más que yo tenga la razón, soy tolerante con las demás opiniones					
La tolerancia, la aplico constantemente como valor de pensamiento.					
Habilidades sociales					
Considero que tengo una excelente habilidad para relacionarme socialmente					
Me relaciono fácilmente con mis compañeros y los clientes a la hora de la ejecución de mi trabajo.					
Se manejar perfectamente mis relaciones sociales para mi beneficio.					
A pesar de que una persona (compañero o cliente) no sea de mi agrado, me predispongo a mantener una buena relación en beneficio de la empresa.					

ANEXO 4: FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTO 1

FICHA TÉCNICA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

I.- DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Técnica:** Encuesta
- 1.2. Tipo de instrumento:** Cuestionario “Inteligencia emocional”
- 1.3. Lugar:** Grupo SIGDELO.
- 1.4. Forma de aplicación:** Individual.
- 1.5. Autor:** Henry Alvarado
- 1.6. Medición:** Nivel de la inteligencia emocional.
- 1.7. Administración:** Colaboradores del Grupo SIGDELO.
- 1.8. Tiempo de aplicación:** 30 minutos

II.-OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El objetivo del instrumento tiene como finalidad identificar el nivel de la inteligencia emocional de los colaboradores del Grupo SIGDELO Chimbote 2019.

III.-INSTRUCCIONES:

1. El cuestionario sobre el nivel de la felicidad contiene 18 ítems correspondientes a cada una de las dimensiones de esta variable.
2. El sistema de calificación para las cuatro dimensiones es: Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4), siempre (5). Sumando un puntaje máximo de 90 puntos.
3. Las dimensiones a medir en la inteligencia emocional son: Autoconocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía y Habilidades Sociales.

IV.-MATERIALES: fotocopia del instrumento, lápices, lapiceros y borradores.

V.- VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al., (2014), a fin de analizar las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la validación se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables,

instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, cuestionario de la felicidad, se aplicó una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, citado por Hernández et al., (2014); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue $\alpha = 0,812$ resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación de los resultados de Alfa de Cronbach se asume como una confiabilidad muy fuerte, que permite determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,812	18

VII. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Dimensiones	Ítems
Autoconocimiento	1,2,3
Autorregulación	4,5,6,7
Motivación	8, 9,10,11
Empatía	12,13,14
Habilidades Sociales	15,16,17,18

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones				
		D1	D2	D3	D4	D5
Bajo	18 - 42	3 - 7	4 - 9	4 - 9	3 - 7	4 - 9
Medio	43 - 67	8 - 12	10 - 15	10 - 15	8 - 12	10 - 15
Alto	68 - 90	13 - 15	16 - 20	16 - 20	13 - 15	16 - 20

ANEXO 5: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 2

Cuestionario del compromiso organizacional

Querido colaborador a continuación se le presenta preguntas relacionadas para la medición del compromiso organizacional. Cada una tiene contiene cinco opiniones para responder, estas ayudaran a medir el nivel en el que se encuentra esta variable. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) solo una alternativa.

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Afectivo					
Experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.					
Estoy actualmente feliz laborando dentro de esta organización.					
Estaría feliz si pasara el resto de mi vida laboral en esta organización.					
Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.					
Me siento ligado emocionalmente a mi organización.					
Esta organización significa personalmente mucho para mí.					
Continua					
Percibo que he puesto mucho de mismo en esta empresa, es por ello que, no considero trabajar en otro lugar.					
Considero como única opción la empresa donde laboro, por temor a las consecuencias que conllevan dejar la misma.					
Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mí organización.					
Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.					

Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.					
Percibo la necesidad de pertenecer a esta organización, para así garantizar mi éxito laboral.					
Percibo que he puesto mucho de mismo en esta empresa, es por ello que, no considero trabajar en otro lugar.					
Normativa					
Percibo que la organización me brinda muchos beneficios dentro de mi área laboral, es por ello que me comprometo con la misma.					
Me siento comprometido con la empresa a tal punto que los beneficios brindados por la competencia, son irrelevantes a mi persona.					
El apoyo de mi jefe y compañeros de trabajo fortalece mi compromiso hacia la organización.					
El compromiso que tengo hacia la organización, no se pagará simplemente con la eficiencia de mis labores, si no que va más allá de esto.					
No abandonaré mi organización en estos momentos porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.					

ANEXO 6: FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTO 2

FICHA TÉCNICA DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

I.- DATOS INFORMATIVOS:

1.1. Técnica: Encuesta

- 1.2. **Tipo de instrumento:** Cuestionario “Compromiso organizacional”
- 1.3. **Lugar:** Grupo SIGDELO.
- 1.4. **Forma de aplicación:** Individual.
- 1.5. **Autor:** Edilberto Guerra
- 1.6. **Medición:** Nivel del compromiso organizacional
- 1.7. **Administración:** Colaboradores del Grupo SIGDELO.
- 1.8. **Tiempo de aplicación:** 30 minutos

II.-OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El objetivo del instrumento tiene como finalidad identificar el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores del Grupo SIGDELO Chimbote 2019.

III.-INSTRUCCIONES:

4. El cuestionario sobre el nivel del compromiso organizacional contiene 18 ítems correspondientes a cada una de las dimensiones de esta variable.
5. El sistema de calificación para las cuatro dimensiones es: Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4), siempre (5). Sumando un puntaje máximo de 90 puntos.
6. Las dimensiones a medir el compromiso organizacional son: Afectivo, Continua y Normativo.

IV.-MATERIALES: fotocopia del instrumento, lápices, lapiceros y borradores.

