UCAB

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

TRABAJO DE GRADO

Presentado para optar al título de:

LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES (INDUSTRIÓLOGO)

Título: RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN GERENTES DE VENEZUELA

Realizado por:

Kassandra Farias De Sousa

Ana María Núñez Oquendo

Profesor guía: Guillermo Yáber Oltra

RESULTADO DEL EXÁMEN:

Este Trabajo de grado ha sido evaluado por el Jurado Examinador y ha obtenido la

Calificación de: VEINTE (20) puntos.

Nombre: Carmen Rincón Firma: Carmen Rincón

Nombre: Pedro Vicente Navarro Díaz Firma: P. Navarro

Nombre: Guillermo Yáber Oltra Firma: [illegible]

Caracas, 2 de Octubre de 2018

Universidad Católica Andrés Bello

Facultad de Ciencias económicas y sociales

Escuela de Ciencias Sociales

Carrera: Relaciones Industriales

TRABAJO DE GRADO

RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN GERENTES DE VENEZUELA

Tesistas:

Kassandra Farias

Ana María Núñez

Tutor:

Guillermo Yáber

Caracas, 02 de Octubre de 2018

DEDICATORIAS

Principalmente dedico mi Trabajo de Grado a Dios, ya que desde el inicio me dio las fuerzas para seguir adelante y lograr mi propósito con éxito. A mi madre por su continuo apoyo, colaboración, amor, dedicación, paciencia y por creer siempre en mí Te amo inmensamente mi motor de vida. A mi padre porque a pesar de las diferencias logro ganarse mi confianza y cariño Te Amo. A mi esposo porque desde el principio de la carrera me apoyó en todo y no dudó ni un segundo de mí Gracias por todo Te Amo. A mis hermanos porque siempre han estado allí para mí en las buenas y en las malas Los Amo son mi motor de vida. A mis abuelas porque a pesar de que ya no están aquí sé que siempre me cuidan y me dan las fuerzas que necesito para continuar Las Amo. A mis sobrinos por hacerme inmensamente feliz y permitirme conocer lo que es el verdadero amor Los Amo. A mi compañera de tesis Ana María porque juntas a pesar de las diferencias que tuvimos al inicio logramos nuestro objetivo. A mis familiares (Ivone, Patricia, Marisol, Lina, Fátima, Amparo, Tía Teresa) Gracias por acompañarme de alguna forma en este camino Las Quiero Mucho. A las hermanas que tuve la dicha de escoger (Vcka, Criss, Ale y Dany) por siempre estar allí Las Quiero Demasiado. Finalmente a mis amigos de la uni (Vero, Luli y Gian), que desde los inicios fueron incondicionales y súper especiales los quiero un montón. Les deseo lo mejor del mundo.

Kassandra Farias De Sousa

En primer lugar dedico mi Trabajo de Grado a Dios, por ser mi guía y haberme permitido llegar al punto final de esta etapa superando cada uno de los obstáculos que se presentaban para lograr mis objetivos y seguir adelante con fuerza, paciencia y sabiduría. A mi madre, colega y mi pilar fundamental, por su incondicional apoyo, comprensión, amor, orientación, dedicación, paciencia y por confiar siempre en mí. A mi jefe, quien siempre me ha orientado, formado y ayudado desde el inicio de mi carrera haciéndome crecer tanto personal como profesionalmente, por creer y confiar en mí. A mi bisabuela, quien a pesar de no estar en este mundo me inculco todos sus valores, conocimientos y enseñanzas. A mi abuela, por su colaboración, amor y lecciones de vida. Finalmente a mi compañera de tesis Kassandra Farias por tenerme paciencia y creer en mí a pesar de las dificultades que se presentaban logramos una de nuestras metas y objetivos en común.

Ana María Núñez Oquendo

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar es importante agradecer a Dios, por ayudarnos a culminar con éxito nuestro trabajo de grado y así lograr nuestra mayor meta que es ser licenciadas en Relaciones Industriales de la Universidad Católica Andrés Bello. A nuestros familiares por acompañarnos siempre en todo, apoyarnos, tenernos confianza e impulsarnos siempre para animarnos y poder continuar hasta el final. A nuestros profesores que durante toda la carrera nos dieron herramientas y conocimientos que fueron de gran utilidad para comenzar y finalizar nuestro trabajo de grado, conocimientos que continuaremos aplicando en la etapa profesional.

A nuestro profesor de seminario de tesis Gustavo García porque nos orientó en el inicio, para que lográramos escoger un tema que nos gustara y poder llevarlo a cabo, gracias por todos sus conocimientos fueron de gran utilidad para poder comenzar este largo proceso.

A nuestro tutor el profesor Guillermo Yáber, porque desde el inicio se mostró muy interesado en nuestro tema y nos ayudó de forma incansable, otorgándonos grandes conocimientos y diversas herramientas, fue un gran pilar en todo esto.

A las personas de la revista GERENTE, especialmente a la licenciada Lissi Contreras por apoyarnos, y a todos los gerentes allí postulados que pudieron contestar nuestro cuestionario suministrando información valiosa para la investigación.

Finalmente queremos agradecer a todas las personas que nos apoyaron y que estuvieron durante este largo proceso para darnos consejos, conocimientos, herramientas y regaños en nuestro trabajo de grado.

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN IX

INTRODUCCIÒN X

CAPÍTULO I.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 16

Objetivo General: 16

Objetivos específicos: 16

Hipótesis: 16

CAPÍTULO II.MARCO TEÓRICO 17

1. Inteligencia emocional: 17

1.1.- Definiciones 17

1.2.- Características 19

1.3.- Modelos teóricos 19

1.4.- Tipos de inteligencia emocional: 21

1.5.- Inteligencia emocional en gerentes 22

2. Compromiso organizacional: 24

2.1.- Definiciones 24

2.2.- Modelos teóricos 25

2.3.- Enfoques del comportamiento organizacional 26

2.4.- Importancia del compromiso organizacional 27

2.5.- Comportamiento organizacional en gerentes 29

3. Relación entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional: 30

CAPÍTULO III.MARCO METODOLÓGICO 33

1. Tipo de estudio y diseño de investigación 33

2. Unidad de análisis, población y censo 33

- Unidad de análisis 33
- Población 34
- Censo 34

3. Definición conceptual y operacional de las variables 35

A) Inteligencia Emocional 35

B) Compromiso Organizacional 36

4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos 38

- Técnicas 38
- Instrumentos 39
- Procesamiento y análisis de los datos: 41

5. Procedimiento para la recolección de información 42

CAPÍTULO IV.ANÁLISIS DE RESULTADOS 44

1. Análisis descriptivo de las variables 44

1.1 Sexo 45

1.2 Edad 46

1.3 Inteligencia Emocional 47

1.4 Compromiso Organizacional 49

2. Comparación de las variables Inteligencia Emocional y Compromiso Organizacional según Sexo y Grupo de Edad. 51

3. Análisis de correlación entre las variables en estudio 75

CAPÍTULO V.DISCUSIÓN DE RESULTADOS 85

CAPÍTULO VI.CONCLUSIONES 92

- LIMITACIONES 94
- RECOMENDACIONES 96

LISTA DE REFERENCIAS 97

ANEXOS 102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable: Inteligencia Emocional 36
Tabla 2. Operacionalización de la variable: Compromiso Organizacional..... 37
Tabla 3. Variables demográficas 38
Tabla 4. Distribución de la muestra según Sexo 45
Tabla 5. Distribución de la muestra según los Grupos de Edad 46
Tabla 6. Escala de interpretación de la variable Inteligencia Emocional 47
Tabla 7. Estadística descriptiva de la variable Inteligencia Emocional y sus dimensiones 48
Tabla 8. Escala de interpretación de la variable Compromiso Organizacional..... 49
Tabla 9. Estadística descriptiva de la variable Compromiso Organizacional y sus dimensiones 50
Tabla 10. Comparación de la variable Inteligencia Emocional según sexo..... 51
Tabla 11. Comparación de la variable Inteligencia emocional según grupos de edad 57
Tabla 12. Comparación de la variable Compromiso Organizacional según sexo 63
Tabla 13. Comparación de la variable Compromiso Organizacional según grupos de edad.... 69
Tabla 14. Coeficientes de correlación de Pearson 75
Tabla 15. Correlación de las variables Inteligencia Emocional y Compromiso Organizacional 76
Tabla 16. Correlación de las variables Inteligencia Emocional y Compromiso Organizacional según el sexo femenino 77
Tabla 17. Correlación de las variables Inteligencia Emocional y Compromiso Organizacional según el sexo masculino 78
Tabla 18. Correlación de las variables Inteligencia Emocional y Compromiso Organizacional según el grupo de edad de 30 a 39 años 79
Tabla 19.Correlación de las variables Inteligencia Emocional y Compromiso Organizacional según el grupo de edad de 40 a 49 años 81
Tabla 20. Correlación de las variables Inteligencia Emocional y Compromiso Organizacional según el grupo de edad de 50 a 59 años 82
Tabla 21. Correlación de las variables Inteligencia Emocional y Compromiso Organizacional según el grupo de edad de 60 a 69 años 83

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Distribución de la muestra según Sexo 45
Gráfico 2. Distribución de la muestra según los Grupos de Edad 46
Gráfico 3. Comparación de la percepción emocional según Sexo 53
Gráfico 4. Comparación de la comprensión emocional según Sexo 54
Gráfico 5. Comparación del manejo emocional según Sexo 55
Gráfico 6. Comparación de la variable inteligencia emocional según Sexo 56
Gráfico 7. Comparación de la percepción emocional según Grupos de Edad 59
Gráfico 8. Comparación de la comprensión emocional según Grupos de Edad 60
Gráfico 9. Comparación del manejo emocional según Grupos de Edad 61
Gráfico 10. Comparación de la variable inteligencia emocional según Grupos de Edad 62
Gráfico 11. Comparación del compromiso afectivo según Sexo 65
Gráfico 12. Comparación del compromiso de continuidad según Sexo 66
Gráfico 13. Comparación del compromiso normativo según Sexo 67
Gráfico 14. Comparación de la variable compromiso organizacional según Sexo 68
Gráfico 15. Comparación del compromiso afectivo según Grupos de Edad 71
Gráfico 16. Comparación del compromiso de continuidad según Grupos de Edad 72
Gráfico 17. Comparación del compromiso normativo según Grupos de Edad 73
Gráfico 18. Comparación de la variable compromiso organizacional según Grupos de Edad . 74

RESUMEN

Se estudió la relación que existe entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional de gerentes de diversas empresas en Venezuela. Para ello se utilizó como población a los gerentes más exitosos de Venezuela de acuerdo a la revista GERENTE, la lista muestra a los postulados hasta diciembre de 2017. La investigación es observacional, correlacional y de carácter transversal. La población total a estudiar fue de 91 gerentes nominados en la revista antes mencionada, de los cuales se pudo obtener una población conformada por 59 gerentes. Se realizó un censo, ubicando así a toda la población de estudio, para luego proceder a enviar los correos con los instrumentos y así esperar la respuesta de la mayor cantidad de personas. Los gerentes contestaron con la mayor disposición posible, unos informaron vía email y telefónica que contestaron los instrumentos, otros solo contestaron sin dar aviso, ya que desde el inicio se les explicó que el proceso era anónimo. Para medir la inteligencia emocional se aplicó el inventario de inteligencia emocional en su versión revisada por Sojo y Guarino (2006). Para medir el compromiso organizacional se aplicó el cuestionario de Meyer y Allen (1997). La idea es que esta investigación sirva y sea de gran utilidad para las organizaciones, ya que estas variables son de suma importancia para el pleno desarrollo de todas las actividades en la misma. En el caso de esta investigación se tomó como unidad de análisis a gerentes, para de esa forma ayudar a comprender la conducta de los mismos acerca del manejo de las emociones ante las diversas situaciones, y como esto se relaciona con el compromiso, ya que ellos son los líderes dentro de las organizaciones, y por tanto deben tener niveles de inteligencia emocional y compromiso óptimos para el buen desarrollo de los objetivos y metas. El resultado más notorio de este estudio es que los puntajes totales de la inteligencia emocional y el compromiso organizacional no tienen relación entre sí, pero se puede apreciar que existe relación significativa entre el puntaje total de la inteligencia emocional y sus 3 dimensiones con la dimensión compromiso afectivo. Los resultados indican que para obtener más compromiso afectivo en los gerentes es necesario desarrollar la inteligencia emocional en los mismos.

Palabras clave: inteligencia emocional, compromiso organizacional, gerentes, Venezuela.

INTRODUCCIÒN

El presente trabajo de grado tiene como principal objetivo determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional en gerentes de diversas empresas de Venezuela, utilizando como fuente la revista GERENTE, en donde se encuentran postulados los más exitosos de acuerdo a un ranking establecido por la revista.

Para dar inicio a la investigación se señaló la importancia del estudio de estas variables, así como también, las teorías que las sustentan y de qué forma se iban a estudiar las variables para lograr el cumplimiento de todos los objetivos planteados para dicha investigación.

Se comenzó con el **Capítulo I**, dicho capitulo se refiere a el planteamiento del problema, en donde se dio a conocer lo atractivo y la importancia de las variables, así como también se sustentó toda la información con antecedentes, que comprobaron la relación entre las variables, en este capitulo también se encuentra planteada la pregunta de investigación, la cual explica el estudio que se realizó y la importancia que el mismo genera para el futuro de las organizaciones. Así como también se establece el objetivo general, el cual se refiere a determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional en una población de gerentes de diversas empresas en Venezuela, además se encuentran los objetivos específicos y las hipótesis planteadas en este estudio.

Seguido de esto se encuentra el **Capítulo II**, el cual se refiere al marco teórico, en donde se desarrolla todo un conjunto de teorías, definiciones y características de cada una de las variables, para de esa forma sustentarlas y conocer de manera más profunda cada una de ellas.

Por otra parte en el **Capítulo III** se exponen todos los aspectos metodológicos necesarios para llevar a cabo el proceso de recolección de datos, en donde se encuentra el tipo de estudio y diseño de la investigación, la unidad de análisis, así como también las definiciones conceptuales y operacionales de las variables. También son explicados los instrumentos utilizados para cada variable, en este caso se aplicó el inventario de inteligencia emocional revisado por Sojo y Guarino (2006), el cual consta de 34 Ítems con 4 opciones para respuesta.

Ahora bien para medir el compromiso organizacional se aplicó el cuestionario de Meyer y Allen (1997), que está compuesto por 18 ítems, con 7 opciones para respuesta. El seguimiento adecuado de todos los procesos metodológicos asegura la validez y confiabilidad del estudio.

Con los instrumentos señalados se recolectó información que resultó valiosa para dar respuesta a los objetivos expuestos en el presente trabajo de grado y así poder establecer relación entre las variables estudiadas.

Luego de la exposición de estos primeros capítulos, se procede al **Capítulo IV**, en donde se presenta el análisis de los resultados obtenidos.

A su vez se refleja el **Capítulo V**, en donde está la discusión de los resultados, observando así las variables estudiadas con gran profundidad y comparándolas con los antecedentes y teorías antes expuestas.

Adicionalmente en el **Capítulo VI**, se presentan las conclusiones de la investigación, las limitaciones del estudio y finalmente las recomendaciones para futuros estudios que tengan esta naturaleza.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Continuamente los parámetros del trabajo cambian, existen nuevas reglas en donde no solo importa la inteligencia, la disposición, pericia o destreza, sino el manejo que se tiene con las demás personas que se encuentran en el entorno, o hasta el trato intrapersonal. Dicha norma con el pasar del tiempo se enfoca más en decir quien será contratado y quien no lo será, a quien se desea en la organización, y a quien se desea sustituir por otro así como también a quien se promueve y a quien sencillamente se pasa por alto (Goleman, 1998).

De acuerdo a las actitudes de las personas acerca del manejo de las diversas situaciones, se puede intuir quienes son los que tienen mayores posibilidades de lograr un gran éxito en su desempeño y quienes son los más propensos a descarrilarse, por tanto se debe tener un buen manejo de las emociones, lo cual es conocido como inteligencia emocional (IE), que se refiere según Goleman (1998) "a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones" (p.385)

Según este autor, la inteligencia emocional no quiere decir ser simpático, muchas veces debe ser utilizada para enfrentar sin rodeos a una persona y de esa forma hacer que la misma vea la realidad y lo que está ocurriendo, así sea una situación algo complicada o que la persona la haya estado evitando. Es erróneo pensar que la inteligencia emocional significa sacar todo afuera, puesto que la misma se refiere al manejo adecuado y efectivo de los sentimientos, tomando en cuenta la situación que se presente, para así poder lograr el trabajo interpersonal, sin inconvenientes y en busca de una meta en común.

Por otro lado, para Weisinger (1998) la inteligencia emocional puede definirse como el manejo inteligente de las emociones, es decir, hacer que las mismas trabajen en pro del bienestar de cada persona, haciendo uso de ellas para guiar de una forma factible el

comportamiento individual y de esa manera mejorar los resultados en factores importantes de la vida.

Asimismo, el autor señala que:

> Las aplicaciones de la inteligencia emocional en el trabajo son prácticamente infinitas. La inteligencia emocional resulta un instrumento eficaz para resolver una situación delicada con un compañero, cerrar un trato con un cliente difícil, criticar al jefe, perseverar en una tarea hasta completarla, y enfrentar otros retos que afecten nuestro éxito. La inteligencia emocional se utiliza de forma intrapersonal (ayudándonos a nosotros mismos) e interpersonal (ayudando a los demás) (p.15)

Ahora bien, de acuerdo con la teoría de Mayer y Salovey, la inteligencia emocional se deriva de cuatro elementos fundamentales. Cada uno de estos componentes simboliza capacidades que mezcladas dan lugar a la inteligencia emocional:

1º *"La capacidad de percibir, valorar y expresar emociones con precisión".*

2º *"La capacidad de poder experimentar, o de generar a voluntad, determinados sentimientos, en la medida que faciliten el entendimiento de uno mismo o de otra persona"*

3º *"La capacidad de comprender las emociones y el conocimiento que de ellas se deriva"*

4º *"La capacidad de regular las emociones para fomentar un crecimiento emocional e intelectual"* (Weisinger, 1998, p.15)

Es posible hacer que la IE se incremente aprendiendo cada día a dominar las emociones, así como también la misma se va desarrollando con mayor amplitud a través del tiempo, es decir, la actitud de cada persona continúa creciendo en la medida en que las mismas avanzan por la vida. Existe gran variedad de estudios que han explorado el nivel de IE en el transcurso de los años, y demuestran que las personas mejoran cada día las actitudes, a medida en que van teniendo mayor capacidad para controlar de una forma adecuada las emociones; "para

designar este crecimiento en la IE existe una palabra anticuada: madurez" (Goleman, 1998, p.22).

De hecho, es imprescindible tener en cuenta que poseer una adecuada IE es esencial, ya que se considera como la base para el incremento de comportamientos que sean eficaces, los cuales tienen un factor de carácter altamente positivo en los resultados de una organización. Asimismo, los autores Araujo y Leal (2007) señalan que:

> Es frecuente observar personas que poseen un alto coeficiente intelectual (CI) y no desempeñan adecuadamente su trabajo, y hay quienes tienen un CI moderado, o más bajo, y lo hagan considerablemente mejor o incluso, llegan a ser triunfadores en su vida laboral y personal (p.134).

La IE se puede desarrollar en todas las personas, pero en las organizaciones es muy importante un buen desarrollo de la misma en los líderes de grupo, ya que ellos son los que pueden impulsar mediante su entusiasmo y energía al resto de los trabajadores, y así promover la colaboración entre todos (Gómez y Gutiérrez, 2005).

Según estos autores:

> Desde hace años, la vida organizacional y el comportamiento de las personas que ocupan cargos de alto nivel han sido centros de análisis. Es el gerente quien en su rol de líder moderno, debe adaptarse a un estilo profesional rápidamente cambiante, que exige la combinación de inteligencia y emoción, alcanzando el desarrollo de la IE para que lo ayude a controlar sus conductas y pensamientos, y así obtener mejores resultados en el contexto en el que se desenvuelva.

Las organizaciones tienen un cierto tiempo de duración, en donde sufren diversas transformaciones en sus características, necesarias para continuar con su funcionamiento, y de esa forma continuar destacándose en el amplio mundo laboral. "El aumento de la presión competitiva otorga un nuevo valor a las personas automotivadas, que tienen iniciativa, deseos de esmerarse y optimismo suficiente para tomar con calma los contratiempos y los obstáculos" (Goleman, 1998, p.381). Ahora bien, Weisinger (1998) destaca que la automotivación es una

gran cualidad deseable en el mundo laboral, ya que las personas que se encuentran automotivadas necesitan de menos control, es decir, suelen ser más productivos en las actividades que realizan, son más creativos y no pierden tiempo en cosas sin relevancia alguna. Son personas comprometidas con la organización en la que desempeñan diversas actividades.

De acuerdo a Urdiain (2016), "el absentismo y los retrasos, por ejemplo, son unas de las conductas características cuando hay una falta de motivación". El aislamiento también puede considerarse como un factor de desmotivación, esto ocasiona una falta de participación en actividades grupales en las organizaciones, también puede conllevar a una sensación de fracaso personal y profesional.

> En términos organizacionales estas conductas y las fuertes alteraciones emocionales reducen el rendimiento del trabajador, ya que no es capaz de concentrarse, siente frustración, falta de compromiso.

Un estudio realizado en la Universidad Pública de Navarra por Urdiain (2016), destaca que las habilidades de una persona emocionalmente inteligente, pueden ser abordadas mediante diversas perspectivas, una de ellas señala la incidencia de dichas habilidades en la productividad y rendimiento en el trabajo.

> Son muchos los estudios y ensayos que afirman que cualidades personales como la conciencia de uno mismo, la automotivación, la flexibilidad y la integridad, así como habilidades interpersonales como negociación, escuchar, empatía, resolución de conflictos y colaboración, son ingredientes vitales para un lugar de trabajo de alto rendimiento.

Las personas comprometidas se encuentran automotivadas, es decir, no necesitan ser controladas con tanta frecuencia para realizar sus labores de forma correcta; Goleman (1998) señala que el compromiso puede considerarse como un factor importante en la inteligencia emocional, ya que en temas laborales, los individuos con un gran compromiso normalmente están mejor alineados con las metas y objetivos de la organización.

Estudios realizados a la población mundial revelaron un promedio acerca del compromiso de los trabajadores en las organizaciones, dicho estudio reveló que solo el 13% de los trabajadores a nivel mundial se encuentran comprometidos. En promedio un 63% solo se encuentra "sobrellevando las cosas", es decir, son personas que cumplen a medias sus responsabilidades, y no presentan intereses por la empresa, un 24% se encuentra contrario a los objetivos de la organización, por esa razón el estudio destaca que solo el 13% de los trabajadores a nivel mundial se encuentran altamente comprometidos con la organización. El estudio menciona el caso de Venezuela, en donde dice que el discurso gubernamental en contra del sector privado ha afectado las relaciones laborales en las empresas, ya que continuamente el Estado destaca que las empresas privadas no son centros de creación de bienestar y riqueza para los trabajadores, sino lugares en donde explotan y no valoran a las personas, las mismas al escuchar continuamente estos discursos pueden llegar a creer la certeza en su totalidad de dichas acusaciones, esto ocasiona que su nivel de compromiso disminuya en las organizaciones, ya que básicamente se ha generado un clima de no valoración hacia las empresas. (Salazar, 2014)

Según García y Salvador (2010), uno de los problemas que ha surgido en la historia de las organizaciones y que ha causado un gran impacto y preocupación, en especial a los grandes empresarios, es el hecho de que el individuo logre comprometerse en su totalidad y se sienta parte de la organización para que desempeñe de manera eficiente los objetivos y metas de la misma.

Las organizaciones cuentan con grupos de empleados en diversas áreas, que deben cumplir con una serie de actividades de forma correcta para así poder lograr los objetivos y metas que tiene la empresa, es decir, todos los individuos que integren una organización deben estar alineados con los valores y metas de la misma, esto es lo que se conoce como compromiso organizacional. Las personas que poseen dicha actitud están dispuestas a hacer sacrificios para lograr objetivos en común, además toman decisiones en pro del bienestar de la empresa, es decir, son personas que constantemente están interesadas en que todo se cumpla según los lineamientos expresados por cada organización (Goleman, 1998).

Dicho autor señala que las personas comprometidas con la organización están en la misma, si es posible, a toda hora y en todo momento; estos individuos muchas veces se

muestran desinteresados por los incentivos financieros, los fortalece el hecho de realizar un excelente trabajo. Para poder enfilarse con los valores de la organización, los mismos deben ser conocidos con claridad, ya que de esa forma se podrá saber si dichos valores están alineados con los de cada persona. Al estar alineados los valores personales con los de la organización, se logra un compromiso espontáneo por parte de los trabajadores.

Por otro lado, Ferrer (2012), expresa que el compromiso organizacional se refiere a los deseos de realizar grandes esfuerzos por el bienestar total de la organización, y las ganas de la persona de permanecer en la misma con entusiasmo. Asimismo, Meyer y Allen (1991) definen el compromiso organizacional como el estado psicológico en donde existe una amplia relación entre las personas y las organizaciones. Los elementos fundamentales del compromiso organizacional son: afectivo, de continuación y normativo.

A continuación se presenta la definición de cada uno de estos elementos (Ferrer, 2012):

> **1º Compromiso afectivo:** Se refiere a los lazos emocionales que las personas desarrollan con la organización y que lleva a los trabajadores a sentirse orgullosos de ser miembros de dicha institución. (p.256).
>
> **2º Compromiso de continuidad:** Es el reconocimiento de la persona con respecto a los costos y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo. (p.256).
>
> **3º Compromiso normativo**: Refleja la percepción moral del trabajador de continuar en la empresa, es decir, el trabajador parece experimentar la sensación de tener una deuda con la organización por haberle dado la oportunidad de trabajar o de haberle ofrecido alguna recompensa muy valorada. (p.256).

Ahora bien, Goleman (1998) señala que “los comprometidos son los ciudadanos modelo de cualquier organización, son los que llegan un poco más allá”. (p. 155). Los empleados con fuerte compromiso hacia la organización, son capaces de soportar momentos tensos y estresantes, así como largas jornadas de trabajo, entre otras cosas. “Un alto compromiso

permite que los empleados florezcan bajo desafíos y presiones que resultarán onerosas a aquellos de menor lealtad" (p.155).

Asimismo, este autor señala que:

> El compromiso con la organización nace de los vínculos emocionales. En un estudio realizado sobre trabajadores tales como docentes, corredores de seguros, oficinistas, resultó que la clave para determinar cuánto esfuerzo ponían en su trabajo, estaba en su apego emocional a la organización: el orgullo que les inspirara trabajar para ella, la importancia que tuviera el empleo en su sentido de la identidad y el sentirse parte de la familia. (p.156)

El desarrollo de los empleados comprometidos tiene numerosas ventajas para la realización de los objetivos de la organización, esto no depende únicamente de tener una fuerza de trabajo comprometida y adecuada, sino también del grado en que los empleados están conectados emocionalmente con la organización, es decir, en la medida en que están alegres, satisfechos, motivados, por tanto es importante para las organizaciones siempre equipar a todos sus empleados con habilidades de inteligencia emocional, es una buena forma de engendrar el compromiso en los trabajadores y así poco a poco cosechar los beneficios que se derivan de ella (Adeyemo, 2007).

Un estudio realizado en la Universidad de Almería en España por Ferrer y Morales (2012), destaca como objetivo analizar la influencia de los diversos componentes de la inteligencia emocional que influyen en el compromiso. Dicho estudio fue descriptivo de carácter transversal. Conformado por una muestra de 165 trabajadores mexicanos, en donde se utilizó como instrumento para analizar el compromiso de los trabajadores una escala compuesta por 21 ítems, similares a los empleados por Meyer y Allen (1984, c.p Ferrer y Morales, 2012), el coeficiente alfa general fue de 0.870. Para evaluar la inteligencia emocional se realizó una escala compuesta por 37 ítems, en donde el coeficiente de fiabilidad fue de 0.856, el cual refleja un coeficiente alfa satisfactorio. La implantación de dichos instrumentos se llevó a cabo en un tiempo de 40 minutos aproximadamente.

Los resultados ponen de manifiesto que tanto la inteligencia emocional como el compromiso son constructos multidimensionales, en donde se expresa una relación entre la inteligencia emocional y el compromiso de los trabajadores mexicanos.

En dicho estudio expresan que la elección de las variables se realizó de acuerdo al interés social que despiertan las mismas, y al mismo tiempo a la ambigüedad conceptual que existe sobre dichas variables.

> Los datos permiten hipotetizar que tanto el compromiso como la inteligencia emocional están formados por un aspecto actitudinal que presenta varios componentes: cognitivo (involucramiento en el puesto), afectivo (compromiso actitudinal) y conductual, considerándola como la principal aportación de la investigación al estudio del compromiso organizacional, pues hace suponer que la relación empleado-empresa se basa en un involucramiento psicológico tanto con el puesto de trabajo como con la organización (p.103)

En el mismo estudio expresan que de acuerdo a los resultados obtenidos se observan coincidencias con el modelo de los tres componentes de Allen y Meyer, "quienes sostienen la idea de que el compromiso es un constructo multidimensional, lo que también ocurre con la inteligencia emocional" (p.103). En la investigación, los resultados arrojan que algunos componentes de la inteligencia emocional como lo son la claridad emocional y el manejo de las propias emociones, influyen en el compromiso, en este caso de los trabajadores mexicanos, donde encontraron diferencias estadísticamente significativas.

En las organizaciones existen trabajadores comprometidos y trabajadores no comprometidos, estos son los que se sienten desmotivados, ya que no están de acuerdo con su pago, o sienten que la empresa los utiliza. Esta actitud de desapego o de no compromiso puede observarse también en personas que llevan muchos años laborando para la misma organización, y sencillamente nunca se han sentido parte de ella (Goleman, 1998).

Según un estudio realizado por Soberanes y De la Fuente (2009):

> El compromiso organizacional permite una estabilidad laboral, ya que tiene un gran impacto en las prestaciones, jubilación, beneficios sociales, entre otros, permite cubrir necesidades materiales y psicológicas, desarrollo de habilidades, mejorando así a las familias y economía del país. (p.126)

Asimismo, los autores destacan que el compromiso organizacional tiene gran impacto directo en las conductas y actitudes del trabajador en la organización, en la aceptación de metas, valores, cultura, entre otros. Los trabajadores al estar comprometidos disminuyen el ausentismo, baja la rotación de personal, entre otros. "La principal fortaleza de una organización exitosa es: el personal y la nueva filosofía del trabajo, en la que los valores humanos son imprescindibles al formar parte de la vida y de la cultura organizacional" (Soberanes y De La Fuente, 2009, p.127)

Existen diversas investigaciones que plantean relaciones entre la Inteligencia emocional y el compromiso organizacional, aun cuando se han dirigido a diferentes unidades de análisis a la de interés en este estudio. Por ejemplo está el caso de un estudio realizado en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote por Benites (2016):

> Se aprecia una problemática vinculada con el compromiso organizacional relativamente deficitario por parte del personal docente. Si bien es cierto el cumplimiento de la normatividad con relación al ejercicio funcional se cumple aceptadamente, pero no se observa en la mayoría de los docentes un compromiso organizacional que presuponga alcanzar la misión y visión institucional con un compromiso consolidado. Por otra parte se aprecian algunos aspectos de la inteligencia emocional en los cuales hay indicios de no ser manejados adecuadamente, así se tiene que hay docentes con cierta falta de autocontrol emocional para expresar sus sentimientos y emociones. (p.2)

Frente a dicho problema se plantean en el estudio la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación de la inteligencia emocional y el compromiso organizacional de los docentes de la

Universidad católica Los Ángeles de Chimbote – Filial Trujillo – La Libertad 2015? con la finalidad de resolver dicho problema en la investigación se plantearon como objetivo general detrminar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional de los docentes.

El estudio fue de tipo cuantitativo con un nivel descriptivo. En el diseño de la investigación, fue aplicado el diseño correlacional y transversal, ya que afirman que este tipo de diseño tiene como objetivo determinar el grado de relación existente entre dos o mas variables de interés en una misma muestra de sujetos. En el caso de dicho estudio emplearon la correlación entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional.

La población estuvo conformada por 148 docentes con grado de maestría de la Universidad Católica de Chimbote. La edad de los docentes que son parte de la población se encuentra entre 31 y 70 años. La muestra tomada fue de 84 docentes. La técnica empleada fue una encuesta, en donde utilizaron como instrumento un cuestionario con escalas de tipo Likert.

Entre los criterios de inclusión para la realización de las pruebas tomaron en cuenta a docentes que se encontraran en la universidad el día de la aplicación del instrumento, docentes de ambos sexos, docentes a tiempo parcial y completo, así como docentes con contrato vigente y que tuvieran grado de maestría. Entre los criterios de exclusión de la misma se presentaron docentes que no desearon participar en las encuestas, así como docentes que no completaron la totalidad de las preguntas en las encuestas.

Luego de la aplicación de los cuestionarios, los datos obtenidos fueron ingresados a una hoja de calculo de excel, y procesadas en el SPSS 22.0, seguidamente, procedieron a realizar el análisis de los datos obtenidos, empleando para ello métodos y técnicas para determinar las tablas de frecuencias y gráficos. Para establecer la existencia de correlación entre las variables, se aplicó la prueba no paramétrica de correlación de Spearman, en la evaluación de la asociación entre inteligencia emocional y compromiso organizacional. (p.76)

Los resultados muestran que el nivel de inteligencia emocional de los docentes de dicha universidad en un 92% es adecuado, 6% necesitan mejorar y el 2% solo lo tienen desarrollado. En el compromiso organizacional, el 70% de los docentes presenta un nivel medio de compromiso, el 17% presenta un nivel alto y el 13% se ubica en un nivel bajo. En los

resultados que corresponden a la relación entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional, los mismos permiten percibir que la prueba estadística de correlación de Spearman identifica la existencia de una correlación positiva de grado muy débil entre la Inteligencia emocional y el compromiso organizacional de los docentes de la Universidad Católica de Chimbote. Estos resultados pueden estar asociados a la vez con otros factores que dificultan en totalidad que los docentes no desarrollen un alto nivel de compromiso organizacional. "Para mantener el éxito se debe saber manejar con destreza las emociones propias y la de los demás". (p.106)

Muhammad y Rizwan (2016), exponen un estudio dirigido también a maestros, pero en este caso de Universidades de Pakistán, cuyo objetivo fue estudiar la relación entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional de los maestros universitarios de dicho país. El estudio fue descriptivo, utilizaron como instrumento la encuesta, en la misma lograron recopilar datos de 494 profesores universitarios de 10 ciudades de la provincia de Punjab.

Los resultados de la investigación revelaron una relación significativa entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional, incluyendo a los tres componentes del compromiso. La inteligencia emocional refleja un poder previsible hacia el compromiso organizacional de los maestros Universitarios de Pakistán. En el estudio recomiendan que la inteligencia emocional esté incluída en los criterios de selección y reclutamiento de los docentes y que se utilice como una intervención para mejorar el nivel de compromiso organizacional de los futuros y actuales maestros de universidades Pakistaníes.

Otro antecedente relevante, pero con una unidad de análisis diferente a la de interés, fue el estudio de Asad, Mohamad y Fuziah (2014), el cual tuvo como objetivo estudiar la relación entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional de bibliotecarios universitarios pakistanies. La técnica empleada fue la encuesta, en donde utilizaron como instrumento un cuestionario con escalas Likert. La muestra fue de 225 bibliotecarios universitarios paquistanies, extraídos aleatoriamente de una población de 670 personas.

Para dicho estudio se adaptaron las escalas de Bipath (2007) y Goleman (1998), en la medición de la inteligencia emocional. Utilizaron una escala de Likert de 5 puntos para medir la IE, en donde 1 para muy bajo en competencias y 5 para muy alto en competencias. De

forma similar se hizo para la medición del compromiso organizacional, en donde se adaptó la escala de Allen y Meyer (1990), dicha escala es altamente confiable, consta de alfa 0,82 para el compromiso afectivo, 0,76 compromiso de continuidad y 0,73 compromiso normativo. Igualmente utilizaron la escala de Likert de 5 puntos, en donde 1 para fuertemente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo. Hubo una tasa adecuada de respuesta del 82% en los cuestionarios, para el análisis de los datos.

En los resultados de este estudio la matriz de correlación indicó una correlación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional de los bibliotecarios universitarios paquistaníes. La matriz ilustra la fuerza de relación entre las variables del estudio de 0,384 a 0,412, este rango informa un tamaño de efecto medio que es positivo y estadísticamente significativo. Por los resultados obtenidos, los bibliotecarios con alta inteligencia emocional, son actores altamente comprometidos y eficaces que los llevan al logro de los objetivos de la universidad.

En el estudio expresan que se deduce que los empleados emocionalmente inteligentes están comprometidos con la organización, afirman que la inteligencia emocional es un determinante significativo del compromiso organizacional.

Con el avance de la tecnología las organizaciones han tenido que modificar su metodología de trabajo, en donde requieren de personas comprometidas, capacitadas y con la suficiente inteligencia para afrontar diversas situaciones.

Se requieren de líderes que sepan manejar con inteligencia las situaciones que se presentan dentro de las organizaciones, así como también deben saber llevar a todas las personas que tienen a su cargo, para de esa forma cumplir con éxito los objetivos de la empresa.

> Las estrategias de influencia empleadas por los líderes, juegan un papel preponderante para conseguir de los subalternos niveles o grados altos de participación, motivación, compromiso y rendimiento en la realización del trabajo, que permitan alcanzar los objetivos de la organización. Aunque no se puede establecer una relación determinística, las estrategias de influencia constituyen un elemento a considerar cuando se analizan las condicionantes

de la productividad laboral y, por ende, de la productividad de la empresa (Prado, Contreras, Fernández y Hernández, 2003, p.1).

Moradi y Ardahaey (2011), declararon que los gerentes de empresas deben enfocarse en sus trabajadores y deben mejorar sus habilidades como la inteligencia emocional, conocimientos, y otras habilidades, para de esa forma tener trabajadores comprometidos con la organización, y que esten alineados con todos los objetivos de la misma. El gerente es quien da las instrucciones para que todo se cumpla correctamente y asi lograr el éxito deseado para la organización, por tanto debe ser una persona preparada tanto emocional como academicamente.

Tomando en cuenta todo lo señalado anteriormente, se plantea la siguiente pregunta de investigación: **¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional en gerentes de Venezuela?**

Es importante destacar que esta investigación permitió estudiar la relación entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional, para de esa forma saber que tan importante es dicha relación para las organizaciones, considerando así los tres elementos fundamentales del compromiso organizacional antes mencionados. En la actualidad las empresas en Venezuela se encuentran en una crisis debido a los factores económicos, sociales y políticos que están afectando a todas las personas en general, las mismas han tenido que cambiar sus metodologías, incluso muchas quitando beneficios o sencillamente reduciendo personal, logrando con esto una falta de compromiso por parte de sus trabajadores, y así obteniendo que los mismos resten importancia a las labores que tienen dentro de la organización.

En todas las empresas como se mencionó anteriormente siempre habrá personas comprometidas y no comprometidas, es importante conocer la actitud que tienen cada uno de los trabajadores, y como sus líderes hacen para manejar las diversas situaciones que se presentan, utilizando su inteligencia emocional.

Las personas que obtienen el mayor éxito en las organizaciones no siempre son las que tienen más capacidades, y ni siquiera los que tienen más méritos, el verdadero éxito requiere de algo más, es decir la habilidad para tratar de forma adecuada a las personas, así como el

adecuado comportamiento ante las adversidades. Quien posee IE reconoce sus sentimientos y esto les permite expresarlos de una forma adecuada, también es importante comprender los sentimientos de las otras personas, esta capacidad es clave para lograr un gran compromiso y satisfacción por parte de las personas con las que a diario tratamos, compañeros de trabajo, colaboradores, superiores, subordinados.

La idea es que esta investigación sirva y sea de gran utilidad para las organizaciones, ya que estas variables son de suma importancia para el pleno desarrollo de todas las actividades en la misma, ayudan con el excelente desenvolvimiento de las personas, esto va a permitir que sean cumplidos con éxito todos los objetivos y metas de la organización. En el caso de este trabajo de grado se tomó como unidad de análisis a gerentes, para de esa forma ayudar a comprender la conducta de los mismos acerca del manejo de las emociones ante las diversas situaciones, y como esto se relaciona con el compromiso, ya que ellos son los líderes dentro de las organizaciones, y por tanto deben tener niveles de inteligencia emocional y compromiso óptimos para el buen desarrollo de los objetivos y metas.

Desde el punto de vista teórico, la naturaleza de este estudio está destinada a conocer si la inteligencia emocional es una variable determinante del compromiso organizacional.

Desde el punto de vista social, permite conocer el comportamiento organizacional de los gerentes, lo cual puede ayudar a facilitar el diseño de políticas de cambios o mejoras dentro de las organizaciones, que se consideren pertinentes para la resolución de problemas y para el logro de los objetivos de la empresa con éxito.

Desde el punto de vista metodológico el estudio podrá servir de antecedente para futuras investigaciones que deseen realizar con las mismas variables, teniendo en cuenta que los resultados obtenidos serán producto de la aplicación de instrumentos que poseen validez y confiabilidad.

> "Las organizaciones poseen un ambiente o personalidad propia que las diferencia del resto de las organizaciones e influye en la conducta de sus subalternos. Los líderes que juegan un papel muy importante dentro de las organizaciones deben, por tanto, esforzarse para de esta manera crear el ambiente idóneo, mismo que permita alcanzar los objetivos de la

organización, y a la vez satisfacer las necesidades psicológicas y sociales del personal" (Soberanes y De La Fuente, 2009, p.126)

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

- **Objetivo General:**

  Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional en gerentes de diversas empresas en Venezuela.

- **Objetivos específicos:**

  1º Describir el nivel de inteligencia emocional en los diversos gerentes.
  2º Describir el compromiso organizacional de los diversos gerentes.
  3º Determinar la asociación entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional.

- **Hipótesis:**

Ho: No hay relación entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional en gerentes de Venezuela.

H1: Hay relación entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional en gerentes de Venezuela.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

Relación entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional

1. Inteligencia emocional:

El término Inteligencia emocional fue acuñado por Peter Salovey, psicólogo de Yale y John Mayer de la Universidad de Hampshire en 1990, dicho término se refiere a una capacidad compleja integrada por un sistema de habilidades y actitudes que determinan la conducta de cada persona. (Núñez y A, 2002)

Mucho antes de que la expresión de IE fuera acuñada por Salovey y Mayer, se encuentra Edward Thorndike, que para muchos es el precursor de la inteligencia emocional. Propuso en 1920 el concepto de inteligencia social, el cual es definida como la habilidad para comprender y dirigir a las personas y así actuar de forma sabia en las relaciones humanas, esto es un claro antecedente de lo que hoy en día conocemos como inteligencia emocional. (Hoffens, 2010)

El promotor más destacado del concepto hasta la actualidad es Daniel Goleman, quien en 1995 publicó su libro "la inteligencia emocional", el cual tuvo gran éxito; luego para el año 1998 publicó otro llamado "la inteligencia emocional en la empresa". El principal aporte de Goleman consistió en reunir los resultados de numerosos estudios acerca de la conducta y el procesamiento de las emociones, cuyo fin era expresarlos de una forma clara, que pudiera llegar a todo el público en general. (Núñez y A, 2002)

1.1.- <u>Definiciones</u>

La inteligencia emocional se refiere a la capacidad que tienen los seres humanos para controlar, sentir, entender y modificar los estados emocionales que se presentan de forma individual o en los demás. La IE no significa ahogar las emociones o guardarse en el interior los sentimientos, más bien lo que quiere decir es la forma en como se hace para dirigir y equilibrar las emociones, el buen manejo de la IE está encaminada al éxito personal. La misma

abarca habilidades como: el control de los impulsos, la automotivación, la autoconciencia, la confianza, el entusiasmo y la empatía. (Olguín, 2015)

> Salovey y Mayer (1997), definen la inteligencia emocional como el subconjunto de la inteligencia social que implica la capacidad de monitorear los propios y los sentimientos y emociones de los demás, discriminar entre ellos y usar esta información para guiar el pensamiento y las acciones (p.189).

Goleman (1998) define la inteligencia emocional como "la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones" (p.385)

Según Weisinger (1998) se refiere al manejo inteligente de las emociones, es decir, hacer que las mismas trabajen en pro del bienestar de cada persona, haciendo uso de ellas para guiar de una forma factible el comportamiento individual y de esa manera mejorar los resultados en factores importantes de la vida.

Benites (2016) expresa lo siguiente:

> La inteligencia emocional hace referencia a los procesos implicados en el reconocimiento, uso, comprensión y manejo de los estados emocionales de uno mismo y de otros para resolver problemas y regular la conducta. Desde esta línea, por un lado, la IE hace referencia a la capacidad de una persona para razonar sobre las emociones y, por otro lado, procesar la información emocional para aumentar el razonamiento (p.11).

Diversos autores afirman que para mantener el éxito se deben saber manejar las propias emociones y la de los demás. Las emociones positivas promueven el éxito tanto personal como profesional, ya que si una tarea es estimulante será mayor el rendimiento, así como la rapidez para alcanzar los objetivos, para alcanzarlo se identificaron en la inteligencia emocional capacidades como:

Reconocer las propias emociones, apreciar, nombrar y ordenar las emociones propias de manera consciente, además saber manejar las propias emociones, las emociones no se eligen, ni se evitan, pero se pueden conducir, complementar, sustituir y manejar de forma inteligente (Benites, 2016 p. 13).

1.2.- Características

Goleman (1998), expresó cinco características generales de la inteligencia emocional, estas son:

- **Independientes:** Cada persona realiza una contribución inigualable al desempeño laboral. (p.45)
- **Interdependientes:** Las personas requieren ayuda hasta un cierto punto de otros. (p.45)
- **Jerárquicas:** Una facultad de la inteligencia emocional sirve de base a otra. (p.45)
- **Necesarias, pero no suficientes:** Tener la facultad de la IE no quiere decir que se esté desarrollando. "Factores como el interés de una persona por su trabajo determinarán también que la actitud se desarrolle o no" (p.45)
- **Genéricas:** Puede aplicarse para todos los trabajos hasta cierto punto, porque cada profesión tienen diferentes exigencias, en trabajos diferentes se requieren de aptitudes diferentes. (p.45)

1.3.- Modelos teóricos

A: Modelo de Mayer y Salovey: El objetivo de este modelo es medir la IE mediante tareas de ejecución que la persona debe realizar, supliendo así los problemas de sesgo que los cuestionarios presentan. Estos autores destacan que la mejor forma de evaluar si una persona es hábil o no, la mejor forma de hacerlo es mediante ejercicios que requieran poner a prueba las habilidades de la inteligencia emocional, comparando posteriormente sus respuestas con criterios de puntuación predeterminados. (Salovey y Mayer, 1999)

Este modelo de Salovey y Mayer (1999), basado en la inteligencia emocional incluye tres (3) componentes:

1º Percepción y expresión de las emociones: Es la capacidad para identificar o percibir las propias emociones y la de los demás en el lugar y en el momento adecuado. Además, de identificar aquellos aspectos externos de las personas como sus expresiones, posturas y reacciones ante diferentes acontecimientos.

2º Comprensión de las Emociones: Es la habilidad que se tiene para comprender la información emocional, es decir que el individuo entienda las causas de sus emociones, así como analizar el porqué de la forma en la que actúan.

3º Manejo de las emociones: Es la forma en que las personas manejan correctamente sus emociones de acuerdo a la circunstancia en la que se encuentren. Por tanto es importante que las personas se conozcan así mismas, para que de esa forma sean conscientes de sus actos y sepan afrontar los problemas con la suficiente inteligencia.

B: Modelo Reuven BarOn: En este modelo se distinguen diferentes componentes, tales como: habilidades intrapersonales, habilidades interpersonales, adaptabilidad, manejo de estrés y componentes del estado de ánimo, en donde se destacan un conjunto de habilidades y conocimientos en lo emocional y social. Se basa en la capacidad de las personas de controlar sus emociones de una forma efectiva. (Gabel, 2005)

Componentes del modelo de BarOn (Gabel, 2005):

1º Intrapersonal: "Reúne la habilidad de ser consciente, de comprender y relacionarse con otros, evalúa la autoidentificación general del individuo, la autoconciencia emocional, la asertividad, la autorrealización e independencia emocional, la autoconciencia, la autoevaluación" (p.19)

2º Interpersonal: Es la habilidad que tienen las personas para controlar sus impulsos y manejar emociones fuertes que se vayan presentando en el transcurso de sus vidas, "empatía, responsabilidad social, relaciones sociales" (p.19)

3º Manejo de estrés: Es la habilidad que tienen las personas para controlar los impulsos y tolerar las presiones. "Habilidad para tener una visión positiva y optimista" (p.19)

4º Estado de ánimo: Es la capacidad que tienen las personas para disfrutar de los momentos, es decir su optimismo y satisfacción con la vida, y adaptarse a los cambios y saber resolver problemas. (p.19)

5º Adaptabilidad: "Es la capacidad del individuo para evaluar correctamente la realidad y ajustarse de manera eficiente a nuevas situaciones, así como a su capacidad para crear soluciones adecuadas a los problemas diarios". (p.19)

C: Modelo de Goleman:

> La correspondiente estructura fue diseñada en función de las competencias genéricas distintivas para profesionales y ocupaciones administrativas. El cuestionario se ha utilizado en diferentes firmas comerciales, como Ciga, Sprint, American Express, Sandoz Pharmaceuticals, Wisconsin Power and Light and Cross y Blue Shiell of Maryland. El instrumento está formado por dos aptitudes: la inteligencia intrapersonal (aptitud personal) con tres subescalas para autoconocimiento, autocontrol y motivación, y la inteligencia interpersonal (aptitud social) con dos subescalas para empatía y habilidades sociales (Trujillo y Rivas, 2005, p.19)

1.4.- Tipos de inteligencia emocional:

Goleman (1998) plantea que la IE incluye dos tipos de inteligencia, en donde cada una posee habilidades prácticas:

A: Inteligencia personal: Compuesta por una serie de características, que determinan la forma en como las personas se relacionan con ellos mismos.

- **Autoconocimiento:** Es la capacidad que tiene una persona para reconocer en si misma sus estados internos, preferencias, fortalezas, debilidades.

- **Autorregulación:** Es la capacidad para manejar los estados internos e impulsos, así como la forma para adaptarse a las diversas situaciones que se presenten.
- **Motivación:** Tendencias emocionales que guían o facilitan la obtención de las metas, así como también la disposición que se tiene para aprovechar las oportunidades, a pesar de las dificultades que se presenten.

B: Inteligencia interpersonal: Es la forma en que una persona se relaciona con otra.

- **Empatía:** Es la capacidad para captar los sentimientos, intereses o necesidades de otras personas, ayudar a las personas a desarrollarse, interpretar las corrientes emocionales de un grupo y sus relaciones de poder.
- **Habilidades sociales:** Es la habilidad que se tiene para manejar las relaciones con las demás personas, y de esa forma influenciarlas, negociar y resolver los desacuerdos, trabajar con otros para alcanzar metas compartidas. (p.45)

1.5.- Inteligencia emocional en gerentes

Ulloa (2014) expresa que no todas las personas son buenas para ser gerentes, ya que el ser líder implica mucha responsabilidad. En el ámbito laboral hay muchos momentos de tensión y estrés, que deben ser manejados de forma correcta para continuar encaminados al logro de los objetivos, es el gerente quien debe dar el ejemplo y saber manejar las diversas situaciones que se presentan en el día a día de las organizaciones.

> La inteligencia emocional del nuevo gerente será uno de los factores críticos que le ayudarán a alcanzar el éxito en sus propósitos, en conjunto con su equipo de trabajo. Aquí aplica la frase de Epíteto: "No importa lo que le suceda a una persona. Lo importante es cómo reacciona (p.1).

Dicho autor destaca que en la actualidad ser gerente es un trabajo muy complejo, ya que se trata de administrar el caos en una economía de incertidumbre, en donde el líder debe adaptarse a todos los posibles cambios que se presenten y así saber manejar las malas situaciones, para hacer que las mismas mejoren y sean factibles para la organización. El nuevo gerente requiere de muchas fortalezas, pero entre las más importantes se pueden destacar ser

un agente de cambio, ya que el mismo debe estar siempre atento y preparado para manejar y controlar todo lo referente a sus responsabilidades dentro de la empresa.

> Podrán existir muchos gerentes con un coeficiente intelectual prodigioso, con grandes conocimientos en su especialidad, pero cuentan con graves falencias en la parte emocional, carencias que les generarán problemas con su equipo de trabajo y fallas con las que tendrán que lidiar durante el resto de sus carreras profesionales, si no prestan atención oportuna al tema. La clave para gestionar personal es aprender a conocer muy bien cuáles son nuestras actitudes y reacciones frente a los problemas y frente a los demás (p.1).

Todo gerente debe realizarse un autodiagnóstico, en donde se siente a pensar y meditar sobre su capacidad para manejar el estrés, así como saber relacionarse con las demás personas que están a su alrededor, para de esa forma manejar con la suficiente inteligencia los conflictos de una forma positiva.

> Hay que estar dispuestos a aprender y desaprender viejas creencias, para reaprender otras que fortalezcan a las personas como profesionales. Cambiar patrones nocivos de comportamiento y tratar de sustituirlos por mejores prácticas. Es claro que escribirlo es fácil y ponerlo en práctica es lo verdaderamente difícil, pero la buena noticia es que las competencias emocionales pueden y deben mejorarse con capacitación y constante autoevaluación. (p.1)

Los gerentes exitosos muestran competencias emocionales superiores, es decir tienen buenas relaciones interpersonales, mayor empatía, logran influir de una forma muy positiva sobre otras personas, desarrollando confianza entre su equipo.

> Definitivamente, una mejora en el manejo de la inteligencia emocional del líder despliega notablemente la visibilidad de cualquier gerente ante su equipo y mejora la productividad. Cuanto más se asciende en una organización, más importante es la inteligencia emocional. Líderes más

flexibles al entorno y a las necesidades humanas es lo que se requiere en el presente, para entender mejor a su equipo y lograr motivarlo para el alcance de las metas y proyectos propuestos (Ulloa, 2014, p.1).

2. Compromiso organizacional:

2.1.- Definiciones

(Robbins y Coulter, 2005), definen el compromiso organizacional como el grado en el que un empleado se identifica con una organización en particular y sus objetivos, y desea mantener su membresía en la organización. En tanto que la participación en el trabajo es la identificación con el trabajo, el compromiso organizacional es la identificación con la organización empleadora.

Por otro lado Hellriegel y Slocum (2009) definen el compromiso organizacional como *"la fortaleza de la participación de un empleado en la organización y la forma en que se identifica con ella"* (p.57). Es decir, es la intensidad de participación que tiene un trabajador y su grado de identificación con la organización. Por otro lado, los empleados tienden a tener un mayor compromiso con la organización cuando la relación de trabajo se ha mantenido por un largo periodo de tiempo. Este se caracteriza por la creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización, la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la misma. (p.57)

Ferrer (2012), expresa que el compromiso organizacional se refiere a los deseos de realizar grandes esfuerzos por el bienestar total de la organización, y las ganas de la persona de permanecer en la misma con entusiasmo.