V.- VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al., (2014), a fin de analizar las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la validación se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, cuestionario de la felicidad, se aplicó una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, citado por Hernández et al., (2014); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue $\alpha = 0,822$ resultado que

a luz de la tabla de valoración e interpretación de los resultados de Alfa de Cronbach se asume como una confiabilidad muy fuerte, que permite determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,822	18

VIII. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Dimensiones	Ítems
Afectiva	1,2,3,4,5,6
Continua	7,8,9,10,11,12,
Normativa	13,14,15,16,17,18

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones		
		D1	D2	D3
Muy Baja	18 – 42	6 - 14	6 - 14	6 - 14
Baja	43- 67	15 - 22	15 - 22	15 - 22
Media	68 – 90	23 - 30	23 - 30	23 - 30

ANEXO 7. BASE DE DATOS

Anexo 7.1.: Base de datos 1era variable.

	Ítem 1, Ítem 2, Ítem 3			D1				D2				D3				Ítem 15, Ítem 16, Ítem 17, Ítem 18			
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	
E1	5	5	5	1	2	5	5	5	2	2	5	2	5	5	2	2	5	5	
E2	5	4	4	2	2	4	1	2	4	4	2	1	4	2	4	4	3	5	
E3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	
E4	1	1	1	2	4	4	4	3	2	1	2	4	4	3	1	1	2	4	
E5	3	2	2	4	2	3	3	3	2	2	4	4	3	2	2	2	4	4	
E6	5	1	2	2	2	2	2	4	5	5	2	2	2	4	1	1	2	5	
E7	2	3	2	4	2	3	3	2	4	4	4	3	4	2	3	4	3	5	
E8	5	3	3	2	2	5	2	2	4	2	2	2	1	2	3	4	3	4	
E9	5	2	2	3	2	5	3	3	4	4	2	4	2	3	2	4	4	3	
E10	4	4	4	5	3	3	2	4	4	2	5	3	3	4	2	4	1	3	
E11	1	2	2	5	2	1	5	5	2	2	5	2	1	1	2	2	1	5	
E12	2	4	4	2	2	2	1	2	4	2	2	1	2	2	4	4	3	5	
E13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	
E14	1	1	1	2	2	4	4	3	1	2	2	4	2	2	2	1	2	4	
E15	3	2	2	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	4	
E16	4	1	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	4	1	2	2	5	
E17	2	3	3	4	3	3	3	2	2	4	2	2	4	2	3	4	2	5	
E18	2	3	3	2	2	1	3	2	4	2	2	2	2	2	3	4	2	4	
E19	3	2	2	3	2	1	2	3	4	4	4	4	2	3	2	2	4	3	
E20	4	4	4	1	3	3	3	4	4	2	1	3	3	4	2	4	1	3	
E21	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	5	
E22	2	4	4	2	2	4	1	2	4	4	2	1	4	2	4	4	3	5	

E23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	5
E24	1	1	1	2	1	4	4	3	2	1	2	4	4	3	1	1	2	4
E25	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	4	4	3	2	2	2	4	4
E26	4	2	2	2	2	2	2	4	1	1	2	2	2	2	1	1	2	5
E27	2	3	2	4	2	2	3	2	4	4	4	2	1	2	2	4	3	5
E28	2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	1	2	3	4	3	4
E29	3	2	2	3	2	1	3	3	4	4	2	2	2	2	2	4	4	3
E30	4	4	4	1	3	3	2	2	4	4	2	3	3	4	2	4	1	3
E31	1	2	2	3	3	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	5
E32	2	4	2	2	2	2	1	2	4	4	2	1	2	2	4	4	3	5
E33	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5
E34	2	1	1	2	2	4	4	3	1	2	2	2	2	3	2	1	2	4
E35	3	2	2	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	4
E36	4	1	2	2	2	2	2	4	1	2	2	3	2	2	2	2	2	5
E37	2	3	2	4	3	3	2	2	2	4	2	3	4	2	3	4	2	5
E38	2	3	3	2	2	1	3	2	4	2	2	2	2	2	3	4	2	4
E39	3	2	2	3	2	1	2	3	4	4	4	4	2	3	2	2	4	3
E40	4	4	2	1	3	3	3	4	4	2	1	3	3	4	2	4	1	3
E41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5
E42	1	1	1	2	2	4	4	3	1	2	2	4	2	2	2	1	2	5
E43	3	2	2	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	5
E44	4	1	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	4	1	2	2	4
E45	2	3	3	4	3	3	3	2	2	4	2	2	4	2	3	4	2	4
E46	2	3	3	2	2	1	3	2	4	2	2	2	2	2	3	4	2	5
E47	3	2	2	2	2	1	2	3	4	4	4	4	2	3	2	2	4	4
E48	2	4	2	1	3	3	3	4	4	2	1	3	3	4	3	4	1	3
E49	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3

E14	1	1	1	2	2	4	4	3	1	2	2	4	2	2	2	1	2	4
E15	3	2	2	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	3
E16	4	1	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	4	1	2	2	2
E17	2	3	3	4	3	3	3	2	2	4	2	2	4	2	3	4	2	3
E18	2	3	3	2	2	1	3	2	4	2	2	2	2	2	3	4	2	2
E19	3	2	2	3	2	1	2	3	4	4	4	4	2	3	2	2	4	3
E20	4	4	4	1	3	3	3	4	4	2	5	3	3	4	2	4	5	3
E21	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	5	2	1	1	2	2	5	5
E22	2	4	4	2	2	4	1	2	4	4	2	1	4	2	4	4	3	5
E23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3
E24	1	1	1	2	1	4	4	3	2	1	2	4	4	3	1	1	2	4
E25	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	4	4	3	2	2	2	4	3
E26	4	2	2	2	2	2	2	4	5	5	2	2	2	2	1	1	2	2
E27	2	3	2	4	2	2	3	2	4	4	4	2	1	2	2	4	3	3
E28	2	3	3	2	2	5	2	2	4	2	2	2	1	2	3	4	3	2
E29	3	2	2	5	2	5	3	3	4	4	2	2	2	2	2	4	4	3
E30	4	4	4	5	3	3	2	2	4	4	2	3	3	4	2	4	5	3
E31	1	2	2	3	3	1	2	5	2	2	5	2	5	5	2	2	5	5
E32	2	4	2	2	2	2	5	2	4	4	2	5	2	2	4	4	3	5
E33	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
E34	2	1	1	2	2	4	4	3	1	2	2	2	2	3	2	1	2	4
E35	3	2	2	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	3
E36	4	1	2	2	2	2	2	4	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2
E37	2	3	2	4	3	3	2	2	2	4	2	3	4	2	3	4	2	3
E38	2	3	3	2	2	1	3	2	4	2	2	2	2	2	3	4	2	2
E39	3	2	2	3	2	1	2	3	4	4	4	4	2	3	2	2	4	2
E40	4	4	2	1	3	3	3	4	4	2	1	3	3	4	2	4	1	3