Asimismo, Meyer y Allen (1991) definen el compromiso organizacional como el estado psicológico en donde existe una amplia relación entre las personas y las organizaciones. Los elementos fundamentales del compromiso organizacional son: afectivo, de continuación y normativo.

2.2.- Modelos teóricos

A: Modelos multidimensionales del compromiso organizacional Meyer y Allen: Uno de los modelos multidimensionales más populares ha sido el de Meyer y Allen (1991). Dichos autores dividen el compromiso organizacional en tres componentes:

- **Compromiso afectivo (deseo):** Se refiere al apego emocional que tienen los trabajadores, con la empresa en la que se encuentran trabajando, este apego se obtiene por la satisfacción que sienten los trabajadores al pertenecer a esa organización, es decir los mismos disfrutan siempre y a cada momento su permanencia en la empresa, por tanto este tipo de personas con fuerte apego emocional siempre se sienten orgullosos de pertenecer a la organización en la que se encuentra.

- **Compromiso de continuidad (necesidad):** Es la necesidad que sienten las personas por continuar permaneciendo a una empresa, esto tiene que ver con el gran tiempo y esfuerzo que las mismas han invertido en la organización. Además de que las personas con este tipo de compromiso sienten que no van a encontrar en otro lugar todo lo que necesitan para satisfacer sus necesidades, por ello continúan en la misma organización.

- **Compromiso normativo (deber moral o gratitud)**: Los trabajadores que presentan este tipo de compromiso, sienten una fuerte obligación moral y de gratuidad con la empresa, ya que sienten que la misma les otorgo lo que tienen y les hizo ser quien son, por tanto este tipo de personas se vuelven realmente leales y fieles a la organización que pertenecen. Por tanto este tipo de trabajadores sienten una fuerte responsabilidad por pertenecer a la empresa, ya que los mismos se sienten en deuda con ella por todo lo recibido.

Meyer y Allen (1991), indican que el compromiso afectivo será el que tenga consecuencias más positivas para el desarrollo de las actividades. Los trabajadores que establecen relaciones afectivas, son los más identificados y los que están más dispuestos a sacrificarse para el logro de las metas de la organización, por tanto las organizaciones que se

esfuerzan en desarrollar el compromiso afectivo de sus trabajadores, son las que se verán más gratificadas.

B: Modelo de Lagomarsino: Este modelo desarrolla el compromiso organizacional considerando tres dimensiones: compromiso económico, de crecimiento y moral.

- **Compromiso Económico:** Son aquellas personas que permanecen en las organizaciones por las condiciones y beneficios económicos que obtienen en la misma, de acuerdo al cumplimiento de sus respectivas funciones en la empresa, o también permanecen en la misma por la falta de alternativas de empleo en el mercado. (Lagomarsino, 2003)

- **Compromiso de Crecimiento:** Son aquellas personas que permanecen en la empresa por las condiciones desafiantes y que implican grandes retos de crecimiento y desarrollo personal y profesional. (Lagomarsino, 2003)

- **Compromiso Moral:** Son los trabajadores que se sienten identificados con la organización de acuerdo a sus valores personales y los de la misma, las personas que tienen un alto compromiso moral son las que piensan que permanecer en la misma es lo correcto y que no hay nada mejor. (Lagomarsino, 2003)

2.3.- <u>Enfoques del comportamiento organizacional</u>

Benites (2016) expresa que actualmente se pueden identificar dos enfoques del compromiso organizacional, el centrado en compromisos múltiples el cual se refiere a la experiencia de compromiso que sienten los individuos, es decir un conjunto de múltiples compromisos que el individuo experimenta en relación a los diferentes grupos que integran una organización. El otro enfoque es el conceptual – multidimensional, que se refiere a las perspectivas teóricas que engloban el concepto de compromiso organizacional, la primera perspectiva "Sugiere que el compromiso organizacional es el resultado de una transacción de incentivos y contribuciones entre la organización y el empleado" (p.39). La segunda se refiere al grado de identificación que tiene el individuo con la organización y la tercera se refiere a la

atribución, es decir define al compromiso como “la obligación que el individuo adquiere como resultado de realizar ciertos actos que son voluntarios, explícitos e irrevocables” (p.40).

Diversos autores en los años setenta aproximadamente abordan el compromiso organizacional como una forma de interiorizar e identificar los objetivos de la organización, producto de que los trabajadores tienen una correspondencia entre las metas de la organización y sus objetivos personales.

> Los tipos de comportamiento requeridos por las organizaciones para el eficaz funcionamiento son: el ingreso y la permanencia de miembros dentro de la organización, el desempeño de los roles asignados a cada empleado dentro de la empresa, la realización de tareas innovadoras, para alcanzar los objetivos que sobrepasan las exigencias del rol designado (Benites, 2016 p.42).

Existen tres patrones motivacionales que pueden estar afectando el comportamiento y el compromiso dentro de la organización, los cuales son: *“la autoridad legítima y las sanciones, los patrones motivacionales activados por recompensas externas y las condiciones que favorecen cada patrón motivacional dentro de la empresa” (*Benites, 2016 *p.42)*

2.4.- <u>Importancia del compromiso organizacional</u>

El compromiso organizacional (CO) es una de las variables más estudiadas por el comportamiento organizacional, ya que el compromiso es un factor muy importante para las empresas, se ha podido demostrar que el mismo es un buen predictor para la rotación y la puntualidad de los trabajadores.

> “El compromiso organizacional va más allá de la lealtad e incluye una contribución activa en el logro de las metas de la organización, además el compromiso es una actitud hacia el trabajo.” (Hellriegel y Slocum, 2009, p.57)

Hay evidencias de organizaciones en las que sus trabajadores están altamente comprometidos, poseen grandes niveles de productividad y desempeño, ya que los mismos hacen todo lo posible por encaminar todo hacia el logro de las metas, en este tipo de casos se

observan bajos índices de ausentismo. “A parte de ello, el grado de compromiso suele reflejar el acuerdo del empleado con la misión y las metas de la empresa, su disposición a entregar su esfuerzo a favor del cumplimiento de éstas y sus intenciones de seguir trabajando en la institución.” (Hellriegel y Slocum, 2009)

> Soberanes y De la Fuente (2009) destacan que el CO y la alineación del factor humano, definen las relaciones existentes entre los empleados y los directivos de la organización para la cual trabajan, identificando qué genera las causas y por ende las consecuencias de cada uno de ellos en su quehacer dentro de un marco de gestión estratégica. Toma una estructura orientada al cumplimiento de la misión, visión de la organización y sus beneficios. (p.124)

Benites (2016) destaca que hay autores que expresan que los estudios se han centrado en el análisis de las conductas que se derivan en cada uno de los posibles vínculos que pueden hacer que un trabajador este apegado y comprometido a su empresa, así como que variables o factores tienen influencia en el desarrollo de esos vínculos para poder lograr el involucramiento en el trabajo.

Existen trabajadores que pueden estar insatisfechos y no comprometidos con el puesto que tengan dentro de una organización, ya que hay factores en ese puesto con el que no se encuentran identificados y sencillamente lo consideran como algo temporal, pero esto no quiere decir que los mismos estén insatisfechos con la organización en general, cuando ocurren este tipo de casos los trabajadores tienden a mantenerse en el puesto a pesar de las inconformidades, ahora bien si el trabajador se siente insatisfecho y no comprometido con la organización en general, es posible que el mismo renuncie. Robbins (1999, c.p Navarro y García, 2007)

> Hellriegel y Colbs (1999, c.p Navarro y García, 2007) expresan que “para las organizaciones, la relación entre el compromiso organizacional y la rotación es uno de los factores más importantes, pues mientras más intenso sea el compromiso del empleado con la organización, menos probable es que renuncie. También resulta que un compromiso firme se

> correlacione con bajo ausentismo y productividad relativamente alta. La asistencia al trabajo (llegar a tiempo y perder poco tiempo) por lo general es mayor en los empleados con compromiso organizacional fuerte. Es más, las personas comprometidas tienden a dirigirse más hacia las metas y perder menos tiempo durante el trabajo, con una repercusión positiva sobre las mediciones típicas de la productividad". (p.1)

El compromiso organizacional es un tema que tiene mucha relevancia para el personal y los expertos en recursos humanos, ya que se considera fundamental que los trabajadores quieran a su empresa y hagan bien su trabajo, ya que de lo contrario la empresa se ve perjudicada, los trabajadores tienen las herramientas para hacer que una empresa sea o no exitosa. (Betanzos y Paz, 2011)

> El gran reto actual de la dirección y gestión de los Recursos Humanos radica en crear herramientas útiles mediante las cuales el personal pueda llegar a comprometerse con los objetivos organizacionales e integrarse a la empresa, para obtener ventajas sostenibles y duraderas en el tiempo (Navarro y García, 2007, p.1).

2.5.- <u>Comportamiento organizacional en gerentes</u>

Robbins y Judge (2009), en su libro comportamiento organizacional han expuesto que "si han de ser eficaces en su trabajo, los gerentes necesitan desarrollar sus aptitudes interpersonales o de relación con la gente. El comportamiento organizacional (CO) es un campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen en el comportamiento dentro de una organización, y después aplica ese conocimiento para formar organizaciones que trabajen con más eficacia". (p.34)

> "En específico, el CO se centra en la manera de mejorar la productividad; reducir el ausentismo, la rotación y el comportamiento que se aparta de las normas de comportamiento en el trabajo; así como fomentar el

> comportamiento ciudadano organizacional y la satisfacción en el trabajo". (p.34)

El compromiso organizacional otorga a los gerentes retos y oportunidades, en donde los mismos pueden mejorar sus aptitudes con otras personas, esto mediante puntos de vista específicos. El CO ayuda a los gerentes a percibir correctamente la fuerza de trabajo, para mejorar la calidad y la productividad de todos los empleados de las organizaciones a las que pertenezcan. El gerente de acuerdo a su compromiso organizacional debe diseñar programas para ayudar a los empleados a equilibrar sus conflictos en el trabajo y su vida personal. El CO ofrece a los gerentes una guía para crear un clima de trabajo saludable en cuanto a la ética. (p.34)

3. Relación entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional:

Goleman (1998) expresa que la esencia del compromiso es unificar los propios objetivos con los de la organización. El compromiso es emocional, ya que las personas con IE sienten un fuerte apego a las metas de la organización.

> Quienes valoran el objetivo de una organización y lo adoptan, no sólo están dispuestos a hacer por ella un esfuerzo supremo, sino a efectuar sacrificios personales cuando sea necesario. Son las personas que deciden trabajar hasta tarde, o durante un fin de semana, a fin de terminar un proyecto a tiempo; son los gerentes dispuestos a partir de viaje de un momento a otro cuando se presenta un asunto urgente. (p.154)

Los comprometidos son los ciudadanos modelo de todas las organizaciones, es decir son los que llegan un poco más allá tanto en lo laboral como en lo emocional, transmiten buenos sentimientos al resto de los trabajadores.

> El compromiso con la organización nace de esos vínculos emocionales. En un estudio realizado sobre trabajadores tales como docentes, oficinistas,

> corredores de seguros y agentes de policía, resultó que la clave para determinar cuánto esfuerzo ponían en su trabajo, estaba en su apego emocional a la organización: el orgullo que les inspirara trabajar para ella, la importancia que tuviera el empleo en su sentido de la identidad y el sentirse parte de la familia. (p.156)

Para Veri (2015), existen diversos aspectos que delimitan la IE, Pero se debe saber que mientras mayor sea la inteligencia emocional de una persona, mejores serán los resultados que se van a obtener en el trabajo.

> La conciencia de uno mismo y de su propio sentir favorece la auto - regulación y por lo tanto genera creatividad y apertura al cambio. El compromiso con una empresa seguramente se determina con el nivel de desempeño que el empleado tiene durante el curso de su carrera y la permanencia dentro de la misma organización. Pero quizás podemos considerar igualmente comprometida una persona que, por seguir sus emociones de forma desapegada, sepa aprovechar sus habilidades emocionales en distintos contextos y momentos de la vida, sin temer el cambio (p.1).

Las personas comprometidas se encuentran automotivadas, es decir, no necesitan ser controladas con tanta frecuencia para realizar sus labores de forma correcta; Goleman (1998) señala que el compromiso puede considerarse como un factor importante en la inteligencia emocional, ya que en temas laborales, los individuos con un gran compromiso normalmente están mejor alineados con las metas y objetivos de la organización.

El desarrollo de los empleados comprometidos tiene numerosas ventajas para la realización de los objetivos de la organización, esto no depende únicamente de tener una fuerza de trabajo comprometida y adecuada, sino también del grado en que los empleados están conectados emocionalmente con la organización, es decir, en la medida en que están alegres, satisfechos, motivados, por tanto es importante para las organizaciones siempre equipar a todos sus empleados con habilidades de inteligencia emocional, es una buena forma

de engendrar el compromiso en los trabajadores y así poco a poco cosechar los beneficios que se derivan de ella (Adeyemo, 2007).

La falta de inteligencia emocional puede influir de forma negativa en las personas, ya que la misma define el comportamiento de los individuos mediante sus propias acciones, logrando así malos resultados para la organización, impidiendo de esa forma el cumplimiento de metas y objetivos.

Los líderes de las organizaciones para poder guiar con éxito a su equipo, y poder saber e interpretar la estrategia de la organización, deber saber promover un buen desarrollo de la inteligencia empresarial, esto mediante a su propia inteligencia emocional, ya que la misma permite interactuar de forma correcta con los demás, saber resolver situaciones difíciles, trabajar en equipo, saber controlar todos sus impulsos para mantener un estado de calma y buen humor ante todas las posibles situaciones que puedan presentarse.

CAPÍTULO III.

MARCO METODOLÓGICO

1. Tipo de estudio y diseño de investigación

La investigación es de tipo correlacional, estos estudios tienen como propósito "conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular". (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 81). En el estudio a través de los datos recolectados, se van a establecer relaciones entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional, que permitan lograr los objetivos planteados en la investigación.

Para este estudio se consideró conveniente el diseño de investigación observacional, ya que "es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos". (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 149). La investigación es de carácter transversal, ya que se basa en "recolectar datos en un solo momento, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado" (p. 151); y transeccional/correlacional, debido a que buscan describir las relaciones entre las variables en uno o más grupos de personas en un tiempo determinado (p.154).

2. Unidad de análisis, población y censo

- **Unidad de análisis**

La unidad de análisis corresponde a lo que se va a observar, es decir quienes o que será medido, la selección depende del problema a investigar, así como de los objetivos planteados. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

En el caso de esta investigación se tomó como unidad de análisis gerentes, personas que tienen altos niveles dentro de las organizaciones, incluyendo presidentes, vice-presidentes, gerentes generales, country manager, así como también ejecutivos con niveles medios dentro

de las mismas, incluyendo así gerentes de departamento, jefes y líderes de proyectos. Se llevó a cabo una búsqueda en la revista GERENTE, en donde se encuentran los 91 gerentes más exitosos de Venezuela

- **Población**

La población está conformada "*por los elementos que cumplan con determinadas características en un tiempo y espacio"*. Es decir, son todas las personas u objetos que conforman el núcleo principal de toda investigación. (Pérez, 2008)

En una reunión que se logró conseguir con la encargada de la revista GERENTE, se aclaró como son seleccionados dichos gerentes como los más exitosos de Venezuela, el proceso consta de una invitación que realiza la revista a todos los sectores empresariales del país a postular a los gerentes que ellos consideran como los más exitosos del país, de acuerdo a estas postulaciones la revista realiza un evaluación para verificar que realmente las postulaciones sean válidas de acuerdo a la trayectoria y CV de los gerentes postulados.

En la revista GERENTE la lista muestra 91 empresas más exitosas, en donde fueron evaluados en su totalidad 91 gerentes.

- **Censo**

El censo es definido como *"la medición de toda la población con lo cual se esperaría obtener información precisa acerca de lo que se desea conocer"*. Es decir, el censo se centra en el estudio y recuento de toda población que será objeto de investigación. (Pérez, 2008)

Como lo indica (Pérez, 2008), los censos tienden a tener cierto grado de dificultad en cuanto a costos, tiempo y levantamiento de información debido a que se tienen que interrogar y ubicar a cada persona que será objeto de estudio.

La lista de la revista muestra a 91 empresas exitosas en Venezuela, inicialmente se intentó lograr una investigación totalmente exhaustiva y poder contar con los 91 gerentes expuestos en la lista, se deseaba lograr contactar al 100% de la población, pero solo se logró obtener una

población conformada por 59 gerentes. Los instrumentos se aplicaron de forma anónima por el instrumento de formatos de Google Drive.

3. Definición conceptual y operacional de las variables

Una variable "es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse" (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

En la presente investigación las variables estudiadas para lograr los objetivos de la misma son:

A) Inteligencia Emocional
B) Compromiso Organizacional

A) Inteligencia Emocional

Definición conceptual: Salovey y Mayer (1997), definen la inteligencia emocional como el subconjunto de la inteligencia social que implica la capacidad de monitorear los propios sentimientos y emociones de los demás, discriminar entre ellos y usar esta información para guiar el pensamiento y las acciones (p.189).

Definición operacional: Será medida la inteligencia emocional con el Instrumento IIESS, mediante enunciados para contestar respuestas en: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo. (Sojo y Guarino, 2006)

Dimensiones de la inteligencia emocional Salovey y Mayer (1999):

1º Percepción y expresión de las emociones: Es la capacidad para identificar o percibir las propias emociones y la de los demás en el lugar y en el momento adecuado. Además, de identificar aquellos aspectos externos de las personas como sus expresiones, posturas y reacciones ante diferentes acontecimientos.

2º Comprensión de las Emociones: Es la habilidad que se tiene para comprender la información emocional, es decir que el individuo entienda las causas de sus emociones, así como analizar el porqué de la forma en la que actúan.

3º Manejo de las emociones: Es la forma en que las personas manejan correctamente sus emociones de acuerdo a la circunstancia en la que se encuentren. Por tanto es importante que las personas se conozcan así mismas, para que de esa forma sean conscientes de sus actos y sepan afrontar los problemas con la suficiente inteligencia.

Tabla 1. Operacionalización de la variable: Inteligencia Emocional

Variable	Dimensiones	Ítems
Inteligencia Emocional	**Percepción de las Propias Emociones**	1,11,13,18,21,23,29,30,31,32,33
	Comprensión de las emociones	4,6,8,9,12,15,16,17,19,26,28
	Manejo de las Emociones	2,3,5,7,10,14,20,22,24,25,27,34

B) Compromiso Organizacional

Definición conceptual: Meyer y Allen (1991) definen el compromiso organizacional como el estado psicológico en donde existe una amplia relación entre las personas y las organizaciones.

Definición operacional: El compromiso organizacional será medido con el modelo multidimensional de Meyer y Allen (1991) dicho modelo es de los más populares, los autores dividen el compromiso organizacional en tres componentes:

- **Compromiso afectivo (deseo):** Se refiere al apego emocional que tienen los trabajadores, con la empresa en la que se encuentran trabajando, este apego se obtiene

por la satisfacción que sienten los trabajadores al pertenecer a esa organización, es decir los mismos disfrutan siempre y a cada momento su permanencia en la empresa, por tanto este tipo de personas con fuerte apego emocional siempre se sienten orgullosos de pertenecer a la organización en la que se encuentra.

- **Compromiso de continuidad (necesidad):** Es la necesidad que sienten las personas por continuar permaneciendo a una empresa, esto tiene que ver con el gran tiempo y esfuerzo que las mismas han invertido en la organización. Además de que las personas con este tipo de compromiso sienten que no van a encontrar en otro lugar todo lo que necesitan para satisfacer sus necesidades, por ello continúan en la misma organización.

- **Compromiso normativo (deber moral o gratitud)**: Los trabajadores que presentan este tipo de compromiso, sienten una fuerte obligación moral y de gratuidad con la empresa, ya que sienten que la misma les otorgo lo que tienen y les hizo ser quien son, por tanto este tipo de personas se vuelven realmente leales y fieles a la organización que pertenecen. Por tanto este tipo de trabajadores sienten una fuerte responsabilidad por pertenecer a la empresa, ya que los mismos se sienten en deuda con ella por todo lo recibido.

Tabla 2. Operacionalización de la variable: Compromiso Organizacional

Variable	Dimensiones	ítems
Compromiso Organizacional	**Compromiso Afectivo**	6,9,12,14,15,18
	Compromiso de Continuidad	1,3,4,5,16,17
	Compromiso Normativo	2,7,8,10,11,13

Variables demográficas

Además de las 2 variables principales de esta investigación, también se analizaron algunas variables demográficas, para determinar si las mismas poseen alguna relación con las principales (inteligencia emocional y compromiso organizacional). Las variables demográficas que se utilizaron para esta investigación fueron la edad y el sexo.

Tabla 3. Variables demográficas

Demográficas	**Sexo**	Femenino Masculino
	Edad **(Años)**	31-67

4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

- **Técnicas**

La técnica para la recolección de la información empleada fue la encuesta, para ello se utilizó un cuestionario con escalas de tipo Likert. Fueron 2 cuestionarios, uno para la variable inteligencia emocional y el otro para la variable compromiso organizacional, ambos instrumentos se colocaron en un formato de Google Drive y enviado a los gerentes que se encontraban en la lista de la revista.

Inicialmente se envió un correo a los gerentes explicando las razones por las cuales estaban siendo contactados, además se envió una breve introducción acerca del tema y de los instrumentos, así como también se explicó quiénes éramos para darles un poco más de seguridad a la hora de contestar los instrumentos que se les estaban enviando mediante los formatos de Google Drive. En los correos enviados se les explicó que a la hora de contestar dichos instrumentos ya no tendríamos forma de saber quién lo habría contestado, por tanto pedíamos la mayor sinceridad posible a la hora de contestar el formato, siempre se les aseguró

la confidencialidad de sus respuestas. Luego de que se envió el primer correo se esperaron 3 semanas aproximadamente para proceder a enviar un recordatorio para que contestaran las personas que hasta el momento no lo habían hecho; luego de enviar el recordatorio se esperaron 2 semanas y como aun no contábamos con las suficientes respuestas para tener una muestra adecuada se envió el último recordatorio, para de esa forma tener una muestra representativa con respecto a la inicial.

- **Instrumentos**

Los instrumentos utilizados para esta investigación ya se encontraban validados por expertos y los mismos fueron utilizados posteriormente para otras investigaciones.

A) Inteligencia emocional: Para esta variable se tomara el instrumento de inventario de inteligencia emocional en su versión revisada por Sojo y Guarino (2006) basado en las tres dimensiones propuestas por Mayer, Salovey (1999): Percepción de las emociones de otras personas, Percepción de las propias emociones y Manejo de las emociones, a su vez, está compuesto por 34 ítems, en donde los enunciados para las respuestas son: (CA): Completamente de acuerdo. (DA): De acuerdo. (D): Desacuerdo. (CD): Completamente en desacuerdo.

El instrumento se utiliza con un alfa de Cronbach de 0.90 para los componentes del inventario de inteligencia emocional donde existe un alto grado de confiablidad. (Sojo y Guarido, 2006).

B) Compromiso Organizacional: Para esta variable se toma el modelo de Meyer y Allen, que está compuesto por 18 ítems, en donde los enunciados para las respuestas son: 1: fuertemente en desacuerdo, 2: moderadamente en desacuerdo, 3: débilmente en desacuerdo, 4: ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 5: débilmente de acuerdo, 6: moderadamente de acuerdo, 7: fuertemente de acuerdo. El cuestionario del compromiso organizacional está compuesto por tres componentes: compromiso afectivo, de continuidad y normativo. El instrumento cuenta con un alfa de Cronbach que supera el 0.79 para el cuestionario de Meyer y Allen, inclinando un buen grado de confiabilidad.(Figuera, 2016)

En este instrumento los ítems positivos y negativos se presentan de esta forma:

Afirmaciones	Ítems del instrumento
Positivos	2,3,4,5,6,7,8,9,11,12,13,16,17
Negativos	1,10,14,15,18

Los ítems se presentan en una escala de tipo likert que contiene 7 opciones para respuesta, en donde se muestra la codificación que se utilizó para los ítems positivos:

Fuertemente en desacuerdo	1
Moderadamente en desacuerdo	2
Débilmente en desacuerdo	3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4
Débilmente de acuerdo	5
Moderadamente de acuerdo	6
Fuertemente de acuerdo	7

Ahora bien, en el caso de los ítems negativos la escala de respuesta es la misma, pero se codificaron de manera inversa:

Fuertemente en desacuerdo	7
Moderadamente en desacuerdo	6
Débilmente en desacuerdo	5

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4
Débilmente de acuerdo	3
Moderadamente de acuerdo	2
Fuertemente de acuerdo	1

- **Procesamiento y análisis de los datos:**

Para proceder a la recolección de los datos lo primero que se hizo fue contactar a los encargados de la revista Gerente, en nuestro caso fue la Licenciada Lissi Contreras quien nos facilitó la lista de los nominados en la última edición de la revista. Las personas de la revista nos recomendaron que realizáramos las encuestas vía email, para de esa forma respetar la confidencialidad y el anonimato. Luego de todo lo antes mencionado se vaciaron los instrumentos en Google Drive, en la parte de formularios, luego se comenzó a enviar los correos a las personas que se encontraban en dicha lista.

Luego de enviar los correos a los gerentes, se estableció un tiempo de 3 semanas aproximadamente para esperar respuesta de los mismos, como en ese tiempo no se obtuvo respuesta de una cantidad significativa de personas se envió un recordatorio, explicando en el mismo que solo debían contestar las personas que no lo habían hecho, se esperó exactamente 1 semana, y se volvió a enviar el último recordatorio para luego cerrar el proceso. En total el proceso de recolección de datos fue de 1 mes aproximadamente.

El paso siguiente a la aplicación de los cuestionarios, fue vaciar dicha información obtenida en el programa SPSS, dicho programa ayuda a facilitar el análisis de los datos. Luego se realizaron todos los análisis pertinentes para finalmente proceder a correlacionar las variables mediante el coeficiente de correlación de Pearson.

> El coeficiente de Pearson mide el grado de asociación lineal entre dos variables cualesquiera, y puede calcularse dividiendo la covarianza de ambas entre el producto de las desviaciones típicas de las dos variables. Para

un conjunto de datos, el valor R de este coeficiente puede tomar cualquier valor entre -1 y +1. El valor de R será positivo si existe una relación directa entre ambas variables, esto es, si las dos aumentan al mismo tiempo. Será negativo si la relación es inversa, es decir, cuando una variable disminuye a medida que la otra aumenta. Un valor de +1 o -1 indicará una relación lineal perfecta entre ambas variables, mientras que un valor 0 indicará que no existe relación lineal entre ellas. Hay que tener en consideración que un valor de cero no indica necesariamente que no exista correlación, ya que las variables pueden presentar una relación no lineal (Pértegas y Pita, 2002, p.1).

5. Procedimiento para la recolección de información

Para realizar el proceso de recolección de información primero se contactó a las personas encargadas de la revista en Venezuela, luego se pautó una cita con la encargada, la Licenciada Lissi Contreras, quien se mostró muy interesada en nuestra investigación y nos aportó grandes ideas y conocimientos, además nos entregó la lista de los gerentes más exitosos que se encontraban en la última edición de la revista, dicha lista es de carácter confidencial ya que en ella se encuentran los correos y números de teléfonos personales de los gerentes postulados en la misma, solo la utilizamos para contactar a los gerentes. La lista se utilizó exclusivamente con fines académicos y de investigación.