E41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
E42	5	5	5	2	2	4	4	3	5	2	2	4	2	2	2	1	2	4
E43	3	2	2	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	3
E44	4	1	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	4	5	2	2	2
E45	2	3	3	4	3	3	3	2	2	4	2	2	4	2	3	4	2	3
E46	2	3	3	2	2	5	3	2	4	2	2	2	2	2	3	4	2	2
E47	3	2	2	2	2	1	2	3	4	4	4	4	2	3	2	2	4	3
E48	2	4	2	1	3	3	3	4	4	2	5	3	3	4	3	4	5	3
E49	1	2	1	1	2	5	5	5	2	2	5	2	5	5	2	2	5	5
E50	2	4	2	2	2	4	1	2	4	2	2	2	4	2	3	4	3	5
E51	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
E52	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	5	3	4	2	3	5
E53	3	5	4	5	1	1	2	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3
E54	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
E55	2	2	2	1	2	2	1	3	2	4	4	2	3	2	4	4	1	3
E56	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	2	4	4	2	2	3	3
E57	5	5	4	5	1	3	1	3	1	4	5	5	5	5	5	4	3	4

ANEXO 8: RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Anexo 8.1.: Confiabilidad de la variable: Inteligencia Emocional

Alfa de Cronbach Fiabilidad	N° de elementos
0,836	18

	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	SUMA	
E1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	22	
E2	1	2	1	4	2	2	2	4	2	3	1	2	3	2	4	2	3	2	42	
E3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	4	2	4	41	
E4	4	3	5	4	3	2	4	5	1	2	4	1	2	3	1	3	2	3	52	
E5	3	3	4	3	3	5	4	5	4	3	3	5	5	3	2	3	4	3	65	
E6	2	4	2	2	4	2	2	5	5	2	5	2	2	4	1	4	3	4	55	
E7	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	4	2	4	41	
E8	4	3	5	4	3	2	4	5	1	2	4	1	2	3	1	3	2	3	52	
E9	3	3	4	3	3	5	4	5	4	3	3	5	5	3	2	3	4	3	65	
E10	2	4	2	2	4	2	2	5	5	2	5	2	2	4	1	4	3	4	55	
E11	3	2	3	5	2	4	3	3	3	3	5	2	1	2	5	2	5	2	55	
E12	2	2	2	1	2	2	4	4	2	3	2	5	3	2	3	3	3	3	48	
E13	3	3	1	1	3	3	2	1	2	4	3	2	1	3	2	1	2	1	38	
E14	4	3	5	4	3	2	4	5	1	2	4	1	2	3	1	3	2	3	52	
E15	2	4	3	3	4	1	3	3	2	1	5	1	1	4	3	2	1	2	45	
Varianza	0,981	0,781	1,981	1,638	0,781	1,552	0,924	2,981	1,838	0,667	1,829	2,257	1,638	0,781	1,410	1,029	1,257	1,029	120,55	
(Varianza de la Población)				25,352																
K: El número de ítems								18			18	1	-	0,2103		0,8362			83,62%	
ΣSi^2 : Sumatoria de las Varianzas de los Items								25,352			17									
S^2 : La Varianza de la suma de los Items								120,55												
																				la confiabilidad es Aceptada

Análisis de la confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá el nivel de la inteligencia emocional en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2019, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 15 trabajadores de la empresa KFC, sede Chimbote, con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $\alpha_{Cronbach} = 0.836$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE DE **Aceptable**, según la Escala de ALFA DE CRONBACH.

Anexo 8.2.: Confiabilidad de la variable: Compromiso Organizacional

Alfa de Cronbach Fiabilidad	N° de elementos
0,843	18

	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	SUMA		
E1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	4	1	1	1	1	1	1	2	24		
E2	1	2	1	4	2	2	2	2	4	2	2	3	1	2	3	3	4	2	42		
E3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	37		
E4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	5	3	2	4	1	2	3	4	5	60		
E5	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	1	3	3	3	4	57		
E6	2	4	2	2	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	2	1	40		
E7	1	2	1	4	2	2	2	2	4	2	2	3	1	2	3	3	4	2	42		
E8	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	37		
E9	4	3	4	4	3	3	2	4	4	5	3	2	4	1	2	3	4	5	60		
E10	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	1	3	3	3	4	57		
E11	3	2	3	3	2	3	4	3	3	5	2	3	5	2	1	2	3	5	54		
E12	2	2	2	1	2	5	2	4	4	2	3	3	2	4	3	2	4	2	49		
E13	3	3	1	1	4	2	3	2	1	2	5	4	3	2	5	3	1	2	47		
E14	3	2	3	3	2	3	4	3	3	5	2	3	5	2	1	2	3	5	54		
E15	2	4	3	3	4	2	1	3	3	2	2	1	3	4	4	4	3	2	50		
Varianza	0,971	0,695	1,410	1,238	0,829	0,829	1,124	0,838	1,495	2,143	0,924	0,695	1,695	1,067	1,267	0,667	1,495	2,143	105,38		
(Varianza de la Población)				21,524																	
K: El número de ítems							18				18										
ΣS_i^2 : Sumatoria de las Varianzas de los Items							21,524				17		1		0,2042						84,26%
S^2 : La Varianza de la suma de los Items							105,38														

la confiabilidad es Aceptada

Análisis de la confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá el nivel del compromiso organizacional en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2019, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 15 trabajadores de la empresa KFC, sede Chimbote, con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0.843$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE DE Aceptable, según la Escala de ALFA DE CRONBACH.