Inicialmente el estudio tuvo dificultades a la hora de contactar a los gerentes, ya que se hizo vía email y esto dificultó un poco el proceso ya que costó que las personas contestaran en el tiempo que teníamos estipulado según nuestro calendario. Se tuvo que enviar un par de veces el recordatorio para que las personas contestaran los instrumentos, esto atraso el proceso debido a que tuvimos que esperar 1 mes para lograr tener una cantidad de encuestas representativa.

Al finalizar el proceso de recolección de datos se les hizo saber a todos los participantes mediante una carta enviada vía email, que su participación fue muy importante para nosotras, dando las gracias por regalarnos un rato de su tiempo y ayudarnos en este proceso que es tan

valioso e importante para poder lograr nuestra mayor meta y culminar con éxito nuestra carrera.

Luego de tener una población representativa, se procedió a vaciar la data de las respuestas obtenidas a través del programa SPSS, para luego realizar los cálculos estadísticos necesarios para proceder al análisis de los mismos. Inicialmente se realizó el análisis de cada variable por separado, y se establecieron diferencias con las variables demográficas que se estudiaron (edad y género). Luego de esto se realizó la correlación entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional en gerentes de Venezuela, para de esa manera determinar la correlación significativa entre las variables de estudio.

.

CAPÍTULO IV.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulo se van a exponer los resultados obtenidos al aplicar los instrumentos de inteligencia emocional y compromiso organizacional a los gerentes más exitosos de Venezuela, de acuerdo a la revista GERENTES, la lista utilizada para la aplicación de los instrumentos contaba con 91 gerentes, en donde se pudo obtener respuesta de 59 gerentes, es decir se obtuvo respuesta del 64,8% del total de la población. Para poder realizar los análisis de acuerdo a los resultados obtenidos fue necesario utilizar el programa SPSS 23, el mismo es un paquete estadístico. El análisis de los resultados se encuentra expresado de la siguiente manera: inicialmente se muestran los análisis descriptivos de las variables inteligencia emocional, compromiso organizacional, las mismas junto a sus dimensiones y además se encuentran los análisis de las variables demográficas (edad y sexo).

En segundo lugar se presentan los análisis de comparación de las variables de estudio según el sexo y la edad de la población.

Finalmente se presentan los análisis de correlación entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional en general, así como también se presenta la correlación entre las dimensiones de ambas variables, explicando de forma clara y detallada los resultados obtenidos.

Es importante mencionar que los instrumentos se aplicaron a gerentes que trabajan para distintas empresas, por tanto cada uno tiene distintas percepciones.

1. Análisis descriptivo de las variables

De acuerdo a los datos recolectados en la población, se realizó el análisis estadístico descriptivo, mostrando así la distribución de frecuencias de las variables estudiadas.

Inicialmente se presenta la tabla que contiene las variables demográficas (edad y sexo), con respecto a la población estudiada.

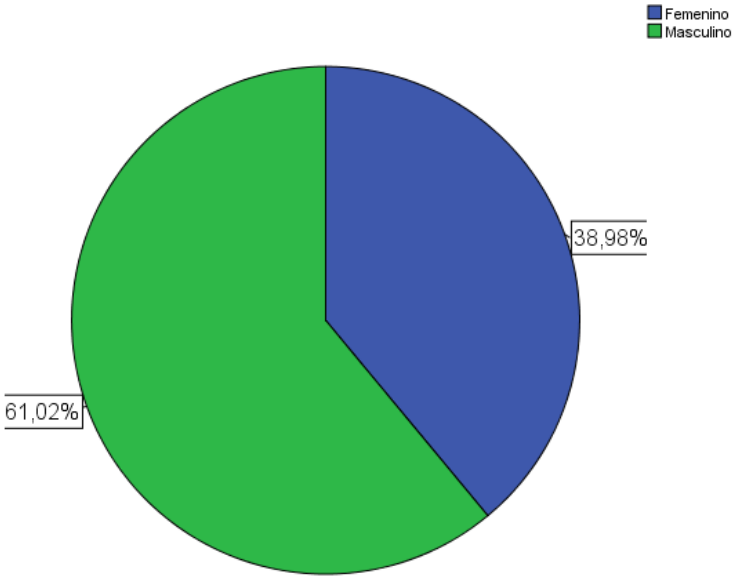
1.1 Sexo

Tabla 4. Distribución de la muestra según Sexo

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	23	39,0
Masculino	36	61,0
Total	59	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1. Distribución de la muestra según Sexo



Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en la tabla 4 y en el gráfico 1 la mayoría de los gerentes son del sexo masculino, con una frecuencia de 36 personas, así mismo representan el 61% del total de la población, mientras que para el sexo femenino se obtuvo una frecuencia de 23 personas, representando de esa forma al 39% del total de la población.

Ahora bien a continuación se va a presentar la tabla y gráfico correspondiente al análisis de la edad de la población de este estudio, por ello es importante mencionar que se hicieron grupos de edad, para de esa forma evitar que los datos estuvieran en grandes tablas difíciles de

visualizar, las edades comprendidas son entre 31 y 67 años, por ello se realizaron 4 grupos de edad, para de esa forma reducir el volumen de datos.

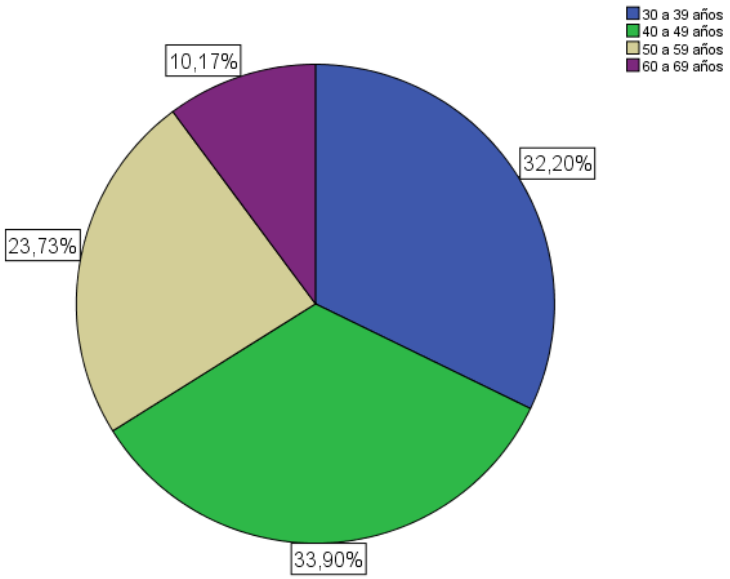
1.2 Edad

Tabla 5. Distribución de la muestra según los Grupos de Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
30 a 39 años	19	32,2	32,2	32,2
40 a 49 años	20	33,9	33,9	66,1
50 a 59 años	14	23,7	23,7	89,8
60 a 69 años	6	10,2	10,2	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2. Distribución de la muestra según los Grupos de Edad



Fuente: Elaboración propia

La tabla 5 y el gráfico 2 muestran los grupos de edad, las frecuencias y los porcentajes, en cuanto a los grupos de edad se tienen 4, y los mismos están comprendidos de 30 a 39 años con una frecuencia de 19 personas y un 32% de la población, el grupo de 40 a 49 años tiene una frecuencia de 20 personas y un 33,9% de la población, así mismo sigue el grupo de 50 a 59 años con una frecuencia de 14 personas y un 23,7% de la población, por último se tiene al grupo que va de 60 a 69 años con una frecuencia de 6 personas y un 10,2% de la población. Como se observa el grupo con mayor porcentaje es el de 40 a 49 años, es decir el mayor porcentaje de la población estudiada tiene edades comprendidas entre esas edades, pero se trata de una ligera mayoría ya que el siguiente grupo tiene un porcentaje similar; 30 a 39 años con 32,20%.

1.3 Inteligencia Emocional

Esta variable contempla 3 dimensiones; percepción de las emociones, comprensión de las emociones y manejo emocional. Para la medición numérica tanto de la variable como de las dimensiones se calculó la media de los puntajes para los ítems que definen tanto a cada variable como a cada dimensión. Esto permitió que tanto la variable como las dimensiones queden medidas numéricamente igual que los ítems, es decir, es una escala del 1 al 4. Es así como se puede elaborar una escala de interpretación para la variable y sus dimensiones de la siguiente manera:

Tabla 6. Escala de interpretación de la variable Inteligencia Emocional

Opción de respuesta	Interpretación
1 - 2	Bajo
2 - 3	Medio
3 - 4	Alto

Fuente: Elaboración propia

La tabla 6 muestra la interpretación de acuerdo a las opciones de respuesta, es decir de acuerdo a los resultados obtenidos y de acuerdo a lo que los gerentes respondieron se va a establecer si tienen un nivel de inteligencia emocional bajo, medio o alto.

A continuación se va a presentar el análisis descriptivo de la inteligencia emocional junto con sus dimensiones, en donde se va a presentar el mínimo, máximo, media, desviación estándar y coeficiente de variación, de acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de los cuestionarios.

Tabla 7. Estadística descriptiva de la variable Inteligencia Emocional y sus dimensiones

	n	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Coeficiende de variacion en %
Percepción de Inteligencia Emocional	59	2,36	4,00	3,2022	,45355	14,164
Comprensión de Inteligencia Emocional	59	2,36	4,00	3,2051	,43680	13,628
Manejo de Inteligencia Emocional	59	2,33	4,00	3,2207	,46701	14,500
Inteligencia Emocional	59	2,56	4,00	3,2097	,40136	12,505

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7 se puede apreciar que las medias de los puntajes promedio de la variable inteligencia emocional y de sus 3 dimensiones son muy similares y se encuentran todas alrededor de 3,20 puntos, por tanto se puede afirmar que existe un alto nivel de inteligencia emocional en los gerentes encuestados, ya que sus respuestas se posicionan en promedio entre las opciones de respuesta con mayor puntaje en el instrumento, estas son 3 (de acuerdo) y 4 (completamente de acuerdo) esto se expresa tanto a nivel de la variable en general como en cada una de sus 3 dimensiones. De la misma manera, se aprecia que los coeficientes de variación son muy similares, aunque es importante acotar que el coeficiente de variación es ligeramente más bajo en la dimensión comprensión de inteligencia emocional con 13,63% y un poco más bajo en la variable inteligencia emocional en general con 12,51%, además se aprecia que el coeficiente de variación es ligeramente más alto en la dimensión manejo de inteligencia emocional con 14,50%. Por tanto se puede concluir que los puntajes promedio para esta variable y a nivel de las dimensiones son homogéneos.

1.4 Compromiso Organizacional

Esta variable incluye 3 dimensiones; compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad. Para la medición numérica tanto de la variable como de las dimensiones se calculó la media de los puntajes para los ítems que definen tanto a cada variable como a cada dimensión. Esto permitió que tanto la variable como las dimensiones queden medidas numéricamente igual que los ítems, es decir, es una escala del 1 al 7. Es así como se puede elaborar una escala de interpretación para la variable y sus dimensiones de la siguiente manera:

Tabla 8. Escala de interpretación de la variable Compromiso Organizacional

Opción de respuesta	Interpretación
1 - 2	Muy bajo
2 - 3	Bajo
3 - 4	Moderadamente bajo
4 - 5	Moderadamente alto
5 - 6	Alto
6- 7	Muy alto

Fuente: Elaboración propia

La tabla 8 muestra la interpretación de acuerdo a las opciones de respuesta, es decir de acuerdo a los resultados obtenidos y de acuerdo a lo que los gerentes respondieron se va a establecer si tienen un nivel de compromiso organizacional muy bajo, bajo, moderadamente bajo, moderadamente alto, alto o muy alto.

A continuación se va a presentar el análisis descriptivo del compromiso organizacional, en donde se va a presentar el mínimo, máximo, media y desviación estándar de cada una de las dimensiones de la variable, así como también de la variable en general.

Tabla 9. Estadística descriptiva de la variable Compromiso Organizacional y sus dimensiones

	n	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Coeficiente de Variación (%)
Compromiso Afectivo	59	4,00	7,00	6,0559	,88769	14,658
Compromiso de Continuidad	59	1,83	6,67	4,1812	1,23712	29,588
Compromiso Normativo	59	3,33	7,00	5,3778	,95784	17,811
Compromiso Organizacional	59	3,61	6,78	5,2051	,81039	15,570
N válido (por lista)	59					

Fuente: Elaboración propia

Luego de analizar la tabla 9, se puede evidenciar que la media de los puntajes promedio de la dimensión compromiso afectivo se encuentra alrededor de 6,05 puntos, lo cual quiere decir que los gerentes entrevistados tienen un muy alto nivel de compromiso afectivo, sus opciones de respuesta se posicionan en promedio entre las opciones de respuesta con puntaje más alto en el instrumento, estas son 6 (moderadamente de acuerdo) y 7 (fuertemente de acuerdo). Por su parte, las medias de los puntajes promedio de la variable compromiso organizacional y la dimensión compromiso normativo son muy similares y se encuentran alrededor de 5,30 puntos, esto quiere decir que los gerentes tienen un alto nivel de compromiso organizacional en general y alto nivel de compromiso normativo, sus opciones de respuesta se posicionan en promedio entre las opciones de respuesta con puntaje alto en el instrumento, estas son 5 (débilmente de acuerdo) y 6 (moderadamente de acuerdo); ahora bien la dimensión de compromiso de continuidad tiene una media de 4,1812 puntos, por tanto se puede afirmar que existe un nivel moderadamente alto de compromiso de continuidad en los gerentes encuestados, posicionándolos así en promedio entre las opciones de respuesta 4 (ni de acuerdo, ni en desacuerdo) y 5 (débilmente de acuerdo). De la misma manera, se aprecia que los coeficientes de variación son un tanto diferentes, compromiso afectivo tiene un valor de 14,66%, compromiso de continuidad presenta una gran dispersión con respecto a los otros resultados con un valor de 29,59%, el compromiso normativo con un 17,81% y la variable

compromiso organizacional en general con un 15,57%. Por tanto se puede concluir que los puntajes promedio para esta variable y a nivel de las dimensiones son homogéneos salvo los de la dimensión compromiso de continuidad en la que son heterogéneos.

2. Comparación de las variables Inteligencia Emocional y Compromiso Organizacional según Sexo y Grupo de Edad.

2.1. Comparación de la variable inteligencia emocional según Sexo y Grupo de Edad

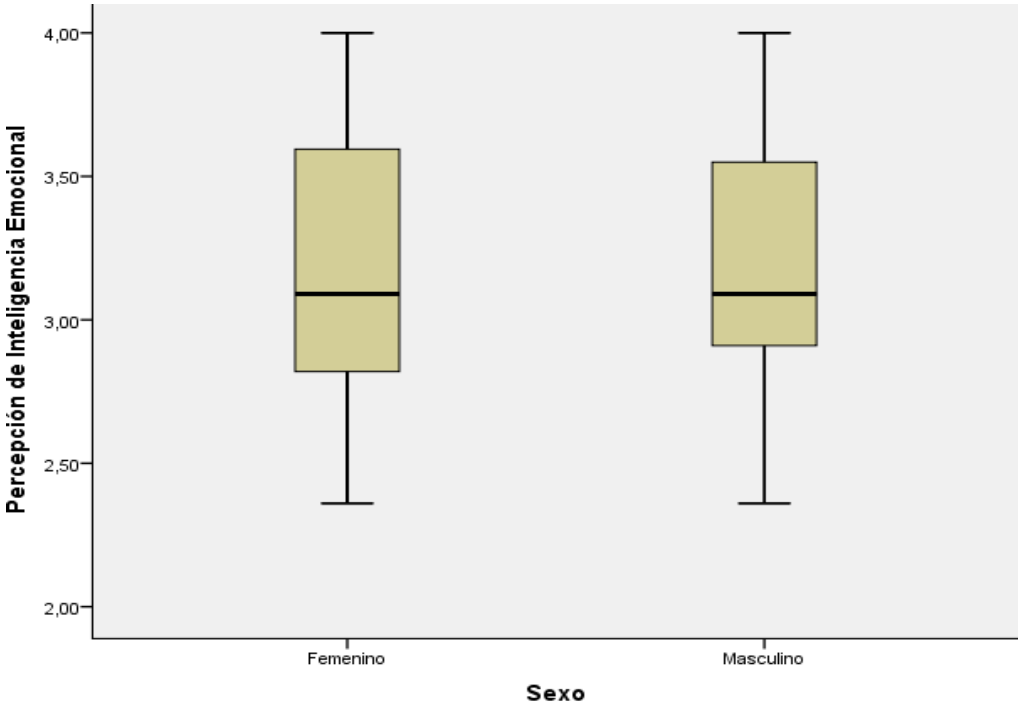
Tabla 10. Comparación de la variable Inteligencia Emocional según sexo

	Sexo		Estadístico
Percepción de Inteligencia Emocional	Femenino	Media	3,1939
		Mediana	3,0900
		Desviación estándar	,53883
		Coeficiente de variación (%)	16,871
	Masculino	Media	3,2075
		Mediana	3,0900
		Desviación estándar	,39790
		Coeficiente de variación (%)	12,405
Comprensión de Inteligencia Emocional	Femenino	Media	3,2857
		Mediana	3,0900
		Desviación estándar	,51890
		Coeficiente de variación (%)	15,793
	Masculino	Media	3,1536
		Mediana	3,0900
		Desviación estándar	,37408
		Coeficiente de variación (%)	11,862
Manejo de Inteligencia Emocional	Femenino	Media	3,1487
		Mediana	3,0000
		Desviación estándar	,51665
		Coeficiente de variación (%)	16,408
	Masculino	Media	3,2667
		Mediana	3,2100
		Desviación estándar	,43366
		Coeficiente de variación (%)	13,273
Inteligencia Emocional	Femenino	Media	3,2065
		Mediana	3,0600
		Desviación estándar	,48280
		Coeficiente de variación (%)	15,057
	Masculino	Media	3,2117
		Mediana	3,1200
		Desviación estándar	,34701
		Coeficiente de variación (%)	10,805

Fuente: Elaboración propia

Al realizar la comparación de la variable inteligencia emocional según el sexo, se puede observar en la tabla 10, en la dimensión percepción de la inteligencia emocional tanto en el sexo femenino como masculino tienen la media similar esta es de aproximadamente 3, por tanto se puede decir que ambos sexos tienen altos niveles de percepción de las emociones; en cuanto a la comprensión emocional también las medias se encuentra alrededor de los 3 puntos por lo cual ambos sexos tienen altos niveles de comprensión de las emociones, pero se observa particularmente que el sexo femenino tiene una media más alta en comparación con la del sexo masculino. Por su parte, en el caso del manejo de las emociones se aprecia que las medias para ambos sexos se encuentran también alrededor de los 3 puntos, siendo un poco mayor para el sexo masculino, así que en ambos sexos se tienen altos niveles de manejo de las emociones ya que sus medias están entre 3 y 4. Finalmente se encuentra la variable inteligencia emocional en general en donde se aprecia que no existe diferencia significativa entre femenino y masculino es decir sus medias son muy similares, esto quiere decir que tanto las personas del sexo femenino como las del sexo masculino en la población estudiada tienen altos niveles de inteligencia emocional. En cuanto al análisis del coeficiente de variación en el sexo femenino los datos son similares entre las dimensiones y la variable en general, pero son un poco mayores en comparación a la del sexo masculino, aun así existe homogeneidad en los datos. Pero es importante aclarar que en el sexo masculino los datos se encuentran más homogéneos. De forma general lo que se aprecia de la tabla 12 es que en ambos sexos existen niveles de inteligencia emocional altos, ya que sus respuestas se posicionan en los niveles más altos de la escala de interpretación, 3 (de acuerdo) y 4 (completamente de acuerdo.), a nivel de la variable y de la dimensión percepción la inteligencia emocional es más o menos la misma para ambos sexos, pero en cuanto a las otras dimensiones, las mujeres tienen una comprensión de inteligencia emocional ligeramente mayor que la de los hombres y los hombres tienen un manejo de inteligencia emocional ligeramente mayor que el de las mujeres.

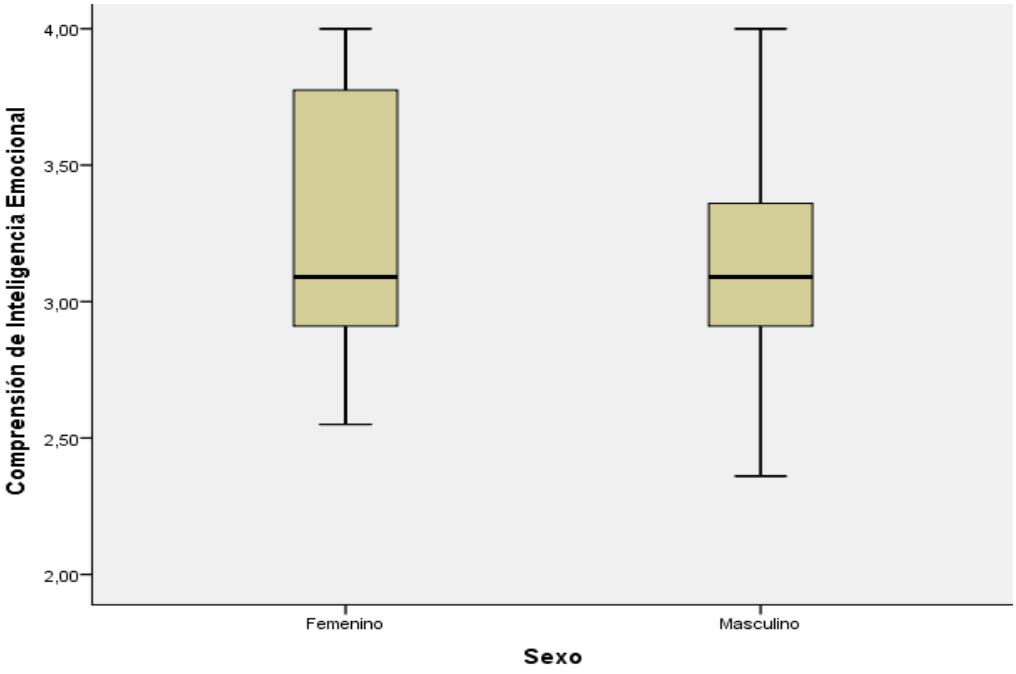
Gráfico 3. Comparación de la percepción emocional según Sexo



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 3 la línea que se encuentra en el interior de la caja indica la mediana, ahora bien se aprecia que tanto en el sexo femenino como en el masculino tienen exactamente la misma mediana, el otro aspecto importante es que una caja es más grande que otra, esto indica la dispersión en los datos, mientras más alta es la caja más dispersos están los datos, por tanto se observa se forma clara que en el sexo femenino existe mayor dispersión que en el sexo masculino, es decir en el sexo masculino existe más homogeneidad en los datos en la dimensión percepción emocional.

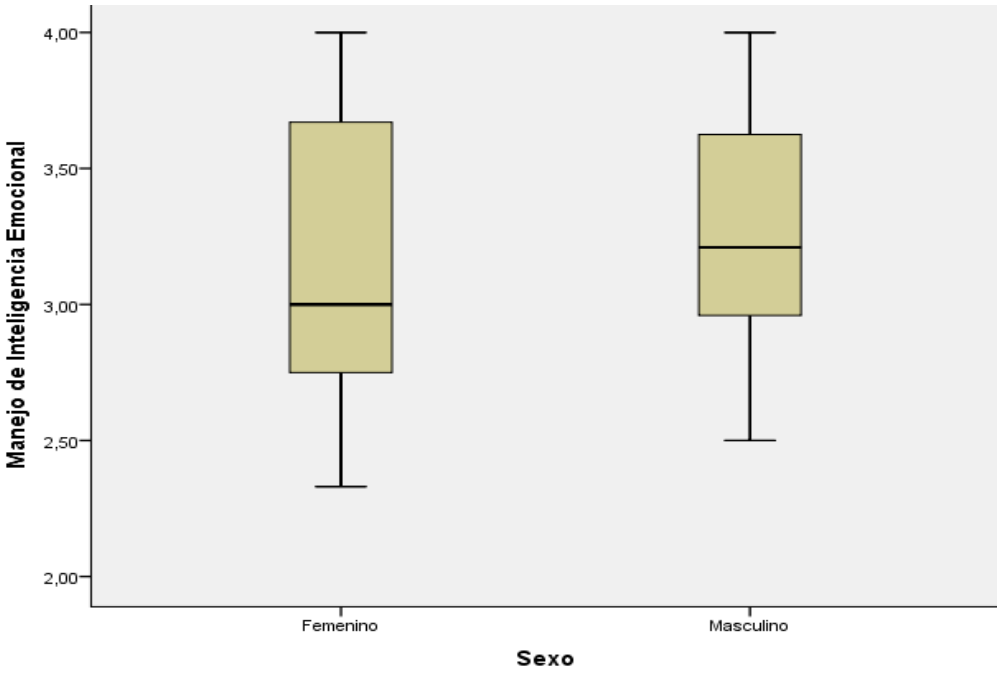
Gráfico 4. Comparación de la comprensión emocional según Sexo



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 4 la línea que se encuentra en el interior de la caja indica la mediana, ahora bien se aprecia que tanto en el sexo femenino como en el masculino tienen exactamente la misma mediana, el otro aspecto importante es que una caja es más grande que otra, esto indica la dispersión en los datos, mientras más alta es la caja más dispersos están los datos, por tanto se observa se forma clara que en el sexo femenino existe mayor dispersión que en el sexo masculino, es decir en el sexo masculino existe más homogeneidad en los datos en la dimensión comprensión emocional.

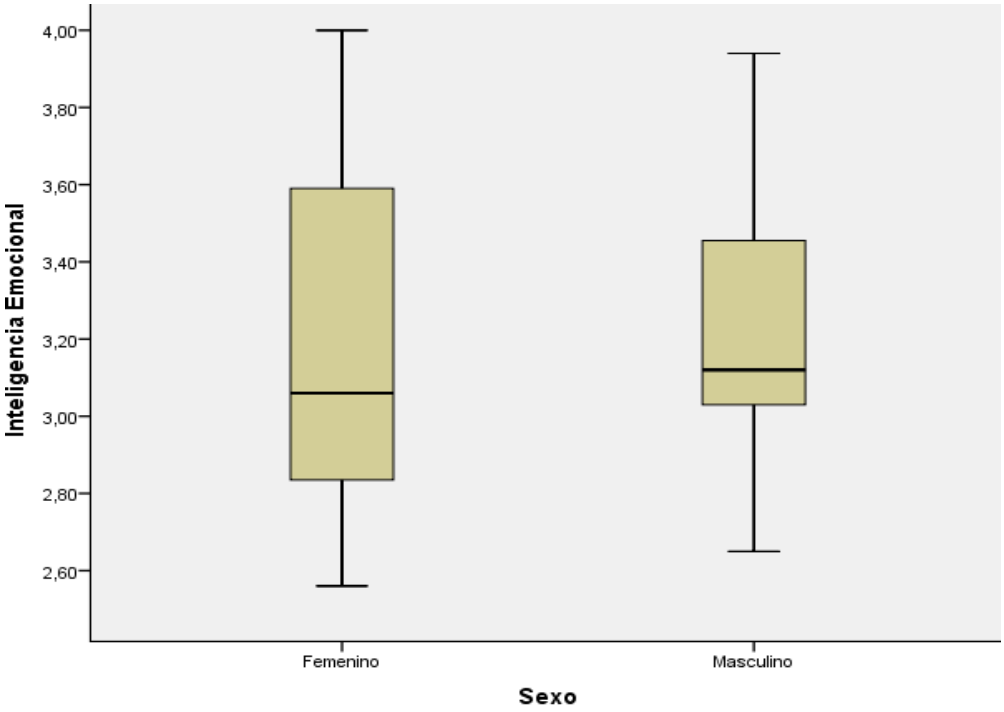
Gráfico 5. Comparación del manejo emocional según Sexo



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 5 la línea que se encuentra en el interior de la caja indica la mediana, ahora bien se aprecia que el sexo femenino tiene una mediada menor a la del sexo masculino, el otro aspecto importante es que una caja es más grande que otra, esto indica la dispersión en los datos, mientras más alta es la caja más dispersos están los datos, por tanto se observa se forma clara que en el sexo femenino existe mayor dispersión que en el sexo masculino, es decir en el sexo masculino existe más homogeneidad en los datos en la dimensión comprensión emocional.