ANEXO 9: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Inteligencia Emocional


OBJETIVO: Identificar el nivel de la inteligencia emocional en los colaboradores del Grupo SIGDELO S.A., Chimbote año 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :


Mgtr. Manuel Cardoza-Serna
DNI: 02855165

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Pregrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Inteligencia Emocional

OBJETIVO: Identificar el nivel de la inteligencia emocional en los colaboradores del Grupo SIGDELO S.A., Chimbote año 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

Aguilar Sánchez Sonia

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Magister

DNI:

3296304

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Pregrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Inteligencia Emocional

OBJETIVO: Identificar el nivel de la inteligencia emocional en los colaboradores del Grupo SIGDELO S.A., Chimbote año 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

GONZALEZ RUEDA Nestor DANIEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

MAGISTER


DNI: 32991045

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Pregrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Compromiso Organizacional


OBJETIVO: Identificar el nivel compromiso organizacional en los colaboradores del Grupo SIGDELO S.A., Chimbote año 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *Cardoza Sernapue, Manuel Antonio*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *Magíster en Gestión del Talento Humano*



Mgr. Manuel Cardoza Sernapue

DNI: *02855165*

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Pregrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Compromiso Organizacional

OBJETIVO: Identificar el nivel compromiso organizacional en los colaboradores del Grupo SIGDELO S.A., Chimbote año 2019

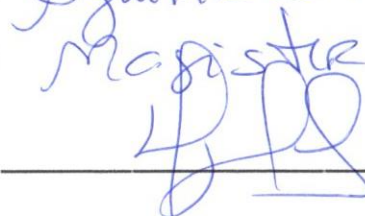
VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

Aguilar Sánchez Soriz

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Magister


DNI: 32569014

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Pregrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Compromiso Organizacional

OBJETIVO: Identificar el nivel compromiso organizacional en los colaboradores del Grupo SIGDELO S.A., Chimbote año 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *Gonzalez Rueda Nestor Dante*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *MAGISTER*



DNI: *32991045*

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Pregrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

ANEXO 10. EVIDENCIAS DE TRABAJO DE CAMPO

Anexo 10.1. Base de datos inteligencia emocional.

	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18
E1	5	5	5	1	2	5	5	5	2	2	5	2	5	5	2	2	5	5
E2	5	4	4	2	2	4	1	2	4	4	2	1	4	2	4	4	3	5
E3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5
E4	1	1	1	2	4	4	4	3	2	1	2	4	4	3	1	1	2	4
E5	3	2	2	4	2	3	3	3	2	2	4	4	3	2	2	2	4	4
E6	5	1	2	2	2	2	2	4	5	5	2	2	2	4	1	1	2	5
E7	2	3	2	4	2	3	3	2	4	4	4	3	4	2	3	4	3	5
E8	5	3	3	2	2	5	2	2	4	2	2	2	1	2	3	4	3	4
E9	5	2	2	3	2	5	3	3	4	4	2	4	2	3	2	4	4	3
E10	4	4	4	5	3	3	2	4	4	2	5	3	3	4	2	4	1	3
E11	1	2	2	5	2	1	5	5	2	2	5	2	1	1	2	2	1	5
E12	2	4	4	2	2	2	1	2	4	2	2	1	2	2	4	4	3	5
E13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5
E14	1	1	1	2	2	4	4	3	1	2	2	4	2	2	2	1	2	4
E15	3	2	2	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	4
E16	4	1	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	4	1	2	2	5
E17	2	3	3	4	3	3	3	2	2	4	2	2	4	2	3	4	2	5
E18	2	3	3	2	2	1	3	2	4	2	2	2	2	2	3	4	2	4
E19	3	2	2	3	2	1	2	3	4	4	4	4	2	3	2	2	4	3
E20	4	4	4	1	3	3	3	4	4	2	1	3	3	4	2	4	1	3
E21	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	5
E22	2	4	4	2	2	4	1	2	4	4	2	1	4	2	4	4	3	5
E23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	5
E24	1	1	1	2	1	4	4	3	2	1	2	4	4	3	1	1	2	4
E25	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	4	4	3	2	2	2	4	4
E26	4	2	2	2	2	2	2	4	1	1	2	2	2	2	1	1	2	5
E27	2	3	2	4	2	2	3	2	4	4	4	2	1	2	2	4	3	5
E28	2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	1	2	3	4	3	4

E29	3	2	2	3	2	1	3	3	4	4	2	2	2	2	2	4	4	3
E30	4	4	4	1	3	3	2	2	4	4	2	3	3	4	2	4	1	3
E31	1	2	2	3	3	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	5
E32	2	4	2	2	2	2	1	2	4	4	2	1	2	2	4	4	3	5
E33	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5
E34	2	1	1	2	2	4	4	3	1	2	2	2	2	3	2	1	2	4
E35	3	2	2	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	4
E36	4	1	2	2	2	2	2	4	1	2	2	3	2	2	2	2	2	5
E37	2	3	2	4	3	3	2	2	2	4	2	3	4	2	3	4	2	5
E38	2	3	3	2	2	1	3	2	4	2	2	2	2	2	3	4	2	4
E39	3	2	2	3	2	1	2	3	4	4	4	4	2	3	2	2	4	3
E40	4	4	2	1	3	3	3	4	4	2	1	3	3	4	2	4	1	3
E41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5
E42	1	1	1	2	2	4	4	3	1	2	2	4	2	2	2	1	2	5
E43	3	2	2	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	5
E44	4	1	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	4	1	2	2	4
E45	2	3	3	4	3	3	3	2	2	4	2	2	4	2	3	4	2	4
E46	2	3	3	2	2	1	3	2	4	2	2	2	2	2	3	4	2	5
E47	3	2	2	2	2	1	2	3	4	4	4	4	2	3	2	2	4	4
E48	2	4	2	1	3	3	3	4	4	2	1	3	3	4	3	4	1	3
E49	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3
E50	2	4	2	2	2	4	1	2	4	2	2	2	4	2	3	4	3	5
E51	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5
E52	3	4	5	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5
E53	3	4	5	3	4	3	5	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4
E54	4	3	4	4	4	5	5	3	4	3	5	3	5	5	5	5	4	4
E55	1	3	5	4	4	3	5	1	2	2	5	5	5	5	5	4	5	5
E56	2	3	3	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5
E57	1	3	2	4	4	3	4	2	4	2	3	3	2	3	3	3	2	5

Anexo 10.2. Base de datos del compromiso organizacional.

	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18
E1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	5	5
E2	2	4	4	2	2	4	1	2	4	4	2	1	4	2	4	4	3	1
E3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
E4	1	1	1	2	4	4	4	3	2	1	2	4	4	3	1	1	2	4
E5	3	2	2	4	2	3	3	3	2	2	4	4	3	2	2	2	4	3
E6	4	1	2	2	2	2	2	4	1	1	2	2	2	4	1	1	2	2
E7	2	3	2	4	2	3	3	2	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3
E8	2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	1	2	3	4	3	2
E9	3	2	2	3	2	1	3	3	4	4	2	4	2	3	2	4	4	3
E10	4	4	4	1	3	3	2	4	4	2	1	3	3	4	2	4	1	3
E11	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	5	5
E12	2	4	4	2	2	2	1	2	4	2	2	1	2	2	4	4	3	5
E13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
E14	1	1	1	2	2	4	4	3	1	2	2	4	2	2	2	1	2	4
E15	3	2	2	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	3
E16	4	1	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	4	1	2	2	2
E17	2	3	3	4	3	3	3	2	2	4	2	2	4	2	3	4	2	3
E18	2	3	3	2	2	1	3	2	4	2	2	2	2	2	3	4	2	2
E19	3	2	2	3	2	1	2	3	4	4	4	4	2	3	2	2	4	3
E20	4	4	4	1	3	3	3	4	4	2	5	3	3	4	2	4	5	3
E21	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	5	2	1	1	2	2	5	5
E22	2	4	4	2	2	4	1	2	4	4	2	1	4	2	4	4	3	5
E23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3
E24	1	1	1	2	1	4	4	3	2	1	2	4	4	3	1	1	2	4
E25	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	4	4	3	2	2	2	4	3
E26	4	2	2	2	2	2	2	4	5	5	2	2	2	2	1	1	2	2
E27	2	3	2	4	2	2	3	2	4	4	4	2	1	2	2	4	3	3
E28	2	3	3	2	2	5	2	2	4	2	2	2	1	2	3	4	3	2
E29	3	2	2	5	2	5	3	3	4	4	2	2	2	2	2	4	4	3

E30	4	4	4	5	3	3	2	2	4	4	2	3	3	4	2	4	5	3
E31	1	2	2	3	3	1	2	5	2	2	5	2	5	5	2	2	5	5
E32	2	4	2	2	2	2	5	2	4	4	2	5	2	2	4	4	3	5
E33	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
E34	2	1	1	2	2	4	4	3	1	2	2	2	2	3	2	1	2	4
E35	3	2	2	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	3
E36	4	1	2	2	2	2	2	4	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2
E37	2	3	2	4	3	3	2	2	2	4	2	3	4	2	3	4	2	3
E38	2	3	3	2	2	1	3	2	4	2	2	2	2	2	3	4	2	2
E39	3	2	2	3	2	1	2	3	4	4	4	4	2	3	2	2	4	2
E40	4	4	2	1	3	3	3	4	4	2	1	3	3	4	2	4	1	3
E41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
E42	5	5	5	2	2	4	4	3	5	2	2	4	2	2	2	1	2	4
E43	3	2	2	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	3
E44	4	1	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	4	5	2	2	2
E45	2	3	3	4	3	3	3	2	2	4	2	2	4	2	3	4	2	3
E46	2	3	3	2	2	5	3	2	4	2	2	2	2	2	3	4	2	2
E47	3	2	2	2	2	1	2	3	4	4	4	4	2	3	2	2	4	3
E48	2	4	2	1	3	3	3	4	4	2	5	3	3	4	3	4	5	3
E49	1	2	1	1	2	5	5	5	2	2	5	2	5	5	2	2	5	5
E50	2	4	2	2	2	4	1	2	4	2	2	2	4	2	3	4	3	5
E51	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
E52	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	5	3	4	2	3	5
E53	3	5	4	5	1	1	2	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3
E54	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
E55	2	2	2	1	2	2	1	3	2	4	4	2	3	2	4	4	1	3
E56	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	2	4	4	2	2	3	3
E57	5	5	4	5	1	3	1	3	1	4	5	5	5	5	5	4	3	4

Anexo 10.3. Realización del cuestionario de inteligencia emocional.

Cuestionario de la inteligencia emocional

Querido colaborador a continuación se le presenta preguntas relacionadas para la medición de la inteligencia emocional. Cada una tiene cinco opiniones para responder, estas ayudaran a medir el nivel en el que se encuentra esta variable. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) solo una alternativa.