Gráfico 6. Comparación de la variable inteligencia emocional según Sexo



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 6 la línea que se encuentra en el interior de la caja indica la mediana, ahora bien se aprecia que el sexo femenino tiene una mediada menor a la del sexo masculino, el otro aspecto importante es que una caja es más grande que otra, esto indica la dispersión en los datos, mientras más alta es la caja más dispersos están los datos, por tanto se observa se forma clara que en el sexo femenino existe mayor dispersión que en el sexo masculino, es decir en el sexo masculino existe más homogeneidad en los datos en la variable inteligencia emocional en general.

Tabla 11. Comparación de la variable Inteligencia emocional según grupos de edad

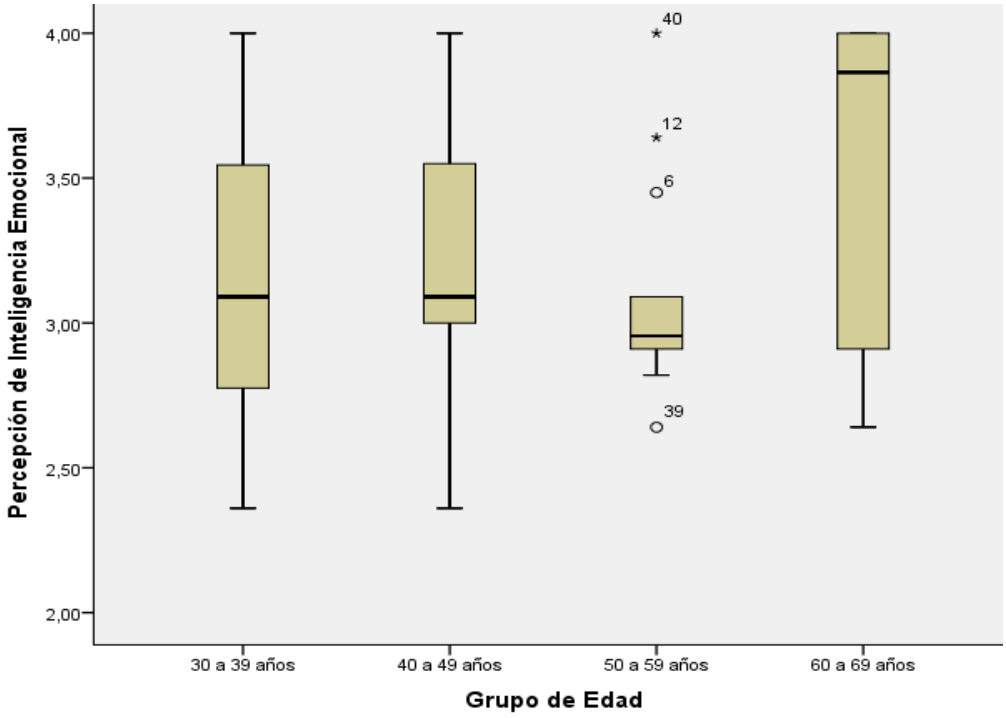
	Grupo de Edad		Estadístico
Percepción de Inteligencia Emocional	30 a 39 años	Media	3,1579
		Mediana	3,0900
		Desviación estándar	,50633
		Coeficiente de variación (%)	16,034
	40 a 49 años	Media	3,2185
		Mediana	3,0900
		Desviación estándar	,38381
		Coeficiente de variación (%)	11,925
	50 a 59 años	Media	3,0914
		Mediana	2,9550
		Desviación estándar	,36308
		Coeficiente de variación (%)	11,745
	60 a 69 años	Media	3,5467
		Mediana	3,8650
		Desviación estándar	,61279
		Coeficiente de variación (%)	17,278
Comprensión de Inteligencia Emocional	30 a 39 años	Media	3,2305
		Mediana	3,0900
		Desviación estándar	,44960
		Coeficiente de variación (%)	13,917
	40 a 49 años	Media	3,2585
		Mediana	3,1350
		Desviación estándar	,29009
		Coeficiente de variación (%)	8,903
	50 a 59 años	Media	3,0193
		Mediana	3,0000
		Desviación estándar	,45979
		Coeficiente de variación (%)	15,228
	60 a 69 años	Media	3,3800
		Mediana	3,4550
		Desviación estándar	,68472
		Coeficiente de variación (%)	20,258
Manejo de Inteligencia Emocional	30 a 39 años	Media	3,2495
		Mediana	3,1700
		Desviación estándar	,55706
		Coeficiente de variación (%)	17,143
	40 a 49 años	Media	3,1640
		Mediana	3,0000
		Desviación estándar	,41947
		Coeficiente de variación (%)	13,258
	50 a 59 años	Media	3,1071
		Mediana	3,0400
		Desviación estándar	,30828
		Coeficiente de variación (%)	9,922
	60 a 69 años	Media	3,5833
		Mediana	3,7500
		Desviación estándar	,53594
		Coeficiente de variación (%)	14,957
Inteligencia Emocional	30 a 39 años	Media	3,2142
		Mediana	3,1500
		Desviación estándar	,47384
		Coeficiente de variación (%)	14,742
	40 a 49 años	Media	3,2120
		Mediana	3,1350
		Desviación estándar	,26730
		Coeficiente de variación (%)	8,322
	50 a 59 años	Media	3,0736
		Mediana	3,0300
		Desviación estándar	,34444
		Coeficiente de variación (%)	11,206
	60 a 69 años	Media	3,5050
		Mediana	3,6600
		Desviación estándar	,56896
		Coeficiente de variación (%)	16,233

Fuente: Elaboración propia

La tabla 11 muestra la comparación de la variable inteligencia emocional según grupo de edad, en la tabla se agrupan los 4 grupos de edad con las dimensiones de la variable y luego con la variable en general. De acuerdo a los resultados se puede apreciar de forma clara que la inteligencia emocional tanto a nivel de la variable en general, como a nivel de las 3 dimensiones es mayor para el grupo de 60 a 69 años, por tanto esto permite afirmar que es el grupo de edad con mayor nivel de inteligencia emocional; seguido del grupo de 30 a 39 años, luego el de 40 a 49 años y cierra el grupo de 50 a 59 años con el menor valor promedio para todas las dimensiones y la variable en general, de hecho, en el caso de la dimensión comprensión de las emociones tuvo una media de 3,0193 que es la que estuvo más cerca de salir de la escala de 3 a 4 que permite calificar la inteligencia emocional como alta. Los 4 grupos de edad estudiados tienen un alto nivel de inteligencia emocional, pero el que predomina es el de 60 a 69 años, con el promedio mayor, es decir este grupo es el que tiene un nivel de inteligencia emocional más alto. Los coeficientes de variación indican que en cuanto a la dimensión percepción los puntajes promedio más homogéneos son los del grupo de edad 40 a 49 años con un valor de 11,925% mientras que el grupo con puntajes promedio más heterogéneos son los del grupo de edad de 60 a 69 años con un valor de 17,278% .De los coeficientes de variación se puede afirmar una tendencia a la homogeneidad de los puntajes promedio.

Al analizar las tablas 10 y 11 se puede concluir que según el sexo y según los grupos de edad la población estudiada se encuentra posicionada en el nivel más alto de la escala de interpretación, por tanto se puede afirmar que cuentan con altos niveles de inteligencia emocional, tanto para sus 3 dimensiones por separado como para la variable en general.

Gráfico 7. Comparación de la percepción emocional según Grupos de Edad

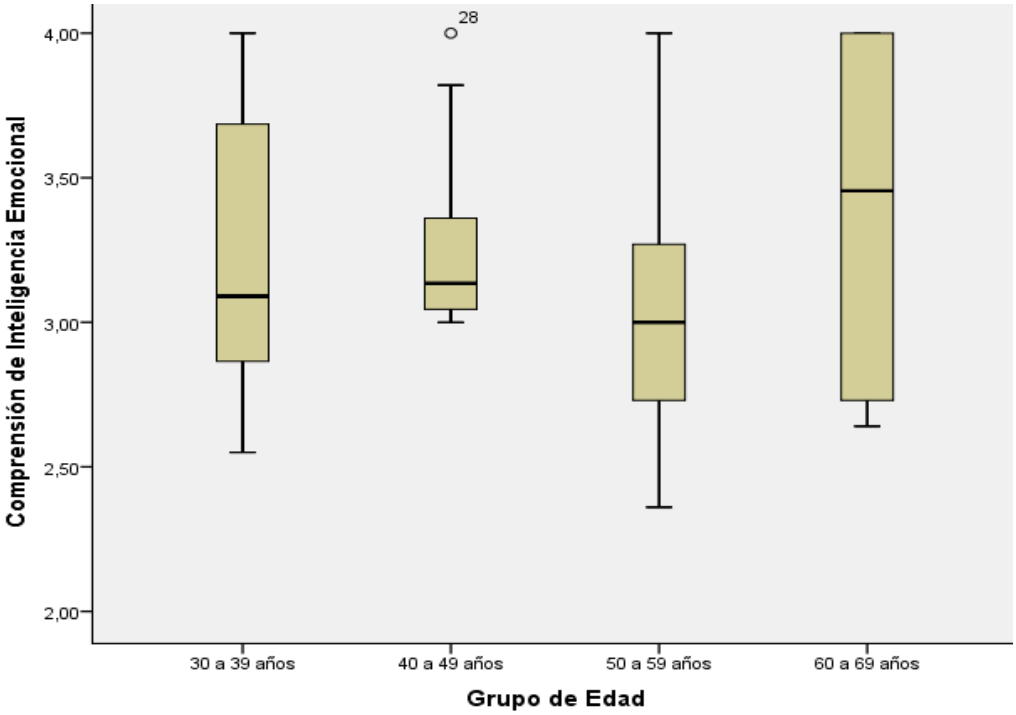


Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 7 la línea que se encuentra en el interior de la caja indica la mediana, ahora bien se aprecia que en el grupo de edad de 30 a 39 años y de 40 a 49 años la mediana es exactamente igual, ahora en el grupo de 50 a 59 años tiene la menor mediana con respecto a los otros 3 grupos, finalmente el grupo de 60 a 69 años es el grupo tiene la mayor mediana, el otro aspecto importante es que las 4 cajas tienen tamaños diferentes, esto indica la dispersión en los datos, mientras más alta es la caja más dispersos están los datos, por tanto se observa se forma clara que el grupo de 50 a 59 años es el que tiene más homogeneidad en los datos, mientras que el grupo de 60 a 69 años es el que presenta mayor heterogeneidad en los datos.

Nota: Los asteriscos indican datos atípicos.

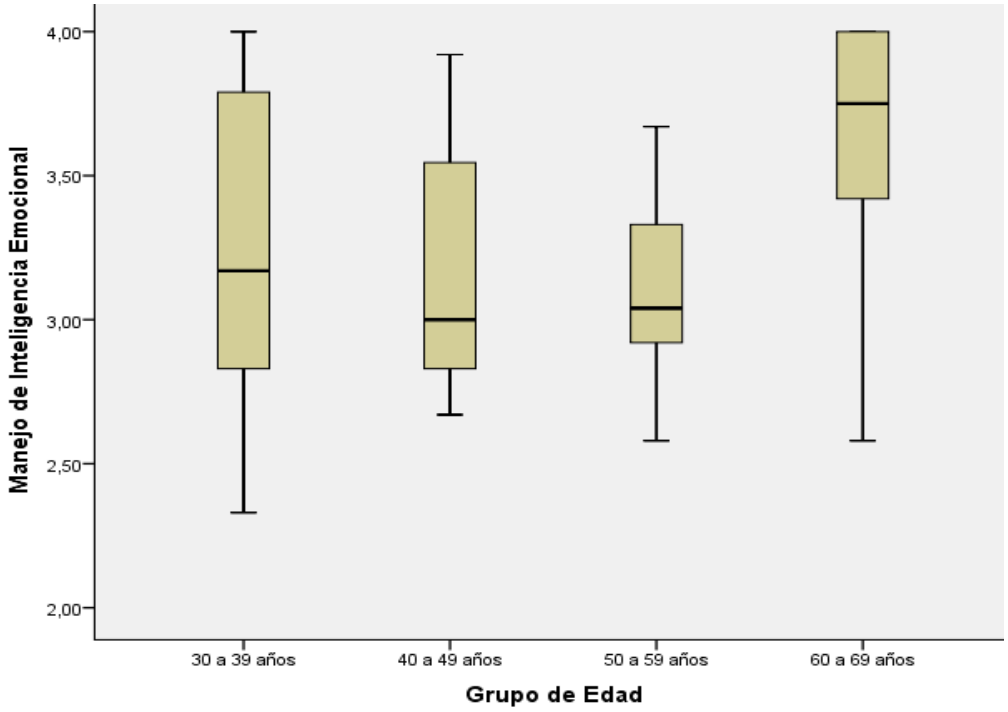
Gráfico 8. Comparación de la comprensión emocional según Grupos de Edad



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 8 la línea que se encuentra en el interior de la caja indica la mediana, ahora bien se aprecia que los grupos de 30 a 39 años, 40 a 49 años y 50 a 59 años tienen una mediana similar, ahora en el caso del grupo de 60 a 69 años su mediana si es mucho mayor con respecto a las demás. El otro aspecto importante es que las 4 cajas tienen tamaños diferentes, esto indica la dispersión en los datos, mientras más alta es la caja más dispersos están los datos, por tanto se observa se forma clara que el grupo de 40 a 49 años es el que tiene más homogeneidad en los datos, mientras que el grupo de 60 a 69 años es el que presenta mayor heterogeneidad en los datos.

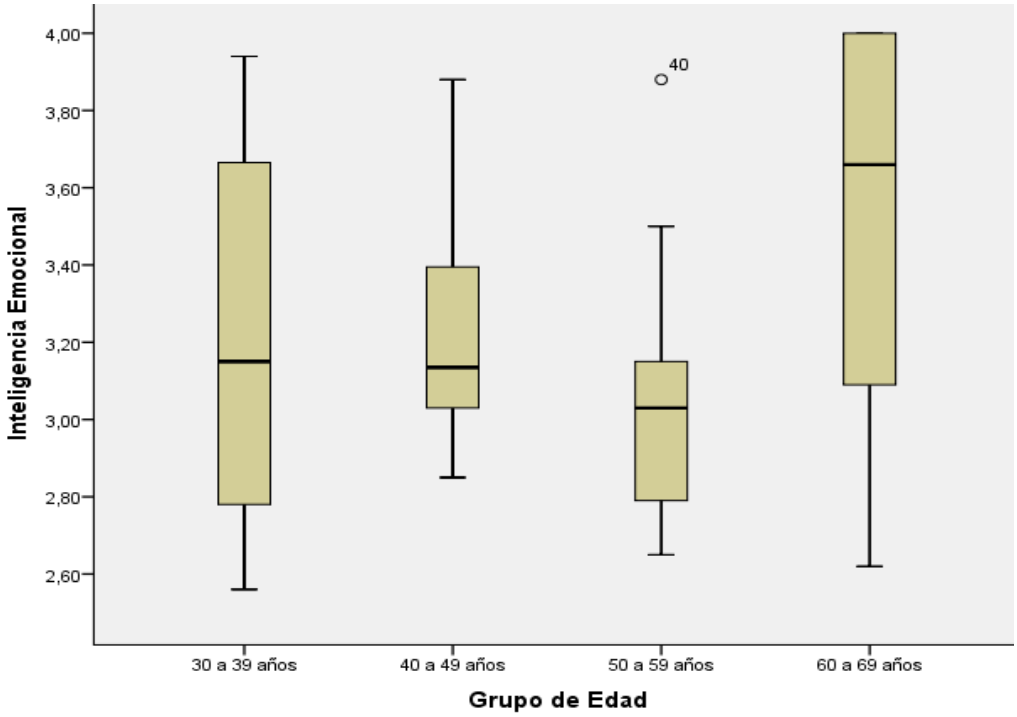
Gráfico 9. Comparación del manejo emocional según Grupos de Edad



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 9 la línea que se encuentra en el interior de la caja indica la mediana, ahora bien se aprecia que los grupos de 30 a 39 años, 40 a 49 años y 50 a 59 años tienen una mediana similar, ahora en el caso del grupo de 60 a 69 años su mediana si es mucho mayor con respecto a las demás. El otro aspecto importante es que las 4 cajas tienen tamaños diferentes, esto indica la dispersión en los datos, mientras más alta es la caja más dispersos están los datos, por tanto se observa se forma clara que el grupo de 50 a 59 años es el que tiene más homogeneidad en los datos, mientras que el grupo de 30 a 39 años es el que presenta mayor heterogeneidad en los datos.

Gráfico 10. Comparación de la variable inteligencia emocional según Grupos de Edad



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 10 la línea que se encuentra en el interior de la caja indica la mediana, ahora bien se aprecia que los grupos de 30 a 39 años y 40 a 49 años tiene la mediana similar, ahora el grupo de 50 a 59 años tienen la menor mediana con respecto a los otros 3 grupos, finalmente el grupo de 60 a 69 años es el grupo con la mayor mediana, la diferencia con respecto a los otros 3 grupos es claramente significativa. El otro aspecto importante es que las 4 cajas tienen tamaños diferentes, esto indica la dispersión en los datos, mientras más alta es la caja más dispersos están los datos, por tanto se observa se forma clara que los grupos de 40 a 49 años y de 50 a 59 años son los que tienen más homogeneidad en los datos, mientras los grupos de 30 a 39 años y 60 a 69 años son los que presentan mayor heterogeneidad en los datos.

2.2. Comparación de la variable compromiso organizacional según Sexo y Grupos de Edad

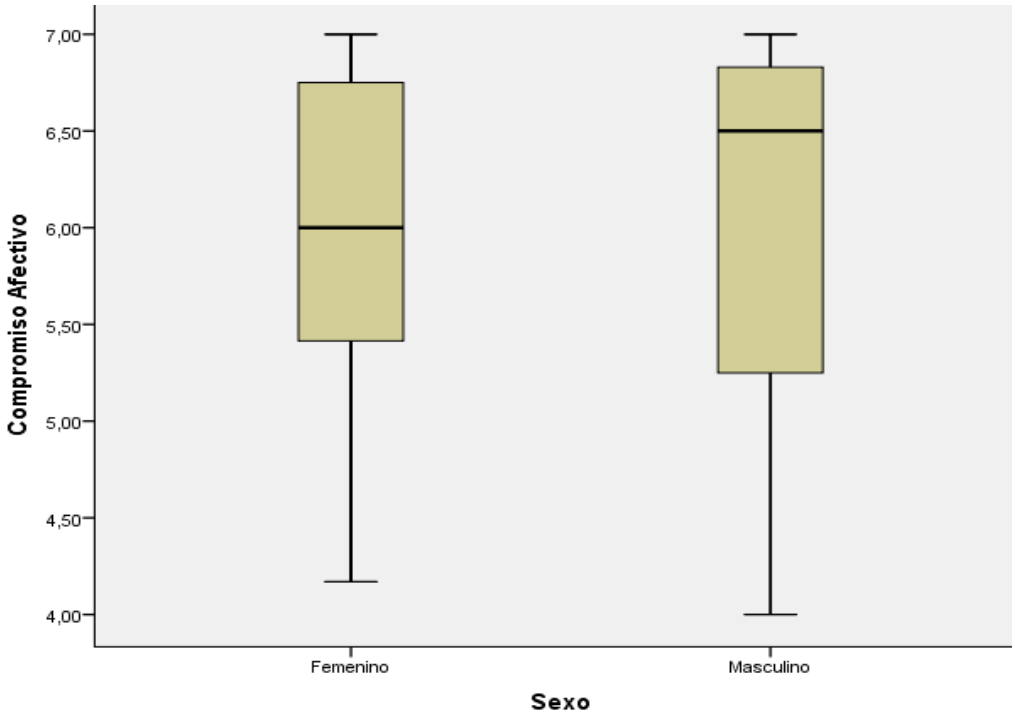
Tabla 12. Comparación de la variable Compromiso Organizacional según sexo

	Sexo		Estadístico
Compromiso Afectivo	Femenino	Media	6,0139
		Mediana	6,0000
		Desviación estándar	,80023
		Coeficiente de variación (%)	13,306
	Masculino	Media	6,0828
		Mediana	6,5000
		Desviación estándar	,94942
		Coeficiente de variación (%)	15,608
Compromiso de Continuidad	Femenino	Media	4,1957
		Mediana	4,0000
		Desviación estándar	1,06315
		Coeficiente de variación (%)	25,339
	Masculino	Media	4,1719
		Mediana	4,0850
		Desviación estándar	1,35111
		Coeficiente de variación (%)	32,386
Compromiso Normativo	Femenino	Media	5,2970
		Mediana	5,1700
		Desviación estándar	,99219
		Coeficiente de variación (%)	18,731
	Masculino	Media	5,4294
		Mediana	5,3300
		Desviación estándar	,94580
		Coeficiente de variación (%)	17,420
Compromiso Organizacional	Femenino	Media	5,1687
		Mediana	5,1700
		Desviación estándar	,67043
		Coeficiente de variación (%)	12,971
	Masculino	Media	5,2283
		Mediana	5,2750
		Desviación estándar	,89685
		Coeficiente de variación (%)	17,154

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 12 se puede observar la comparación entre las dimensiones del compromiso organizacional y la variable en general según sexo. Al analizar la tabla se puede evidenciar de una forma muy clara que en el compromiso afectivo tanto en el sexo femenino como en el masculino tienen una media de aproximadamente 6, esto quiere decir que los gerentes encuestados tienen un nivel muy alto de compromiso afectivo con su organización. Seguido de esto viene el compromiso de continuidad en donde se observa que la población tiene una media de aproximadamente 4, lo que dice que los mismos están moderadamente de acuerdo en continuar perteneciendo a su organización. Luego está el compromiso normativo en donde se aprecia una media de aproximadamente 5, esto quiere decir que los gerentes tienen una alta obligación moral con su empresa. Finalmente esta la variable compromiso organizacional en general que tiene una media de 5 aproximadamente, dejando claro que los gerentes tanto del sexo femenino como masculino tienen un alto compromiso organizacional. En la tabla la diferencia más notoria que se puede apreciar es que la media en el compromiso de continuidad tanto para el sexo femenino como masculino es mucho menor al resto, la diferencia es claramente significativa. Los coeficientes de variación indican que en cuanto a la variable compromiso organizacional en general los puntajes promedio más homogéneos son los del sexo femenino con un valor de 12,971%, mientras que los datos con puntajes promedio más heterogéneos están en la dimensión compromiso de continuidad en el sexo masculino con un valor de 32,386%. En cuanto al análisis del coeficiente de variación se observa que el sexo femenino tiene datos menos dispersos que los del sexo masculino.

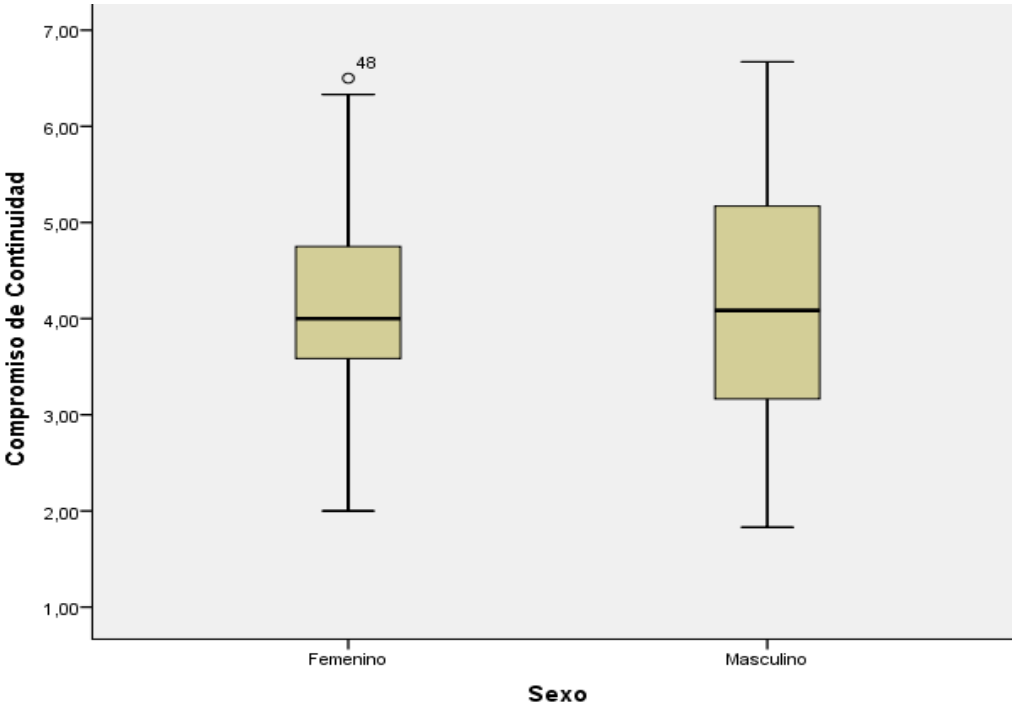
Gráfico 11. Comparación del compromiso afectivo según Sexo



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 11 la línea que se encuentra en el interior de la caja indica la mediana, ahora bien se aprecia que el sexo femenino tiene una mediada menor a la del sexo masculino, el otro aspecto importante es que una caja es más grande que otra, esto indica la dispersión en los datos, mientras más alta es la caja más dispersos están los datos, por tanto se observa se forma clara que en el sexo masculino existe mayor dispersión que en el sexo femenino, es decir en el sexo femenino existe más homogeneidad en los datos en la dimensión de compromiso afectivo.

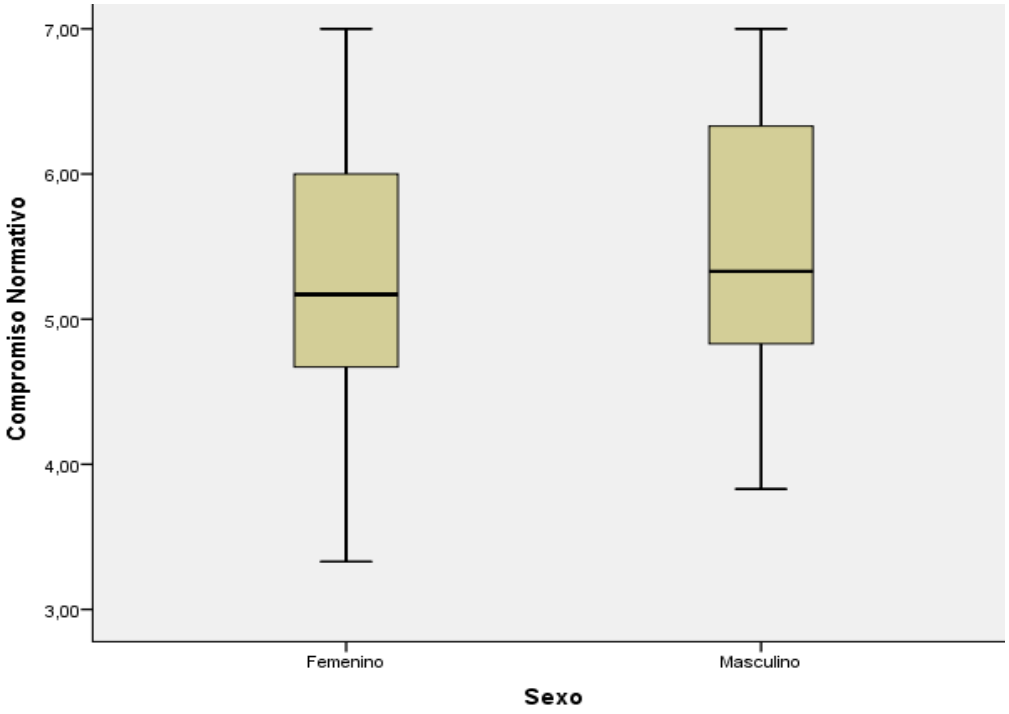
Gráfico 12. Comparación del compromiso de continuidad según Sexo



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 12 la línea que se encuentra en el interior de la caja indica la mediana, ahora bien se aprecia que el sexo femenino tiene una mediada ligeramente menor a la del sexo masculino, el otro aspecto importante es que una caja es más grande que otra, esto indica la dispersión en los datos, mientras más alta es la caja más dispersos están los datos, por tanto se observa se forma clara que en el sexo masculino existe mayor dispersión que en el sexo femenino, es decir en el sexo femenino existe más homogeneidad en los datos en la dimensión de compromiso de continuidad.