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Autoconocimiento					
Considero que poseo un buen auto-concepto			X		
Me defino y auto conozco en un 100%.		X			
Siento que poseo una sólida autoestima.		X			
Autorregulación					
Manejo muy bien las situaciones de estrés o tensión				X	
Cuando tengo estrés, canalizo adecuadamente esta sensación a favor de la empresa.		X			
Me esfuerzo en mis labores a pesar de poseer estrés por causa de mis funciones laborales			X		
Considero que tengo un excelente nivel de control emocional.			X		
Motivación					
Me motiva a través de un factor personal interno que me permite desempeñarme mejor como persona.			X		
Me siento muy motivado a la hora de mejorar como persona dentro de la empresa donde laboro.		X			
Me motiva a través de un factor externo, como un mejor trato de mis jefes, que me permite desempeñarme mejor como persona.		X			
Me siento motivado si me incrementan el sueldo y trabajo de una mejor manera.				X	
Empatía					
Mantengo una escucha activa con mis compañeros así hablen de sus problemas				X	

Por más que yo tenga la razón, soy tolerante con las demás opiniones			X		
La tolerancia, la aplico constantemente como valor de pensamiento.		X			
Habilidades sociales					
Considero que tengo una excelente habilidad para relacionarme socialmente		X			
Me relaciono fácilmente con mis compañeros y los clientes a la hora de la ejecución de mi trabajo.		X			
Se manejar perfectamente mis relaciones sociales para mi beneficio.				X	
A pesar de que una persona (compañero o cliente) no sea de mi agrado, me predispongo a mantener una buena relación en beneficio de la empresa.				X	

Anexo 10.4. Realización del cuestionario de compromiso organizacional.

Cuestionario del compromiso organizacional

Querido colaborador a continuación se le presenta preguntas relacionadas para la medición del compromiso organizacional. Cada una tiene cinco opiniones para responder, estas ayudaran a medir el nivel en el que se encuentra esta variable. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) solo una alternativa.

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Afectivo					
Experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.			X		
Estoy actualmente feliz laborando dentro de esta organización.		X			
Estaría feliz si pasara el resto de mi vida laboral en esta organización.		X			
Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.				X	
Me siento ligado emocionalmente a mi organización.		X			
Esta organización significa personalmente mucho para mí.			X		
Continua					
Percibo que he puesto mucho de mismo en esta empresa, es por ello que, no considero trabajar en otro lugar.			X		
Considero como única opción la empresa donde laboro, por temor a las consecuencias que conllevan dejar la misma.			X		
Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi organización.		X			
Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.		X			

Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.				X	
Percibo la necesidad de pertenecer a esta organización, para así garantizar mi éxito laboral.				X	
Percibo que he puesto mucho de mismo en esta empresa, es por ello que, no considero trabajar en otro lugar.			X		
Normativa					
Percibo que la organización me brinda muchos beneficios dentro de mi área laboral, es por ello que me comprometo con la misma.		X			
Me siento comprometido con la empresa a tal punto que los beneficios brindados por la competencia, son irrelevantes a mmi persona.		X			
El apoyo de mi jefe y compañeros de trabajo fortalece mi compromiso hacia la organización.		X			
El compromiso que tengo hacia la organización, no se pagará simplemente con la eficiencia de mis labores, si no que va más allá de esto.				X	
No abandonaríamí organización en estos momentos porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.			X		

ANEXO 11: RESULTADOS DE INDICADORES

Tabla 15:

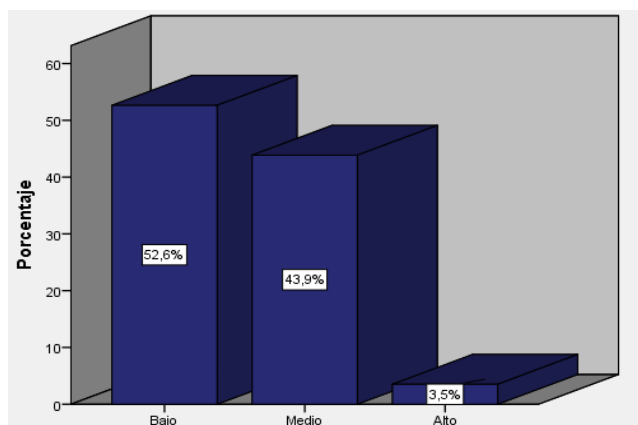
Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador autoconcepto de la dimensión autoconocimiento en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020.

Percepción de los Colaboradores	Colaboradores encuestados	
	N°	%
Bajo	16	28.1%
Medio	39	68.4%
Alto	2	3.5%
Total	57	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020.

Figura 11:

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador autoconcepto de la dimensión autoconocimiento en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020.



Fuente: Tabla 15

Interpretación:

La figura 11 muestra que el 28.1% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel del indicador autoconcepto es bajo, seguido por 68.4% de los colaboradores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 3.5% que la ubicaron en un nivel alto.

Tabla 16:

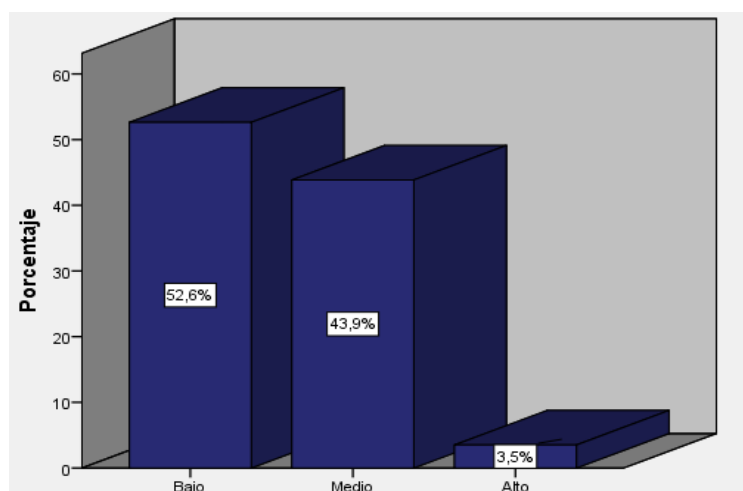
Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador manejo de estrés de la dimensión autorregulación en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020.

Percepción de los Colaboradores	Colaboradores encuestados	
	Nº	%
Bajo	30	52.6%
Medio	25	43.9%
Alto	2	3.5%
Total	57	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020.