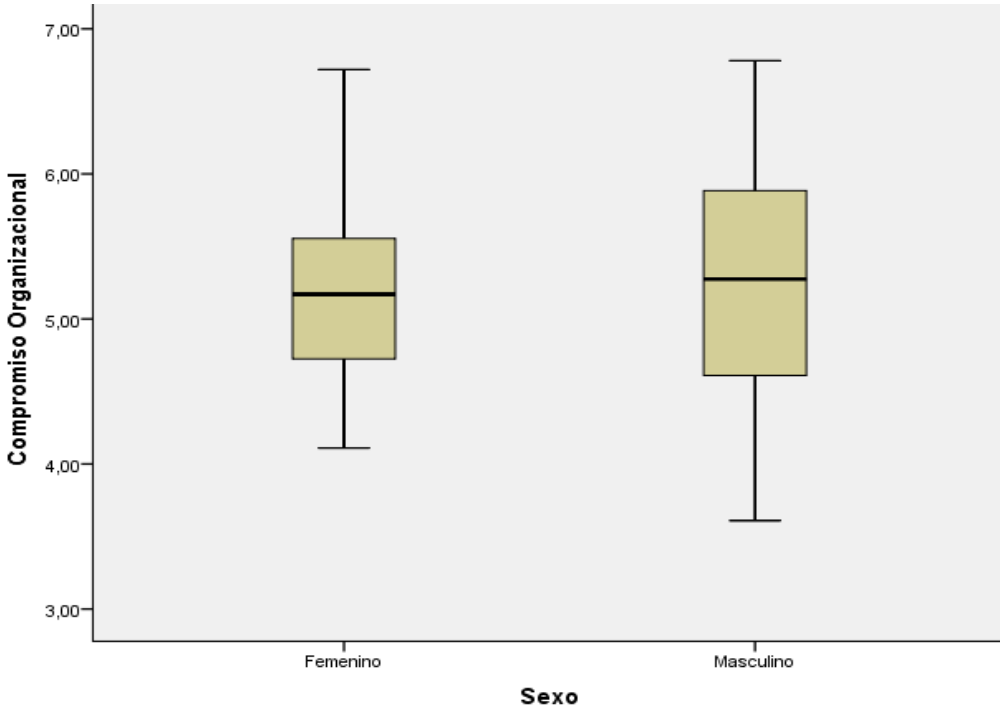
Gráfico 13. Comparación del compromiso normativo según Sexo



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 13 la línea que se encuentra en el interior de la caja indica la mediana, ahora bien se aprecia que el sexo femenino tiene una mediada menor a la del sexo masculino, el otro aspecto importante es que una caja es más grande que otra, esto indica la dispersión en los datos, mientras más alta es la caja más dispersos están los datos, por tanto se observa se forma clara que en el sexo masculino existe mayor dispersión que en el sexo femenino, es decir en el sexo femenino existe más homogeneidad en los datos en la dimensión de compromiso normativo.

Gráfico 14. Comparación de la variable compromiso organizacional según Sexo



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 14 la línea que se encuentra en el interior de la caja indica la mediana, ahora bien se aprecia que el sexo femenino tiene una mediada menor a la del sexo masculino, el otro aspecto importante es que una caja es más grande que otra, esto indica la dispersión en los datos, mientras más alta es la caja más dispersos están los datos, por tanto se observa se forma clara que en el sexo masculino existe mayor dispersión que en el sexo femenino, es decir en el sexo femenino existe más homogeneidad en los datos en la variable compromiso organizacional en general.

Tabla 13. Comparación de la variable Compromiso Organizacional según grupos de edad

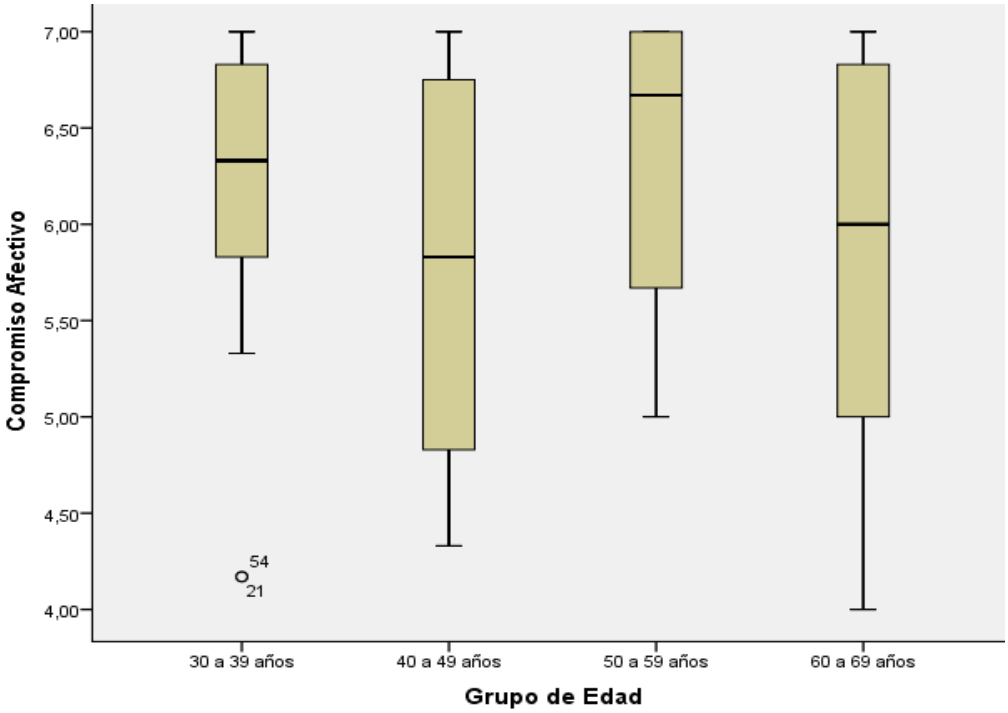
	Grupo de Edad		Estadístico
Compromiso Afectivo	30 a 39 años	Media	6,1484
		Mediana	6,3300
		Desviación estándar	,85036
		Coeficiente de variación (%)	13,831
	40 a 49 años	Media	5,8570
		Mediana	5,8300
		Desviación estándar	,90302
		Coeficiente de variación (%)	15,418
	50 a 59 años	Media	6,3221
		Mediana	6,6700
		Desviación estándar	,80429
		Coeficiente de variación (%)	12,722
	60 a 69 años	Media	5,8050
		Mediana	6,0000
		Desviación estándar	1,13673
		Coeficiente de variación (%)	19,582
Compromiso de Continuidad	30 a 39 años	Media	4,2632
		Mediana	4,0000
		Desviación estándar	1,20146
		Coeficiente de variación (%)	28,182
	40 a 49 años	Media	3,8760
		Mediana	4,0000
		Desviación estándar	1,17713
		Coeficiente de variación (%)	30,370
	50 a 59 años	Media	4,5121
		Mediana	4,8300
		Desviación estándar	1,28895
		Coeficiente de variación (%)	28,567
	60 a 69 años	Media	4,1667
		Mediana	4,0000
		Desviación estándar	1,50555
		Coeficiente de variación (%)	36,133
Compromiso Normativo	30 a 39 años	Media	5,4995
		Mediana	5,5000
		Desviación estándar	,74536
		Coeficiente de variación (%)	13,553
	40 a 49 años	Media	4,9075
		Mediana	4,8350
		Desviación estándar	,98741
		Coeficiente de variación (%)	20,120
	50 a 59 años	Media	5,8207
		Mediana	6,0850
		Desviación estándar	,85899
		Coeficiente de variación (%)	14,758
	60 a 69 años	Media	5,5267
		Mediana	5,4150
		Desviación estándar	1,22567
		Coeficiente de variación (%)	22,177
Compromiso Organizacional	30 a 39 años	Media	5,3037
		Mediana	5,1700
		Desviación estándar	,66588
		Coeficiente de variación (%)	12,555
	40 a 49 años	Media	4,8800
		Mediana	4,7800
		Desviación estándar	,78683
		Coeficiente de variación (%)	16,124
	50 a 59 años	Media	5,5521
		Mediana	5,8300
		Desviación estándar	,73343
		Coeficiente de variación (%)	13,210
	60 a 69 años	Media	5,1667
		Mediana	5,1400
		Desviación estándar	1,21322
		Coeficiente de variación (%)	23,482

Fuente: Elaboración propia

La tabla 13 muestra la comparación entre el compromiso organizacional según la edad, en la tabla se agrupan los 4 grupos de edad con las dimensiones de la variable y luego con la variable en general. De acuerdo a los resultados se puede evidenciar que el compromiso afectivo es el que tiene mayor promedio en comparación con las otras dimensiones y con la variable en general. Ahora bien en el compromiso afectivo el grupo de edad de 50 a 59 años es el que tiene la mayor media con 6,3221 esto quiere decir que las personas que se encuentran en este rango de edad tienen un compromiso afectivo muy alto por su organización, también se encuentran las personas del grupo de edad de 30 a 39 años con una media de 6,1484, teniendo así un compromiso afectivo muy alto. En cuanto al grupo de edad de 40 a 49 años y 60 a 69 años tienen una media aproximadamente de 5, esto quiere decir que tienen un alto compromiso afectivo. La dimensión compromiso de continuidad es la que tiene menor promedio, la media entre los grupos de edad es de 4 aproximadamente dando así un nivel moderadamente alto, es decir los gerentes están moderadamente de acuerdo en continuar en su organización. En cuanto a la dimensión compromiso normativo y la variable compromiso organizacional en general las medias son muy similares y son de aproximadamente 5, dando así un alto apego moral y un alto compromiso organizacional. En cuanto a la desviación estándar se podría decir que hay mayor homogeneidad en el grupo de edad de 50 a 59 años en la dimensión de compromiso afectivo y en la variable compromiso organizacional en general el grupo con mayor homogeneidad es el de 30 a 39 años. Los coeficientes de variación indican que en cuanto a la variable compromiso organizacional en general el grupo de edad de 30 a 39 años los puntajes promedio son más homogéneos con un valor de 12,555% mientras que el grupo con puntajes promedio más heterogéneos son los del grupo de edad de 60 a 69 años en la dimensión compromiso de continuidad con un valor de 36,132%. Al analizar el coeficiente de variación se observa un índice de dispersión alto, esto indica una tendencia alta entre la homogeneidad y la heterogeneidad.

Al analizar las tablas 12 y 13, se aprecia que existe diferencia clara con respecto a la comparación del compromiso afectivo según el sexo, es decir tanto en el sexo femenino como el masculino tienen un nivel muy alto de compromiso afectivo, ahora bien en cuanto a la comparación según la edad el compromiso afectivo es el que tiene mayor promedio en comparación con las otras dimensiones y la variable en general. Por tanto se concluye que la población tiene un nivel muy alto de compromiso afectivo por su organización.

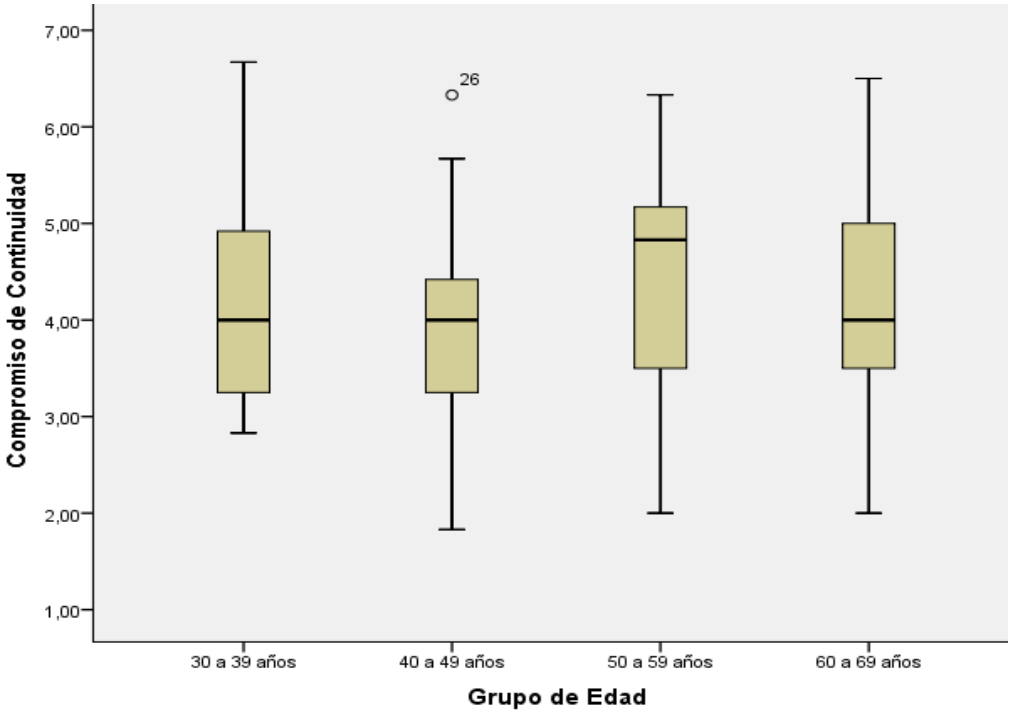
Gráfico 15. Comparación del compromiso afectivo según Grupos de Edad



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 15 la línea que se encuentra en el interior de la caja indica la mediana, ahora bien se aprecia que el grupo de 50 a 59 años es el que presenta la mayor mediada, seguido se encuentra el grupo de 30 a 39 años, en cuanto al grupo de 40 a 49 años y 60 a 69 años tienen su mediana similar. El otro aspecto importante es que las 4 cajas tienen tamaños diferentes, esto indica la dispersión en los datos, mientras más alta es la caja más dispersos están los datos, por tanto se observa de forma clara que el grupo de 30 a 39 años es el que tiene más homogeneidad en los datos, mientras que el grupo de 40 a 49 años es el que presenta mayor heterogeneidad en los datos.

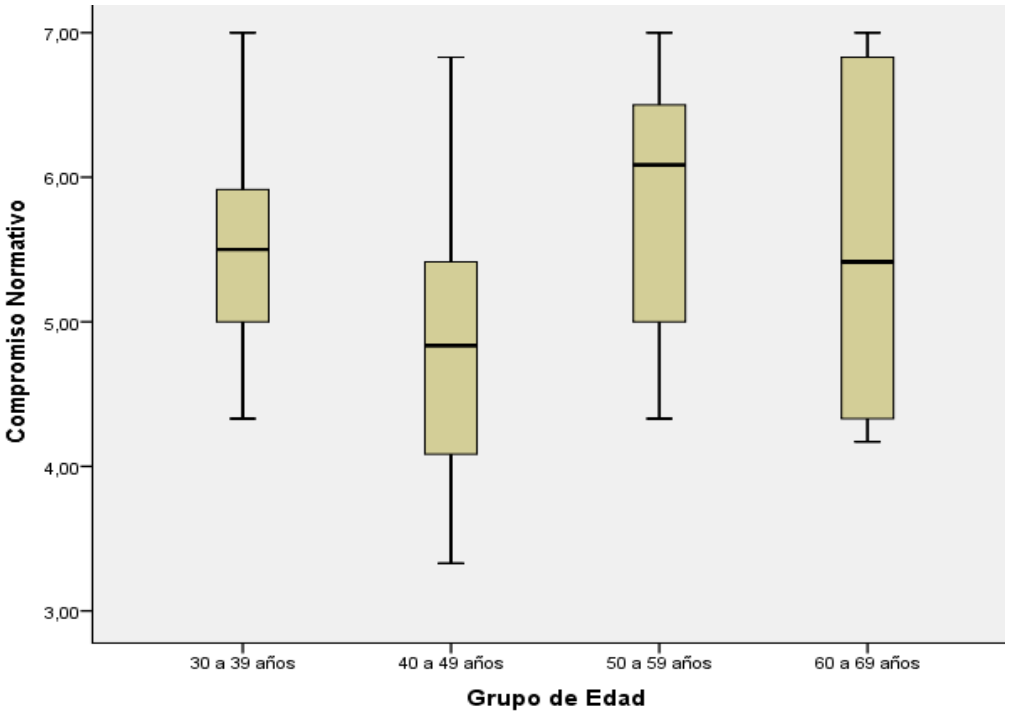
Gráfico 16. Comparación del compromiso de continuidad según Grupos de Edad



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 16 la línea que se encuentra en el interior de la caja indica la mediana, ahora bien se aprecia que el grupo de 50 a 59 años es el que presenta la mayor mediada, mientras que los otros 3 grupos de edad tienen exactamente la misma mediana. El otro aspecto importante es que las 4 cajas tienen tamaños diferentes, esto indica la dispersión en los datos, mientras más alta es la caja más dispersos están los datos, por tanto se observa de forma clara que el grupo de 40 a 49 años es el que tiene más homogeneidad en los datos, mientras que los grupos de 30 a 39 años y 50 y 59 años son los que presentan mayor heterogeneidad en los datos.

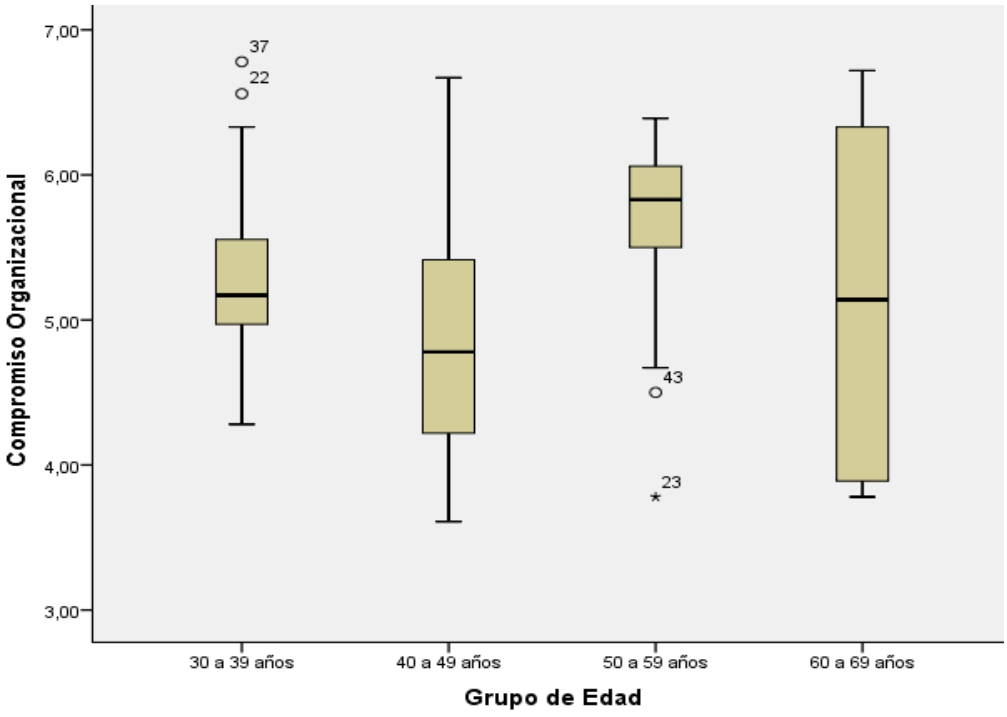
Gráfico 17. Comparación del compromiso normativo según Grupos de Edad



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 17 la línea que se encuentra en el interior de la caja indica la mediana, ahora bien se aprecia que el grupo de 50 a 59 años es el que presenta la mayor mediada, los grupos de 30 a 39 años y 60 a 69 años tienen la mediana similar, mientras que el grupo de 40 a 49 años es el que tiene la menor mediana. El otro aspecto importante es que las 4 cajas tienen tamaños diferentes, esto indica la dispersión en los datos, mientras más alta es la caja más dispersos están los datos, por tanto se observa de forma clara que el grupo de 30 a 39 años es el que tiene más homogeneidad en los datos, mientras el grupo de 60 a 69 años es el que presenta mayor heterogeneidad en los datos.

Gráfico 18. Comparación de la variable compromiso organizacional según Grupos de Edad



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 18 la línea que se encuentra en el interior de la caja indica la mediana, ahora bien se aprecia que el grupo de 50 a 59 años es el que presenta la mayor mediada, los grupos de 30 a 39 años y 60 a 69 años tienen la mediana similar, mientras que el grupo de 40 a 49 años es el que tiene la menor mediana. El otro aspecto importante es que las 4 cajas tienen tamaños diferentes, esto indica la dispersión en los datos, mientras más alta es la caja más dispersos están los datos, por tanto se observa de forma clara que los grupos de 30 a 39 años y 50 a 59 años son los que tienen más homogeneidad en los datos, mientras el grupo de 60 a 69 años es el que presenta mayor heterogeneidad en los datos.

3. Análisis de correlación entre las variables en estudio

A continuación se van a presentar los análisis correspondientes a los coeficientes de correlación significativos en cuanto a las variables de estudio las cuales son inteligencia emocional como la variable independiente y el compromiso organizacional como la variable dependiente, para de esa forma saber si se acepta o si se rechaza la hipótesis nula.

Además también se presenta la correlación de las variables en estudio con las variables demográficas (sexo y edad).

Para realizar los análisis de correlación de Pearson es importante presentar una tabla de interpretación:

Tabla 14. Coeficientes de correlación de Pearson

Valor	Significado
1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: (Suárez y Tapia, 2012)

La tabla 14 sirve de apoyo para realizar la interpretación de los resultados y de esa forma realizar los análisis correspondientes de una forma clara y precisa.

Tabla 15. Correlación de las variables Inteligencia Emocional y Compromiso Organizacional

		Compromiso Afectivo	Compromiso de Continuidad	Compromiso Normativo	Compromiso Organizacional	Percepción de Inteligencia Emocional	Comprensión de Inteligencia Emocional	Manejo de Inteligencia Emocional	Inteligencia Emocional
Compromiso Afectivo	Correlación de Pearson	1	,302*	,594**	,753**	,293*	,271*	,292*	,323*
	p-valor		,020	,000	,000	,024	,038	,025	,013
	n	59	59	59	59	59	59	59	59
Compromiso de Continuidad	Correlación de Pearson	,302*	1	,424**	,786**	,063	-,019	-,111	-,029
	p-valor	,020		,001	,000	,636	,887	,402	,825
	n	59	59	59	59	59	59	59	59
Compromiso Normativo	Correlación de Pearson	,594**	,424**	1	,826**	,197	,105	,148	,170
	p-valor	,000	,001		,000	,135	,430	,262	,198
	n	59	59	59	59	59	59	59	59
Compromiso Organizacional	Correlación de Pearson	,753**	,786**	,826**	1	,217	,130	,108	,170
	p-valor	,000	,000	,000		,099	,326	,415	,199
	n	59	59	59	59	59	59	59	59
Percepción de Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	,293*	,063	,197	,217	1	,661**	,781**	,917**
	p-valor	,024	,636	,135	,099		,000	,000	,000
	n	59	59	59	59	59	59	59	59
Comprensión de Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	,271*	-,019	,105	,130	,661**	1	,595**	,837**
	p-valor	,038	,887	,430	,326	,000		,000	,000
	n	59	59	59	59	59	59	59	59
Manejo de Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	,292*	-,111	,148	,108	,781**	,595**	1	,905**
	p-valor	,025	,402	,262	,415	,000	,000		,000
	n	59	59	59	59	59	59	59	59
Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	,323*	-,029	,170	,170	,917**	,837**	,905**	1
	p-valor	,013	,825	,198	,199	,000	,000	,000	
	n	59	59	59	59	59	59	59	59

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

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

Fuente: Elaboración propia

La tabla 15 muestra los coeficientes de correlación lineal de Pearson entre las variables inteligencia emocional y compromiso organizacional con sus dimensiones. Una correlación es significativa (diferente de cero a nivel poblacional) si se rechaza la hipótesis nula de que la correlación poblacional es igual a 0 lo cual sucede cuando el p-valor asociado a la correlación muestral es menor al nivel de significación establecido que suele fijarse en 0,05 o en 0,01 si se desea mayor precisión. En el caso del presente estudio, sólo se aprecian 4 correlaciones significativas, todas en la dimensión compromiso afectivo con las 3 dimensiones de la variable

inteligencia emocional y la variable en general. Cabe destacar que son significativas al nivel del 0,05 pero no al nivel del 0,01 ya que sus p-valores son menores a 0,05 pero todos mayores a 0,01. Sin embargo, dichas correlaciones aunque tienen significación son positivas bajas, con valores que no pasan de 0,323. En los restantes casos las correlaciones no son significativas. El resultado más notorio es que a nivel de variable en general, las variables inteligencia emocional y compromiso organizacional tienen una correlación de 0,170 la cual tiene un p-valor asociado de 0,199 > 0,05 lo cual indica que la correlación entre las variables en estudio no es significativa.

Tabla 16. Correlación de las variables Inteligencia Emocional y Compromiso Organizacional según el sexo femenino

		Compromiso Afectivo	Compromiso de Continuidad	Compromiso Normativo	Compromiso Organizacional	Percepción de Inteligencia Emocional	Comprensión de Inteligencia Emocional	Manejo de Inteligencia Emocional	Inteligencia Emocional
Compromiso Afectivo	Correlación de Pearson	1	,012	,518*	,659**	,401	,297	,427*	,408
	p-valor		,958	,011	,001	,058	,168	,042	,053
	n	23	23	23	23	23	23	23	23
Compromiso de Continuidad	Correlación de Pearson	,012	1	,213	,638**	-,101	-,215	-,184	-,181
	p-valor	,958		,329	,001	,648	,325	,402	,408
	n	23	23	23	23	23	23	23	23
Compromiso Normativo	Correlación de Pearson	,518*	,213	1	,812**	,255	,146	,313	,260
	p-valor	,011	,329		,000	,240	,506	,145	,230
	n	23	23	23	23	23	23	23	23
Compromiso Organizacional	Correlación de Pearson	,659**	,638**	,812**	1	,232	,076	,227	,195
	p-valor	,001	,001	,000		,286	,729	,297	,372
	n	23	23	23	23	23	23	23	23
Percepción de Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	,401	-,101	,255	,232	1	,721**	,917**	,957**
	p-valor	,058	,648	,240	,286		,000	,000	,000
	n	23	23	23	23	23	23	23	23
Comprensión de Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	,297	-,215	,146	,076	,721**	1	,673**	,862**
	p-valor	,168	,325	,506	,729	,000		,000	,000
	n	23	23	23	23	23	23	23	23
Manejo de Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	,427*	-,184	,313	,227	,917**	,673**	1	,942**
	p-valor	,042	,402	,145	,297	,000	,000		,000
	n	23	23	23	23	23	23	23	23
Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	,408	-,181	,260	,195	,957**	,862**	,942**	1
	p-valor	,053	,408	,230	,372	,000	,000	,000	
	n	23	23	23	23	23	23	23	23

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

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

Fuente: Elaboración propia

La tabla 16 muestra los coeficientes de correlación lineal de Pearson entre las variables inteligencia emocional y compromiso organizacional junto a sus dimensiones, y se correlacionan según el sexo femenino. Una correlación es significativa (diferente de cero a nivel poblacional) si se rechaza la hipótesis nula de que la correlación poblacional es igual a 0 lo cual sucede cuando el p-valor asociado a la correlación muestral es menor al nivel de significación establecido que suele fijarse en 0,05 o en 0,01 si se desea mayor precisión. De acuerdo a los resultados de la tabla solo se observa 1 correlación significativa y es entre el compromiso afectivo y el manejo de las emociones con un valor de 0,427, dicha correlación es positiva moderada, la correlación es significativa al nivel del 0,05, ya que tiene un p-valor asociado de 0,42. Un resultado notorio es que a nivel de variable en general, las variables inteligencia emocional y compromiso organizacional tienen una correlación de 0,195 la cual tiene un p-valor asociado de 0,372 > 0,05 lo cual indica que la correlación entre las variables en estudio no es significativa.