Figura 12:

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador manejo de estrés de la dimensión autorregulación en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020.



Fuente: Tabla 16

Interpretación:

La figura 12 muestra que el 52.6% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel del indicador manejo de estrés es bajo, seguido por 43.9% de los colaboradores que la ubican en el nivel medio, en contraste del 3.5% que la ubicaron en un nivel alto.

Tabla 17:

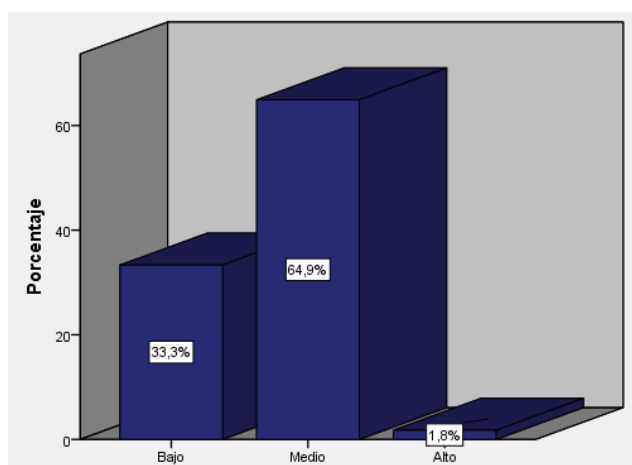
Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador motivación intrínseca de la dimensión motivación en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020.

Percepción de los Colaboradores	Colaboradores encuestados	
	N°	%
Bajo	19	33.3%
Medio	37	64.9%
Alto	1	1.8%
Total	57	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020.

Figura 13:

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador motivación intrínseca de la dimensión motivación en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020.



Fuente: Tabla 17

Interpretación:

La figura 13 muestra que el 33.3% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel del indicador motivación intrínseca es bajo, seguido por 64.9% de los colaboradores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 1.8% que la ubicaron en un nivel alto.

Tabla 18:

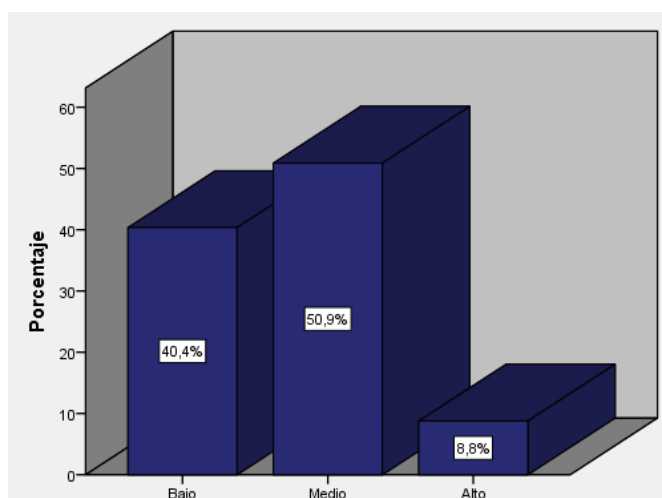
Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador tolerancia de la dimensión empatía en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020.

Percepción de los Colaboradores	Colaboradores encuestados	
	N°	%
Bajo	23	40.4%
Medio	29	50.9%
Alto	5	8.8%
Total	57	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020.

Figura 14:

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador tolerancia de la dimensión empatía en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020.



Fuente: Tabla 18

Interpretación:

La figura 14 muestra que el 40.4% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel del indicador tolerancia es bajo, seguido por 50.9% de los colaboradores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 8.8% que la ubicaron en un nivel alto.

Tabla 19

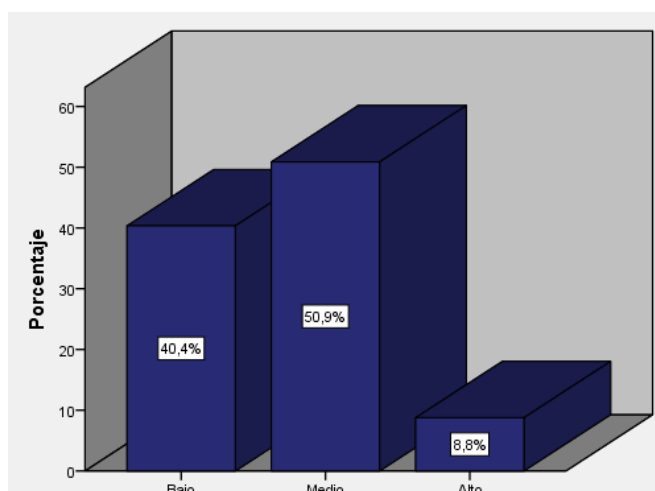
Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador capacidad de la relación de la dimensión habilidades sociales en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020.

Percepción de los Colaboradores	Colaboradores encuestados	
	Nº	%
Bajo	29	50.9%
Medio	23	40.4%
Alto	5	8.8%
Total	57	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020.

Figura 15:

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador capacidad de la relación de la dimensión habilidades sociales en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020.



Fuente: Tabla 19

Interpretación:

La figura 15 muestra que el 50.9% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel del indicador capacidad de la relación es bajo, seguido por 40.4% de los colaboradores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 8.8% que la ubicaron en un nivel alto.