Tabla 17. Correlación de las variables Inteligencia Emocional y Compromiso Organizacional según el sexo masculino

		Compromiso Afectivo	Compromiso de Continuidad	Compromiso Normativo	Compromiso Organizacional	Percepción de Inteligencia Emocional	Comprensión de Inteligencia Emocional	Manejo de Inteligencia Emocional	Inteligencia Emocional
Compromiso Afectivo	Correlación de Pearson	1	,423*	,641**	,791**	,229	,282	,209	,278
	p-valor		,010	,000	,000	,180	,095	,220	,101
	n	36	36	36	36	36	36	36	36
Compromiso de Continuidad	Correlación de Pearson	,423*	1	,542**	,842**	,177	,111	-,072	,073
	p-valor	,010		,001	,000	,303	,518	,678	,672
	n	36	36	36	36	36	36	36	36
Compromiso Normativo	Correlación de Pearson	,641**	,542**	1	,849**	,147	,092	,007	,090
	p-valor	,000	,001		,000	,392	,595	,969	,600
	n	36	36	36	36	36	36	36	36
Compromiso Organizacional	Correlación de Pearson	,791**	,842**	,849**	1	,221	,187	,040	,166
	p-valor	,000	,000	,000		,195	,274	,817	,333
	n	36	36	36	36	36	36	36	36
Percepción de Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	,229	,177	,147	,221	1	,611**	,655**	,870**
	p-valor	,180	,303	,392	,195		,000	,000	,000
	n	36	36	36	36	36	36	36	36
Comprensión de Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	,282	,111	,092	,187	,611**	1	,580**	,830**
	p-valor	,095	,518	,595	,274	,000		,000	,000
	n	36	36	36	36	36	36	36	36
Manejo de Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	,209	-,072	,007	,040	,655**	,580**	1	,884**
	p-valor	,220	,678	,969	,817	,000	,000		,000
	n	36	36	36	36	36	36	36	36
Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	,278	,073	,090	,166	,870**	,830**	,884**	1
	p-valor	,101	,672	,600	,333	,000	,000	,000	
	n	36	36	36	36	36	36	36	36

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

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

Fuente: Elaboración propia

La tabla 17 muestra los coeficientes de correlación lineal de Pearson entre las variables inteligencia emocional y compromiso organizacional junto a sus dimensiones, y se correlacionan según el sexo masculino. Una correlación es significativa (diferente de cero a nivel poblacional) si se rechaza la hipótesis nula de que la correlación poblacional es igual a 0 lo cual sucede cuando el p-valor asociado a la correlación muestral es menor al nivel de significación establecido que suele fijarse en 0,05 o en 0,01 si se desea mayor precisión. De acuerdo a los resultados que se aprecian en la tabla no se observan correlaciones significativas, debido a que el p-valor de todos los resultados es > 0,01 y a 0,05.

Tabla 18. Correlación de las variables Inteligencia Emocional y Compromiso Organizacional según el grupo de edad de 30 a 39 años

		Compromiso Afectivo	Compromiso de Continuidad	Compromiso Normativo	Compromiso Organizacional	Percepción de Inteligencia Emocional	Comprensión de Inteligencia Emocional	Manejo de Inteligencia Emocional	Inteligencia Emocional
Compromiso Afectivo	Correlación de Pearson	1	,028	,411	,597**	,617**	,637**	,570*	,645**
	p-valor		,910	,081	,007	,005	,003	,011	,003
	n	19	19	19	19	19	19	19	19
Compromiso de Continuidad	Correlación de Pearson	,028	1	,381	,755**	,081	,197	-,092	,051
	p-valor	,910		,108	,000	,743	,420	,709	,834
	n	19	19	19	19	19	19	19	19
Compromiso Normativo	Correlación de Pearson	,411	,381	1	,778**	,505*	,329	,324	,409
	p-valor	,081	,108		,000	,028	,169	,175	,082
	n	19	19	19	19	19	19	19	19
Compromiso Organizacional	Correlación de Pearson	,597**	,755**	,778**	1	,501*	,513*	,310	,459*
	p-valor	,007	,000	,000		,029	,025	,197	,048
	n	19	19	19	19	19	19	19	19
Percepción de Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	,617**	,081	,505*	,501*	1	,841**	,841**	,950**
	p-valor	,005	,743	,028	,029		,000	,000	,000
	n	19	19	19	19	19	19	19	19
Comprensión de Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	,637**	,197	,329	,513*	,841**	1	,779**	,920**
	p-valor	,003	,420	,169	,025	,000		,000	,000
	n	19	19	19	19	19	19	19	19
Manejo de Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	,570*	-,092	,324	,310	,841**	,779**	1	,943**
	p-valor	,011	,709	,175	,197	,000	,000		,000
	n	19	19	19	19	19	19	19	19
Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	,645**	,051	,409	,459*	,950**	,920**	,943**	1
	p-valor	,003	,834	,082	,048	,000	,000	,000	
	n	19	19	19	19	19	19	19	19

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

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

La tabla 18 muestra los coeficientes de correlación lineal de Pearson entre las variables inteligencia emocional y compromiso organizacional junto a sus dimensiones, y se correlacionan según el grupo de edad de 30 a 39 años. Una correlación es significativa (diferente de cero a nivel poblacional) si se rechaza la hipótesis nula de que la correlación poblacional es igual a 0 lo cual sucede cuando el p-valor asociado a la correlación muestral es menor al nivel de significación establecido que suele fijarse en 0,05 o en 0,01 si se desea mayor precisión. En el caso del presente estudio, se aprecian 8 correlaciones significativas, 4 en la dimensión compromiso afectivo con las 3 dimensiones de la variable inteligencia emocional y la variable en general, 1 en la dimensión compromiso normativo con la dimensión de percepción de las emociones y 3 en la variable compromiso organizacional en general con las dimensiones percepción de las emociones y comprensión emocional, y además con la variable inteligencia emocional en general. Las primeras 4 correlaciones que son las del compromiso afectivo con las 3 dimensiones la inteligencia emocional y la variable en general muestran que las correlaciones son positivas moderadas al nivel de 0,05. La siguiente correlación es la del compromiso normativo con la percepción emocional, los resultados arrojan que la correlación es positiva moderada al nivel de 0,05. Por último se observa en la tabla la correlación entre la variable compromiso organizacional en general con la percepción emocional, comprensión emocional y la variable inteligencia emocional en general una correlación positiva moderada al nivel de 0,05.

Tabla 19.Correlación de las variables Inteligencia Emocional y Compromiso Organizacional según el grupo de edad de 40 a 49 años

		Compromiso Afectivo	Compromiso de Continuidad	Compromiso Normativo	Compromiso Organizacional	Percepción de Inteligencia Emocional	Comprensión de Inteligencia Emocional	Manejo de Inteligencia Emocional	Inteligencia Emocional
Compromiso Afectivo	Correlación de Pearson	1	,324	,537*	,768**	,402	,118	,414	,457*
	p-valor		,163	,015	,000	,079	,621	,069	,043
	n	20	20	20	20	20	20	20	20
Compromiso de Continuidad	Correlación de Pearson	,324	1	,324	,759**	,176	-,113	,133	,115
	p-valor	,163		,164	,000	,458	,635	,577	,628
	n	20	20	20	20	20	20	20	20
Compromiso Normativo	Correlación de Pearson	,537*	,324	1	,784**	,319	,039	,277	,315
	p-valor	,015	,164		,000	,171	,871	,237	,176
	n	20	20	20	20	20	20	20	20
Compromiso Organizacional	Correlación de Pearson	,768**	,759**	,784**	1	,375	,004	,339	,363
	p-valor	,000	,000	,000		,104	,988	,143	,116
	n	20	20	20	20	20	20	20	20
Percepción de Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	,402	,176	,319	,375	1	,052	,605**	,817**
	p-valor	,079	,458	,171	,104		,827	,005	,000
	n	20	20	20	20	20	20	20	20
Comprensión de Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	,118	-,113	,039	,004	,052	1	,076	,414
	p-valor	,621	,635	,871	,988	,827		,750	,070
	n	20	20	20	20	20	20	20	20
Manejo de Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	,414	,133	,277	,339	,605**	,076	1	,861**
	p-valor	,069	,577	,237	,143	,005	,750		,000
	n	20	20	20	20	20	20	20	20
Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	,457*	,115	,315	,363	,817**	,414	,861**	1
	p-valor	,043	,628	,176	,116	,000	,070	,000	
	n	20	20	20	20	20	20	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

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

Fuente: Elaboración propia

La tabla 19 muestra los coeficientes de correlación lineal de Pearson entre las variables inteligencia emocional y compromiso organizacional junto a sus dimensiones, y se correlacionan el grupo de edad de 40 a 49 años. Una correlación es significativa (diferente de cero a nivel poblacional) si se rechaza la hipótesis nula de que la correlación poblacional es igual a 0 lo cual sucede cuando el p-valor asociado a la correlación muestral es menor al nivel de significación establecido que suele fijarse en 0,05 o en 0,01 si se desea mayor precisión. En el caso del presente estudio, sólo se aprecia 1 correlación significativa, en la dimensión

compromiso afectivo con la variable inteligencia emocional en general. Dicha correlación es positiva moderada con un valor de 0,457 y un p-valor asociado de 0,43, por tanto dicha correlación se encuentra al nivel del 0,05. En los restantes casos las correlaciones no son significativas. El resultado más notorio es que a nivel de variable en general, las variables inteligencia emocional y compromiso organizacional tienen una correlación de 0,363 la cual tiene un p-valor asociado de 0,116 > 0,05 lo cual indica que la correlación entre las variables en estudio no es significativa.

Tabla 20. Correlación de las variables Inteligencia Emocional y Compromiso Organizacional según el grupo de edad de 50 a 59 años

		Compromiso Afectivo	Compromiso de Continuidad	Compromiso Normativo	Compromiso Organizacional	Percepción de Inteligencia Emocional	Comprensión de Inteligencia Emocional	Manejo de Inteligencia Emocional	Inteligencia Emocional
Compromiso Afectivo	Correlación de Pearson	1	,242	,619*	,748**	,137	,100	,140	,136
	p-valor		,405	,018	,002	,641	,734	,632	,642
	n	14	14	14	14	14	14	14	14
Compromiso de Continuidad	Correlación de Pearson	,242	1	,203	,753**	,164	-,084	-,359	-,097
	p-valor	,405		,486	,002	,575	,776	,208	,742
	n	14	14	14	14	14	14	14	14
Compromiso Normativo	Correlación de Pearson	,619*	,203	1	,734**	-,006	,104	-,023	,036
	p-valor	,018	,486		,003	,983	,724	,937	,903
	n	14	14	14	14	14	14	14	14
Compromiso Organizacional	Correlación de Pearson	,748**	,753**	,734**	1	,143	,026	-,169	,006
	p-valor	,002	,002	,003		,625	,929	,564	,984
	n	14	14	14	14	14	14	14	14
Percepción de Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	,137	,164	-,006	,143	1	,783**	,751**	,913**
	p-valor	,641	,575	,983	,625		,001	,002	,000
	n	14	14	14	14	14	14	14	14
Comprensión de Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	,100	-,084	,104	,026	,783**	1	,755**	,938**
	p-valor	,734	,776	,724	,929	,001		,002	,000
	n	14	14	14	14	14	14	14	14
Manejo de Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	,140	-,359	-,023	-,169	,751**	,755**	1	,899**
	p-valor	,632	,208	,937	,564	,002	,002		,000
	n	14	14	14	14	14	14	14	14
Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	,136	-,097	,036	,006	,913**	,938**	,899**	1
	p-valor	,642	,742	,903	,984	,000	,000	,000	
	n	14	14	14	14	14	14	14	14

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

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

Fuente: Elaboración propia

La tabla 20 muestra los coeficientes de correlación lineal de Pearson entre las variables inteligencia emocional y compromiso organizacional junto a sus dimensiones, y se correlacionan según el grupo de edad de 50 a 59 años. Una correlación es significativa (diferente de cero a nivel poblacional) si se rechaza la hipótesis nula de que la correlación poblacional es igual a 0 lo cual sucede cuando el p-valor asociado a la correlación muestral es menor al nivel de significación establecido que suele fijarse en 0,05 o en 0,01 si se desea mayor precisión. De acuerdo a los resultados de la tabla no se observan correlaciones significativas, debido a que el p-valor de todos los resultados son > 0,01 y 0,05.

Tabla 21. Correlación de las variables Inteligencia Emocional y Compromiso Organizacional según el grupo de edad de 60 a 69 años

		Compromiso Afectivo	Compromiso de Continuidad	Compromiso Normativo	Compromiso Organizacional	Percepción de Inteligencia Emocional	Comprensión de Inteligencia Emocional	Manejo de Inteligencia Emocional	Inteligencia Emocional
Compromiso Afectivo	Correlación de Pearson	1	,733	,928**	,927**	-,008	,456	-,192	,113
	p-valor		,098	,008	,008	,987	,363	,715	,831
	n	6	6	6	6	6	6	6	6
Compromiso de Continuidad	Correlación de Pearson	,733	1	,846*	,926**	-,137	,007	-,458	-,196
	p-valor	,098		,034	,008	,796	,990	,361	,710
	n	6	6	6	6	6	6	6	6
Compromiso Normativo	Correlación de Pearson	,928**	,846*	1	,975**	-,027	,299	-,272	,018
	p-valor	,008	,034		,001	,959	,565	,602	,973
	n	6	6	6	6	6	6	6	6
Compromiso Organizacional	Correlación de Pearson	,927**	,926**	,975**	1	-,069	,246	-,342	-,040
	p-valor	,008	,008	,001		,897	,639	,507	,940
	n	6	6	6	6	6	6	6	6
Percepción de Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	-,008	-,137	-,027	-,069	1	,808	,912*	,965**
	p-valor	,987	,796	,959	,897		,052	,011	,002
	n	6	6	6	6	6	6	6	6
Comprensión de Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	,456	,007	,299	,246	,808	1	,725	,912*
	p-valor	,363	,990	,565	,639	,052		,103	,011
	n	6	6	6	6	6	6	6	6
Manejo de Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	-,192	-,458	-,272	-,342	,912*	,725	1	,931**
	p-valor	,715	,361	,602	,507	,011	,103		,007
	n	6	6	6	6	6	6	6	6
Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	,113	-,196	,018	-,040	,965**	,912*	,931**	1
	p-valor	,831	,710	,973	,940	,002	,011	,007	
	n	6	6	6	6	6	6	6	6

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

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

La tabla 21 muestra los coeficientes de correlación lineal de Pearson entre las variables inteligencia emocional y compromiso organizacional junto a sus dimensiones, y se correlacionan según el grupo de edad de 60 a 69 años. Una correlación es significativa (diferente de cero a nivel poblacional) si se rechaza la hipótesis nula de que la correlación poblacional es igual a 0 lo cual sucede cuando el p-valor asociado a la correlación muestral es menor al nivel de significación establecido que suele fijarse en 0,05 o en 0,01 si se desea mayor precisión. De acuerdo a los resultados de la tabla no se observan correlaciones significativas, debido a que el p-valor de todos los resultados es > 0,01 y 0,05.

CAPÍTULO V.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Al concluir con el análisis de resultados, se procedió a realizar la discusión de resultados en donde se van a contrastar todos los resultados obtenidos con la información plasmada en el marco teórico, acerca de las variables en estudio las cuales son inteligencia emocional y compromiso organizacional.

Autores como Urdiain (2016), destacan que las habilidades de una persona emocionalmente inteligente, pueden ser abordadas mediante diversas perspectivas, una de ellas señala la incidencia de dichas habilidades en la productividad y rendimiento en el trabajo. Esto es muy importante ya que una persona emocionalmente inteligente tiene diversas habilidades que las destacan de otras personas, así como también son personas que se encuentran comprometidas con lo que hacen, debido a que están automotivadas y no necesitan ser controladas con tanta frecuencia, ya que las mismas realizan sus labores de forma correcta, por tanto es importante mencionar un argumento de Goleman (1998), el cual señala que el compromiso puede considerarse como un factor importante en la inteligencia emocional, ya que en temas laborales, los individuos con un gran compromiso normalmente están mejor alineados con las metas y objetivos de la organización. Los resultados de este estudio evidencian que los gerentes más exitosos de Venezuela tienen altos niveles de inteligencia emocional en general y altos niveles de compromiso organizacional en general. En cuanto a la relación entre estas 2 variables los resultados evidencian que no existe relación significativa entre la variable inteligencia emocional y compromiso organizacional de forma general, más si se observa relación significativa entre la dimensión del compromiso afectivo y las 3 dimensiones de la inteligencia emocional, así como también con la variable en general. De acuerdo a los antecedentes presentados en este estudio la relación de estas 2 variables era significativa y positiva, por tanto se hizo atractivo estudiarlas pero con una unidad de análisis distinta. Se obtuvieron relaciones significativas en cuanto al compromiso afectivo, esto quiere decir que los gerentes encuestados se encuentran apegados emocionalmente a su organización, ya que los mismos se encuentran satisfechos por pertenecer a la organización, es decir

disfrutan plenamente su permanencia en la misma. Esto se debe a que los mismos tienen altos niveles de inteligencia emocional. A nivel de las variables en general se acepta la hipótesis nula, pero a nivel de las dimensiones de las variables se rechaza la hipótesis nula, ya que si existe relación, entre 1 dimensión del compromiso organizacional con las 3 dimensiones de la inteligencia emocional, y la variable en general.

Con respecto a la variable inteligencia emocional, Ulloa (2014) expresa que los gerentes exitosos muestran competencias emocionales superiores, es decir tienen buenas relaciones interpersonales, mayor empatía, logran influir de una forma muy positiva sobre otras personas, desarrollando confianza entre su equipo. Definitivamente, una mejora en el manejo de la inteligencia emocional del líder despliega notablemente la visibilidad de cualquier gerente ante su equipo y mejora la productividad. Cuanto más se asciende en una organización, más importante es la inteligencia emocional. Líderes más flexibles al entorno y a las necesidades humanas es lo que se requiere en el presente, para entender mejor a su equipo y lograr motivarlo para el alcance de las metas y proyectos propuestos. De acuerdo con lo expuesto por este autor se puede afirmar que los gerentes al ser los líderes en las empresas deben tener niveles de inteligencia emocional alto, así como también deben estar altamente comprometidos con su empresa para de esa forma lograr los objetivos y metas de la misma. En los resultados obtenidos en este estudio se pueden apreciar altos niveles de inteligencia emocional en los gerentes encuestados esto concuerda con lo dicho por Ulloa (2014), ya que los gerentes exitosos muestran competencias emocionales superiores a la de los demás, por tanto estos gerentes encuestados son reconocidos como los gerentes más exitosos de Venezuela de acuerdo a la revista GERENTE, además es importante destacar que los mismos trabajan para empresas exitosas en el país, empresas con larga trayectoria.

De acuerdo a lo antes mencionado también es importante destacar lo expuesto por otro autor como Benites (2016), que afirma que para poder mantener el éxito se deben saber manejar las propias emociones y la de los demás, las emociones positivas promueven el éxito tanto personal como profesional, ya que si una tarea resulta estimulante será mayor el rendimiento, así como también la rapidez para alcanzar los objetivos. Se hace necesario que los gerentes tengan un excelente manejo de las emociones, por tanto en el presente estudio se observó un alto manejo de las emociones por parte de los gerentes, esto les permite a los

mismos mantener el éxito. Además Salovey y Mayer (1999) destacan en su modelo 3 dimensiones de la inteligencia emocional, en donde se encuentran la percepción de las emociones que indica la capacidad para percibir o identificar las propias emociones y la de los demás en un lugar y momento determinado, en los resultados obtenidos los gerentes tienen altos niveles de percepción emocional, también los autores destacan otra dimensión como comprensión de las emociones, y la misma no es más que la forma en que las personas manejan sus emociones de acuerdo a las diversas circunstancias en las que se encuentren, en los resultados obtenidos los gerentes tienen altos niveles de comprensión emocional, es decir se conocen a sí mismos y son conscientes de sus actos finalmente los autores destacan como última dimensión el manejo de las emociones, y su posición concuerda con la de Benites (2016). De acuerdo con los autores se hace imprescindible que los gerentes tengan altos niveles de inteligencia emocional, y no solo a nivel de la variable en general, sino también a nivel de cada una de sus dimensiones, ya que al saber percibir, comprender y manejar las emociones de forma adecuada se tiene una gran inteligencia emocional que permite mantener el éxito.

En cuanto a la variable compromiso organizacional, Robbins y Coulter (2005), expresan que el compromiso organizacional es el grado en el que un empleado se identifica con una organización en particular y sus objetivos, y desea mantener su membresía en la organización. En tanto que la participación en el trabajo es la identificación con el trabajo, el compromiso organizacional es la identificación con la organización empleadora. En los resultados obtenidos en este estudio se evidencia que los gerentes están altamente identificados con su organización y altamente apegados de forma emocional con la misma, ya que sus respuestas se posicionaron en los niveles más altos de la escala, pero en cuanto al deseo de los mismos de continuar permaneciendo a su organización el resultado es moderadamente alto, esto quiere decir que los gerentes quieren continuar su membresía en la organización pero a la vez sienten dudas al respecto. Además de acuerdo con estos autores es importante mencionar que el modelo de Meyer y Allen (1991), dividen al compromiso organizacional en 3 dimensiones (compromiso afectivo, de continuidad y normativo), estas expresan los que Robbins y Coulter (2005) destacan acerca del compromiso organizacional.

Hay evidencias de organizaciones en las que sus trabajadores están altamente comprometidos, estás poseen grandes niveles de productividad y desempeño, ya que los mismos hacen todo lo posible por encaminar todo hacia el logro de las metas, en este tipo de casos se observan bajos índices de ausentismo. "A parte de ello, el grado de compromiso suele reflejar el acuerdo del empleado con la misión y las metas de la empresa, su disposición a entregar su esfuerzo a favor del cumplimiento de éstas y sus intenciones de seguir trabajando en la institución." (Hellriegel y Slocum, 2009). Todo esto se puede afirmar de acuerdo a los resultados obtenidos, ya que estos gerentes están altamente comprometidos con la organización, logrando ser exitosos y vinculados con la misión y las metas de la empresa.

De acuerdo a lo antes mencionado es importante tener un alto compromiso organizacional, para de esa forma cumplir con éxito los objetivos y metas de la organización, ya que es necesario que los gerentes de las empresas estén totalmente comprometidos con la misma, para de esa forma lograr el óptimo desenvolvimiento de los procesos y así cumplir con todo lo establecido. Como se mencionó la unidad de análisis de este estudio son gerentes exitosos de Venezuela, de acuerdo a los resultados se puede afirmar que la población de este estudio presenta un compromiso afectivo muy alto, es decir estos gerentes están muy apegados emocionalmente con la empresa para la que se encuentran trabajando, se sienten muy satisfechos y orgullosos de pertenecer a su organización, en cuanto al compromiso de continuidad se observa que los gerentes están moderadamente de acuerdo en continuar perteneciendo a su empresa, en esta dimensión de compromiso los niveles son moderadamente altos, es decir los gerentes no están tan convencidos de si podrán o no encontrar un lugar mejor en donde logren satisfacer sus necesidades y deseos, ahora bien los resultados del compromiso normativo arrojan que los gerentes tienen una alta obligación moral y de gratitud con su organización, son altamente fieles y leales a la misma, por tanto están altamente de acuerdo en continuar perteneciendo a su empresa ya que se sienten en deuda con la misma. Luego se evaluó la variable compromiso organizacional en general y se pudo obtener que los gerentes tienen un CO muy alto por su organización, es decir están en el nivel más alto de la escala, los mismo están muy comprometidos con su organización y darían lo que fuera por conservar el prestigio y dar cada día más éxito a la misma, para de esa forma hacer posible el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización, además cuando las personas están tan comprometidas con una organización normalmente sus objetivos y metas personales se

encuentran ligados con los de la organización, y por ende sienten un fuerte apego, produciendo esto excelentes resultados en su desempeño. Por tanto se hace indispensable que los gerentes tengan niveles muy altos de compromiso organizacional, ya que ellos son los líderes de los diversos departamentos de las empresas, ellos tienen a su cargo muchas responsabilidades vitales para el buen desempeño y funcionamiento de la empresa, por ello es necesario que estén comprometidos, para que de esa forma cumplan con todos los lineamientos.

En general, los gerentes encuestados presentan altos niveles de compromiso organizacional, sin embargo el resultado más notorio que se obtuvo en cuanto a esta variable es que los mismos tienen un compromiso afectivo muy alto, el mayor puntaje de la escala lo obtuvo esta dimensión, esto quiere decir que los gerentes sienten un fuerte vínculo emocional por su organización.

Ahora bien Adeyemo (2007) expresa que el desarrollo de los empleados comprometidos tiene numerosas ventajas para la realización de los objetivos de la organización, esto no depende únicamente de tener una fuerza de trabajo comprometida y adecuada, sino también del grado en que los empleados están conectados emocionalmente con la organización, es decir, en la medida en que están alegres, satisfechos, motivados, por tanto es importante para las organizaciones siempre equipar a todos sus empleados con habilidades de inteligencia emocional, es una buena forma de engendrar el compromiso en los trabajadores y así poco a poco cosechar los beneficios que se derivan de ella. Para las empresas la inteligencia emocional y el compromiso organizacional son variables que tienen un alto grado de significación, ya que en las mismas se basa el éxito, es decir si una persona no sabe manejar su inteligencia emocional de la forma más adecuada es posible que no cumpla con los objetivos y metas, ya que todo en la vida tiene límites y pautas, por tanto todo en exceso es malo, y más si se habla de los líderes de las empresas, de personas que requieren conocimientos y la suficiente inteligencia para saber afrontar con madurez y profesionalismo los retos que se presentan a diario, así como también las empresas necesitan de líderes que estén altamente comprometidos con la empresa y que luchen a diario por hacer que la misma sea exitosa, esto con ayuda de todo el personal, que es impulsado por los líderes, porque una persona puede estar muy comprometida, pero si no tiene un líder que este verdaderamente comprometido con

la empresa es posible que la misma se desmotive y no logre comprometerse como es debido y en los niveles óptimos para el excelente desenvolvimiento de la empresa.