Tabla 20:

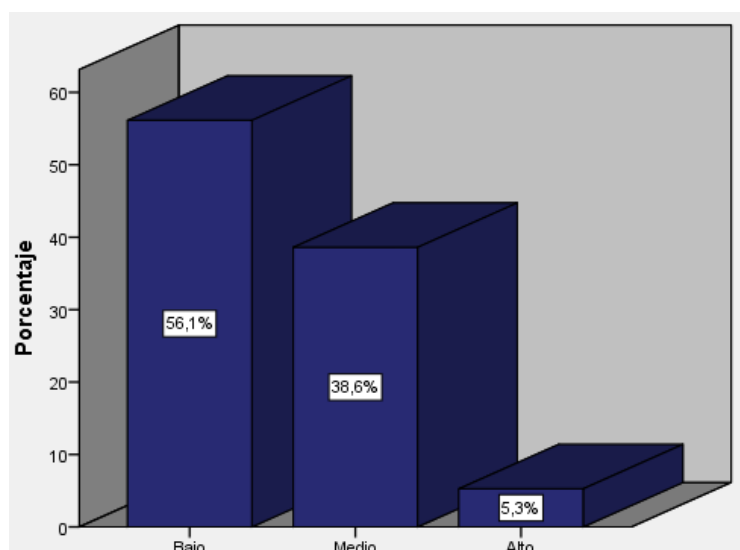
Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador felicidad de la dimensión afectiva en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020.

Percepción de los Colaboradores	Colaboradores encuestados	
	N°	%
Bajo	32	56.1%
Medio	22	38.6%
Alto	3	5.3%
Total	57	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020.

Figura 16:

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador felicidad de la dimensión afectiva en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020.



Fuente: Tabla 20

Interpretación:

La figura 16 muestra que el 56.1% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel del indicador felicidad es bajo, seguido por 38.6% de los colaboradores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 5.3% que la ubicaron en un nivel alto.

Tabla 21:

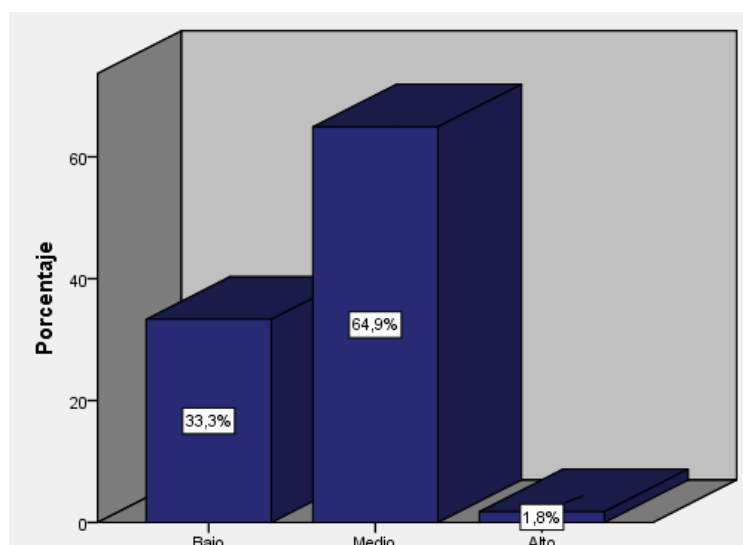
Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador consecuencias de la dimensión continua en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020.

Percepción de los Colaboradores	Colaboradores encuestados	
	Nº	%
Bajo	19	33.3%
Medio	37	64.9%
Alto	1	1.8%
Total	57	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020.

Figura 17:

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador consecuencias de la dimensión continua en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020.



Fuente: Tabla 21

Interpretación:

La figura 17 muestra que el 33.3% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel del indicador consecuencias es bajo, seguido por 38.6% de los colaboradores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 5.3% que la ubicaron en un nivel alto.

Tabla 22:

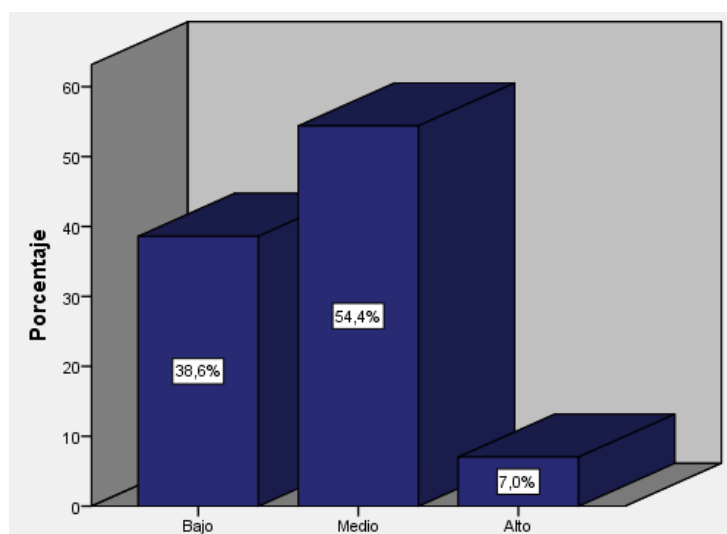
Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador beneficios de la dimensión normativa en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020.

Percepción de los Colaboradores	Colaboradores encuestados	
	N°	%
Bajo	22	38.6%
Medio	31	54.4%
Alto	4	7.0%
Total	57	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020.

Figura 18:

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del indicador beneficios de la dimensión normativa en los colaboradores del Grupo SIGDELO, Chimbote año 2020.



Fuente: Tabla 22

Interpretación:

La figura 18 muestra que el 38.6% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel del indicador beneficios es bajo, seguido por 54.4% de los colaboradores que la ubicaron en el nivel medio, en contraste del 7.0% que la ubicaron en un nivel alto.

ANEXO 12. TABLAS ADICIONALES.

Cuadro 1: *Distribución de la población de las variables inteligencia emocional y compromiso organizacional.*

Empresas del Grupo SIGDELO	Número de Ocupantes
Pizza Hutt	30
Burger King	27

Fuente: Colaboradores registrados en el Grupo SIGDELO en Chimbote año 2020.

Cuadro 2: *Técnica e instrumento*

Técnica	Instrumento	Utilidad
Encuesta	Cuestionario para evaluar la inteligencia emocional	Medir el nivel de la inteligencia emocional
Encuesta	Cuestionario para evaluar el compromiso organizacional	Medir el nivel del compromiso organizacional