Goleman (1998) expresa que la esencia del compromiso es unificar los propios objetivos con los de la organización. El compromiso es emocional, ya que las personas con IE sienten un fuerte apego a las metas de la organización. Quienes valoran el objetivo de una organización y lo adoptan, no sólo están dispuestos a hacer por ella un esfuerzo supremo, sino a efectuar sacrificios personales cuando sea necesario. Son las personas que deciden trabajar hasta tarde, o durante un fin de semana, a fin de terminar un proyecto a tiempo; son los gerentes dispuestos a partir de viaje de un momento a otro cuando se presenta un asunto urgente. De acuerdo a todo lo antes expuesto y a los resultados obtenidos se puede afirmar lo expuesto por este autor.

Ahora bien hay que mencionar que se evaluaron las variables demográficas con las variables de estudio, por tanto en cuanto al sexo de los gerentes podría influir en los niveles de inteligencia emocional y compromiso organizacional en general, se obtuvo como resultado según el sexo que no existe diferencia significativa entre el sexo femenino y masculino con respecto a los niveles de inteligencia emocional y compromiso organizacional, es decir que los gerentes de ambos sexos presentan altos niveles de IE y CO.

También se evaluó si las edades de los gerentes podrían influir en los niveles de inteligencia emocional y compromiso organizacional en general, de acuerdo a los resultados se puede afirmar que el grupo de edad de 60 a 69 años es el que presenta mayores niveles de IE con respecto a los otros grupos de edad, en el caso del compromiso organizacional el grupo de edad con mayores niveles de CO es el de 50 a 59 años, por tanto se puede afirmar que en este estudio si existen diferencias con respecto a las edades, en cuanto a los niveles de inteligencia emocional y compromiso organizacional.

De acuerdo a todos los resultados obtenidos es importante afirmar que los gerentes que formaron parte a este estudio tienen un gran compromiso afectivo, que está correlacionado de forma significativa con la inteligencia emocional y sus dimensiones. Es decir los mismos tienen un fuerte apego emocional por la organización a la que pertenecen, se sienten muy satisfechos y disfrutan cada momento de su permanencia en la empresa, se sienten orgullosos

de su organización. A mayor compromiso afectivo mayor inteligencia emocional expresan tanto nivel de la variable en general como a nivel de las dimensiones (percepción, manejo y comprensión emocional).

CAPÍTULO VI.

CONCLUSIONES

Para concluir el presente trabajo de grado se puede afirmar que a nivel de la variable inteligencia emocional y compromiso organizacional en general no existe relación significativa en los gerentes más exitosos de Venezuela de acuerdo a la revista GERENTE, pero en cuanto a las dimensiones de las variables se puede afirmar que si existe relación significativa entre el compromiso afectivo y las 3 dimensiones de la inteligencia emocional, y la variable en general. De acuerdo a este resultado se puede evidenciar que los gerentes encuestados tienen un fuerte apego emocional por su organización. En el estudio se logra destacar lo importante que es para las empresas tener a gerentes con altos niveles de inteligencia emocional y compromiso organizacional, ya que ellos son un pilar fundamental en las empresas para el adecuado logro de los objetivos y metas de la misma.

Los resultados obtenidos destacan que los gerentes que participaron en el estudio tienen niveles altos de inteligencia emocional y niveles altos de compromiso organizacional, por eso se puede afirmar que los mismos son exitosos de acuerdo a sus diversas habilidades y fortalezas, y entre ellas están estas 2 variables que son fundamentales para el mundo empresarial. Que se hayan obtenido buenos resultados en este estudio no quiere decir que necesariamente debería haber correlación entre las variables, simplemente se afirma que el compromiso organizacional no depende necesariamente de la inteligencia emocional, es decir las personas pueden estar muy comprometidas con su empresa, pero no necesariamente pueden tener niveles altos de inteligencia emocional, a pesar de que hubo correlaciones significativas entre las dimensiones de las variables, se puede decir que la inteligencia emocional no es una variable determinante del compromiso organizacional en el caso de los gerentes más exitosos de Venezuela, de acuerdo a la revista GERENTES. Lo que sí se puede decir es que para tener mayor compromiso afectivo en los gerentes de la organización es necesario desarrollar los niveles de inteligencia emocional de los mismos.

También se cruzaron las variables de estudio con las variables demográficas, para de esa forma dejar claro si se mantenía el comportamiento de la variable original a nivel de cada

categoría de cada una de las variables demográficas. En cuanto al sexo femenino se pudo apreciar 1 correlación significativa en la dimensión compromiso afectivo y manejo de las emociones, de los resultados se permite afirmar que dicha correlación es positiva moderada. Ahora bien, en el sexo masculino no se observó ninguna correlación significativa, ya que el p-valor de todos los resultados es > 0,05. Seguido de esto se procedió a correlacionar la otra variable demográfica, la cual es la edad en donde se obtuvo que en el grupo de edad de 30 a 39 años 8 correlaciones significativas, pero a pesar de que tienen significación son bajas, en el grupo de edad de 40 a 49 años solo se observa 1 correlación y la misma es positiva moderada. Finalmente en los grupos de edad de 50 a 59 años y de 60 a 69 años no se observaron correlaciones significativas.

En general los resultados obtenidos fueron bastante buenos, ya que se demostró que los gerentes tienen altos niveles de inteligencia emocional y compromiso organizacional, por ello son exitosos y logran el éxito de las empresas, debido que poseen diversas habilidades que los hacen ser superiores con respecto a otras personas.

Para finalizar se puede decir que tanto el objetivo general como los específicos fueron alcanzados, ya que se logró determinar la relación entre las variables, así como también determinar los niveles de inteligencia emocional y compromiso organizacional en los gerentes más exitosos de Venezuela de acuerdo a la revista GERENTE.

Es importante mencionar que los instrumentos se aplicaron a gerentes que trabajan para distintas empresas, por tanto cada uno tiene distintas perspectivas.

LIMITACIONES

Es importante mencionar una serie de limitaciones que se presentaron en el estudio para poder llegar los resultados, dichas dificultades fueron superadas, es importante mencionar la mismas para de esa forma entender de forma más clara lo ocurrido y así evitar para futuras investigaciones cometer los mismos errores.

Inicialmente el estudio tuvo dificultades a la hora de contactar a los gerentes, ya que se hizo vía email y esto dificultó un poco el proceso ya que costó que las personas contestaran en el tiempo que teníamos estipulado según nuestro calendario. Se tuvo que enviar un par de veces el recordatorio para que las personas contestaran los instrumentos, esto atraso el proceso debido a que tuvimos que esperar 1 mes para lograr tener una cantidad de encuestas representativa. Luego de que pasó este tiempo en conjunto con el tutor, se pudo apreciar un grave error a la hora de enviar los instrumentos vía Google Drive, ya que como eran 2 instrumentos se enviaron en 2 links por separado, es decir 1 link para inteligencia emocional y otro link para compromiso organizacional. Se creía que esto iba a facilitarle a las personas el proceso de contestar las preguntas, pero no nos habíamos percatado de que esto era un error, ya que no se tenía la certeza de que la persona había contestado ambos instrumentos a la misma vez, por tanto toco vaciar la información desde Google Drive y allí se pudo apreciar que los días y las horas no coincidían en las respuestas que habíamos obtenido, es decir muchas de las personas no contestaron ambos links a la misma vez, por tanto no se sabía cuál era la respuesta de cada persona. Al inicio nos desanimamos y tuvimos un poco de miedo ya que creíamos que el tiempo no nos iba a alcanzar y que además las personas ya no iban a volver a contestar los instrumentos si se los volvíamos a enviar. Lo que se hizo fue volver a colocar los instrumentos en el formato de Google Drive, pero esta vez ambos instrumentos en un solo link y con todas las respuestas obligatorias, es decir que las personas para poder enviar dicho formato debían contestar todas las preguntas al mismo tiempo. Luego de este proceso se envió un correo explicándole a las personas las razones por las cuales se les estaba enviando de nuevo el correo, así como también ofreciendo disculpas por lo ocurrido y por tanta molestia. Todo esto proceso nos llevó 1 mes más, en donde se tuvieron que enviar 3 recordatorios, para de esa forma obtener una muestra representativa con respecto a la inicial.

Siempre se respetó el anonimato y no se les exigió nada a los gerentes, los mismos contestaron de forma voluntaria, ya que desde el inicio se les explicó que los fines eran académicos y de investigación.

Muchos de los gerentes encuestados enviaron un correo de confirmación al momento de contestar los instrumentos, otros no enviaron confirmación, sino que contestaron de forma directa el formulario. Además de ello varios gerentes nos hicieron saber que ya no continúan en el país, pero que si continúan trabajando para la misma empresa, pero con operaciones en el exterior. Luego del inconveniente que tuvimos con los instrumentos algunos gerentes enviaron correos de molestia por lo ocurrido, por lo que nos sentimos muy apenadas y les ofrecimos nuestras más sinceras disculpas.

RECOMENDACIONES

A continuación se presenta una lista de recomendaciones por parte de los investigadores para ayudar de alguna u otra forma a que en otros estudios no se comentan los mismos errores, y que de esa forma puedan culminar con éxito futuras investigaciones de esta misma naturaleza.

- Al momento de realizar el estudio se deben tomar en cuenta el modo de aplicación, es decir si el mismo se va a realizar personal, vía telefónica o vía email, ya que en el caso de este estudio los instrumentos se aplicaron vía email y esto retraso los procesos debido a que las personas se tardaron mucho tiempo en contestar, y no se pudo lograr que contestaran todos los gerentes.
- Es importante revisar bien los instrumentos en conjunto con el tutor antes de proceder a la aplicación, ya que es posible que hayan errores en el mismo, y es mejor darse cuentan antes para no perder tanto tiempo como en el caso de este estudio, que pudimos darnos cuenta de un grave error en el Google Forms luego de que la gran mayoría de los gerentes habían contestado, inicialmente obtuvimos 68 respuestas, luego de que se arregló el error obtuvimos 59 respuestas y algunos correos de molestia por parte de los gerentes.
- Se recomienda aplicar dicho estudio en otras poblaciones distintas, o en gerentes que pertenezcan a la misma organización, para de esa forma saber si el hecho de que pertenecieran a empresas distintas pudo afectar en las respuestas, y de esa forma en las correlaciones.
- Por último, se recomienda realizar el mismo estudio tomando en cuenta la variable antigüedad, con distinta unidad de análisis a la aplicada en este estudio.

Lista de referencias

Adeyemo, D. (2007). *Emotional Intelligence and the relationship between job satisfaction and organizational commitment of employee in public parastatals in oyo state, Nigeria.* Recuperado el 1 de Diciembre de 2016, de http://docsdrive.com/pdfs/medwelljournals/pjssci/2007/324-330.pdf

Araujo, M. C., y Leal Guerra, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas.* Recuperado el 11 de Noviembre de 2016, de http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/534/1396

Asad, K., Mohamad, N., y Fuziah, M. (2014). *Department of information management*. Recuperado el 16 de Diciembre de 2016, de http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=f62740a6-fa88-4d9e-aee8-862bb533a6ae%40sessionmgr103&hid=107

Benites, G. (2016). Inteligencia emocional y su relación con el compromiso organizacional de los docentes de la universidad católica los ángeles de chimbote filial trujillo la libertad 2015. Trujillo, Perú. Recuperado el 28 de Noviembre de 2016.

Betanzos, N., y Paz , F. (2011). *Dirección estratégica: Beneficios del compromiso normativo para las organizaciones*. Obtenido de http://direccionestrategica.itam.mx/beneficios-del-compromiso-normativo-para-las-organizaciones/#more-2012

Bonilla, N., Cardenas, D., Mendivelso, F., Olaya, M., Riaño, O., y Romero, J. (2010). *Psicología Iberoamericana: Modelo de la inteligencia emocional y social BarOn.* Obtenido de https://psicologiaiberoamericana.files.wordpress.com/2010/08/bar_on.pdf

Ferrer, C. M. (2012). El compromiso organizacional como predictor de la inteligencia emocional. *Revista interamericana de psicologia, 46, num 2, pp 255-260.*

Ferrer, C. M., y Morales Jímenez, J. M. (2012). Inteligencia emocional y su relación con el compromiso de los trabajadores mexicanos. Estudio de diferencias individuales según sexo y edad. *Alternativas en Psicología, v.16, num 27, pp 89 - 101.*

Figuera Álvarez, M. A. (2016). *Influencia aislada y combinada de los componentes del clima organizacional sobre la intención de rotación.* Recuperado el 04 de Mayo de 2017, de http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAT1243.pdf

Gabel, R. (2005). *Inteligencia Emocional perspectivas y aplicaciones ocupacionales.* Obtenido de https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2009/12/07/DocTrab16.pdf

Gallego, F. (2004). *Cálculo del tamaño de la muestra* . Recuperado el 24 de 02 de 2017, de http://www.federacion-matronas.org/revista/matronas-profesion/sumarios/i/7166/173/caculo-del-tamano-de-la-muestra

García , E., y Salvador. (2010). *El papel del compromiso y la inteligencia emocional en los rasgos de personalidad de una muestra mediadora del poder judicial de oaxaca.* México, *v. 6, num 2, pp 375 - 387.*

García, M., e Ibarra, L. (2012). *Eumed enciclopledia virtual: Compromiso organizacional.* Obtenido de http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/compromiso_organizacional.html

Goleman, D. (1998). *La inteligencia emocional en la empresa.* Buenos aires: Ediciones B Argentina, S.A.

Gómez, C., y Gutiérrez, S. (2005). Inteligencia emocional y los estilos de abordaje de conflictos organizacionales adoptados por gerentes exitosos de Venezuela. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

Hellriegel, D., y Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional.* México DF: Cengage Learning.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de investigación.* Montreal: McGraw-Hill.

Hoffens, E. (2010). *Coaching éxito.* Recuperado el 15 de Enero de 2017, de http://www.coachingexito.com/inteligencia-emocional/historia-de-la-inteligencia-emocional/pdf

Lagomarsino, R. (2003). Compromiso Organizacional. *Revista de antiguos alumnos V.6, num 2, pp 79-83.*

Mayer, J., y Salovey, P. (1990). *Emotional intelligence.* Obtenido de http://dmcodyssey.org/wp-content/uploads/2013/09/EMOTIONAL-INTELLIGENCE-3.pdf

Meyer, J., y Allen, N. (1991). *A Three component conceptualization of organizational commitment.* human resourse management review. *v.1, num 1, pp 61-89.*

Muhammad, S., y Rizwan, A. (2016). *Eurasian journal of educational research, Issue 62*. Recuperado el 19 de Diciembre de 2016, de http://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1097972.pdf

Navarro, R., y García , A. (2007). *Eumed biblioteca virtual: Clima y compromiso organizacional*. Obtenido de http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/340/Importancia%20del%20compromiso%20organizacional%20en%20las%20IES%20de%20Mexico.htm

Núñez, P., y A, I. (2002). Inteligencia emocional en las entidades de información. ¿Como encauzar los afectos en bien de la organización? *ACIMED v.10 n.1*.

Olguín, J. (2015). *Grupo elron.org / Inteligencia Emocional.* Obtenido de http://www.grupoelron.org/autoconocimientoysalud/inteligenciaemocional.htm

Pegoraro, V. (2009). *Relación entre la inteligencia emocional y desempeño contextual.* Obtenido de http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR7038.pdf

Pérez, H. (2008). *Estadística para las ciencias sociales, del comportamiento y de la salud.* Mèxico DF: Cengage Learning.

Pértegas, S., y Pita, S. (2002). *Determinación del tamaño muestral para calcular la significación del coeficiente de correlación lineal.* Recuperado el 10 de Febrero de 2017, de http://test.fisterra.com/gestor/upload/guias/pearson2.pdf

Prado, M., Contreras, A., Fernández, M., y Hernández, A. (2003). Estrategias de influencia utilizadas por los gerentes en empresas agroindustriales y su relación con la productividad laboral. *v.20, num 3.*

Refugio, M., García Cueva, S. A., y Pando Moreno, D. (2015). *Factores psicosociales y el compromiso organizacional (work engagement) en trabajadores del campo.* Guadalajara: iberoamericana de contaduria, economía y administración. *v.4, num 7, pp 1-14.*

Robbins, S., y Coulter, M. (2005). *Administración octava edición.* DF México: Prentice Hall.

Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional Decimotercera edición.* DF México: Prentice Hall.

Salazar, A. (2014). *Actualidad laboral*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2016, de http://www.actualidadlaboral.com.ve/seccion/detalles/gallup-solo-13-de-los-trabajadores-del-mundo-estan-comprometidos

Salovey, P., y Mayer, J. (1999). *Current directions in emotional intelligence research.*

Soberanes Rivas, L. T., y De la fuente, A. H. (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. *La nueva gestion organizacional, v. 5, num 9, pp 120-127.*

Sojo, V., y Guarino, L. (2006). Validación preliminar del IIESS-R. una nueva medida de la inteligencia emocional. *Revista de psicología general y aplicada v.59, n.1-2, pp 297-308.*

Suárez, M., y Tapia, F. (2012). Interaprendizaje de estadística básica. Ibarra, Ecuador.

Trujillo, M., y Rivas, L. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *INNOVAR v.15 n.25 pp 9-24 Bogotà.*

Ugarriza, N. (2001). *Persona: La evaluación de la inteligencia emocional a traves del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima metropolitana.* Obtenido de http://www.redalyc.org/pdf/1471/147118178005.pdf

Ulloa, J. (2014). *El financiero: Inteligencia emocional.* Obtenido de http://www.elfinancierocr.com/negocios/Gerencia-Inteligencia_emocional-Jose_David_Ulloa-lider-liderazgo-estres-personal_0_443955636.html

Urdiain Echeverria, A. (2016). *Inteligencia emocional en el ámbito laboral.* Recuperado el 28 de Noviembre de 2016, de http://academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/21197/78687TFGurdiain.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Veri , V. (2015). *Inteligencia emocional y organizacional en el desempeño y los resultados empresariales.* Obtenido de http://www.gestiopolis.com/inteligencia-emocional-y-organizacional-en-el-desempeno-y-los-resultados-empresariales/

Weisinger, H. (1998). *La inteligencia emocional en el trabajo.* Buenos aires: Javier Vergara editor.

ANEXOS

ANEXO A

Escala del inventario inteligencia emocional de Sojo y Guarino (2006), según el modelo de Salovey y Mayer:

(CA): Completamente de acuerdo.

(DA): De acuerdo.

(D): Desacuerdo.

(CD): Completamente en desacuerdo.

1.	Sé fácilmente cuándo estoy sintiendo rabia	**CA**	**DA**	**D**	**CD**
2.	Cuando estoy molesto por algo me tomo el tiempo necesario para calmarme y pensar en la mejor acción a tomar	**CA**	**DA**	**D**	**CD**
3.	Me resulta fácil deshacerme de pensamientos desagradables	**CA**	**DA**	**D**	**CD**
4.	Puedo reconocer las emociones en otros al observar su comportamiento	**CA**	**DA**	**D**	**CD**
5.	Cuando las cosas salen mal en mi casa soy yo quien anima a mi familia a seguir adelante	**CA**	**DA**	**D**	**CD**
6.	Me doy cuenta de lo que los demás están sintiendo al verlos a la cara	**CA**	**DA**	**D**	**CD**
7.	Ante una emergencia intento calmarme para ver las acciones más adecuadas	**CA**	**DA**	**D**	**CD**
8.	Me doy cuenta fácilmente cuando mis amigos están tristes	**CA**	**DA**	**D**	**CD**
9.	Puedo captar el estado de ánimo de un grupo cuando entro en un lugar determinado	**CA**	**DA**	**D**	**CD**
10.	Cuando se presenta una emergencia soy quien calma a las demás personas	**CA**	**DA**	**D**	**CD**
11.	Soy capaz de identificar mis emociones en distintas circunstancias	**CA**	**DA**	**D**	**CD**
12.	Me doy cuenta fácilmente cuando mis amigos están molestos	**CA**	**DA**	**D**	**CD**

13.	Puedo darme cuenta de inmediato cuando empiezo a perder el control de mis emociones	**CA**	**DA**	**D**	**CD**
14.	Cuando hay mucho trabajo animo a mis compañeros a seguir adelante	**CA**	**DA**	**D**	**CD**
15.	Puedo captar los sentimientos de alguien aun si no los expresa abiertamente	**CA**	**DA**	**D**	**CD**
16.	Se me hace fácil darme cuenta del estado emocional de alguien al ver su postura corporal	**CA**	**DA**	**D**	**CD**
17.	En las reuniones con mis amigos hago todo lo que pueda para que se sientan bien	**CA**	**DA**	**D**	**CD**
18.	Me doy cuenta fácilmente cuándo me estoy enamorando	**CA**	**DA**	**D**	**CD**
19.	Se me hace fácil darme cuenta del estado emocional de alguien al escuchar su tono de voz	**CA**	**DA**	**D**	**CD**
20.	Cuando estoy en una discusión que se torna fuerte me calmo antes de seguir	**CA**	**DA**	**D**	**CD**
21.	Generalmente puedo reconocer qué cosas desencadenan ciertas emociones en mí	**CA**	**DA**	**D**	**CD**
22.	Generalmente logro ser paciente	**CA**	**DA**	**D**	**CD**
23.	Sé qué emoción estoy experimentando si me sudan las manos	**CA**	**DA**	**D**	**CD**
24.	Aunque las cosas estén saliendo mal, intento ser entusiasta sobre el futuro	**CA**	**DA**	**D**	**CD**
25.	Cuando mis amigos están molestos yo logro calmarlos	**CA**	**DA**	**D**	**CD**
26.	Usualmente hago lo posible por entender qué motivos tienen las otras personas para comportarse como lo hacen	**CA**	**DA**	**D**	**CD**
27.	Cuando mis padres están alterados yo logro calmarlos	**CA**	**DA**	**D**	**CD**
28.	Con frecuencia me doy cuenta cómo se sienten los demás respecto a mí	**CA**	**DA**	**D**	**CD**
29.	Cuando estoy angustiado (a) sé exactamente por qué	**CA**	**DA**	**D**	**CD**
30.	Sé como me comporto frente a cada emoción que experimento	**CA**	**DA**	**D**	**CD**
31.	Me doy cuenta fácilmente cuándo siento miedo	**CA**	**DA**	**D**	**CD**

32.	Cuando estoy triste sé el motivo	**CA**	**DA**	**D**	**CD**
33.	Me doy cuenta qué emoción estoy experimentando si me tiemblan las manos	**CA**	**DA**	**D**	**CD**
34.	Cuando discuto con otras personas y estas se alteran las calmo antes de seguir argumentando	**CA**	**DA**	**D**	**CD**

ANEXO B

Escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen:

1: Fuertemente en desacuerdo

2: Moderadamente en desacuerdo

3: Débilmente en desacuerdo

4: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

5: Débilmente de acuerdo

6: Moderadamente de acuerdo

7: Fuertemente de acuerdo

Ítem		**Fuertemente en desacuerdo**	**Moderadamente en desacuerdo**	**Débilmente en desacuerdo**	**Ni de acuerdo ni en desacuerdo**	**Débilmente de acuerdo**	**Moderadamente de acuerdo**	**Fuertemente de acuerdo**
		1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
1	Si yo no hubiese invertido tanto de mí mismo (a) en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte							
2	Aunque fuese ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora							
3	Si deseara renunciar a la organización en este momento muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas							
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo							
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría pocas opciones							

6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización							
7	Me sentiría culpable si renunciase a mi organización en este momento							
8	Esta organización merece mi lealtad							
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios							
10	Yo no siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual							
11	Yo no renunciaría a mi organización ahora, porque me siento obligado con su gente							
12	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal							
13	Le debo muchísimo a mi organización							
14	No me siento como parte de la familia en mi organización							
15	No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia a esta organización							
16	Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas							
17	Sería muy difícil para mí, en este momento, dejar mi organización, incluso si lo deseara							
18	No me siento emocionalmente vinculado con mi organización							

Fuente: (Figuera 2015, p.95- 96)

ANEXO C

CARTA A LOS GERENTES

Buenas Tardes,

Espero se encuentre bien, mi nombre es Kassandra Farias CI: 24.221.027 y me encuentro realizando mi trabajo de grado en conjunto con mi compañera Ana María Núñez CI: 21.015.552, somos estudiantes de 5º año de Relaciones Industriales en la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB).

Actualmente estamos realizando nuestro trabajo de grado sobre La relación entre la Inteligencia Emocional y el Compromiso Organizacional en Gerentes de Venezuela. Y se está utilizando como apoyo la revista 100 Gerentes, de allí obtuvimos su nombre, cargo y empresa para la que se encuentra trabajando. Ahora bien su contacto se consiguió mediante a una investigación exhaustiva en las diversas páginas web y también con la ayuda de la Licenciada Lissi contreras que nos prestó de la forma más sincera, su ayuda para poder lograr con éxito nuestro propósito, orientándonos con sus conocimientos en la materia y en la revista.

Se tomó como unidad de análisis a los 100 Gerentes más exitosos de Venezuela, de acuerdo a la revista Gerente, ya que nos parece atractivo poder tener su opinión acerca de cómo manejan su día a día en las organizaciones y si su inteligencia emocional determina su compromiso, ya que son personas muy exitosas en lo que realizan. Para nosotras es un Honor poder contar con sus respuestas. El objetivo general de nuestra investigación es “Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional en el caso de Gerentes de diversas empresas de Venezuela”.

Nuestra intención es simplemente enviarle un cuestionario virtual con preguntas y opciones de respuesta que van de acuerdo a los objetivos de nuestra investigación, la misma es totalmente anónima. Es necesario contestar las preguntas con la mayor sinceridad posible, para de esa forma poder obtener resultados válidos y confiables que permitan el éxito de nuestro proyecto.

Si desea alguna otra información acerca de nosotras no dude en contactarnos y con gusto les daremos más información acerca de nuestro proyecto de tesis. Recuerde que usted es de gran ayuda para nosotras, ya que al contestar el cuestionario está aportando para permitirnos lograr nuestra meta al culminar con éxito dicho proyecto y así poder culminar con nuestra carrera.

A continuación se colocaran 2 links que corresponden a las encuestas que deseamos contesten, son 2 instrumentos: El 1º corresponde a la escala del inventario inteligencia emocional de Sojo y Guarino (2006), según el modelo de Salovey y Mayer; y el 2º corresponde a la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSchJShWty5vZGet2uGCCd4cBL0vCFeJXL_XjI2GjTjkB3G-yg/viewform

NOTA: Por favor contestar todas las preguntas, ya que son todas distintas y necesarias para culminar nuestro trabajo de grado

Mil gracias por su atención, y por regalarnos un rato de su valioso tiempo. Esperamos que tengan feliz día y una provechosa semana cargada de mucho éxito.

Saludos

ATT:

Kassandra Farias Teléfono: 0414-028-80-50
Ana María Núnez Teléfono: 0412-953-38-77

ANEXO D

AGRADECIMIENTO A LOS GERENTES

Kassandra Farias De Sousa

Ana María Núñez Oquendo

Estudiantes de Relaciones Industriales UCAB

Caracas, 3 de Septiembre de 2018

Estimado Sr (a):

Nos dirigimos a usted para manifestarle nuestro agradecimiento por el tiempo y la atención brindada en relación a nuestro trabajo de grado sobre la relación entre la Inteligencia Emocional y el Compromiso Organizacional en Gerentes de Venezuela, su opinión resulto ser muy importante para nosotras ya que logro apoyarnos en este gran paso en nuestra vida y así poder culminar con éxito nuestra carrera. Muchísimas gracias por tomarse un rato de su valioso tiempo para contestar nuestro instrumento. De acuerdo a los resultados obtenidos en este estudio se puede evidenciar que los puntajes totales de la inteligencia emocional y el compromiso organizacional no tienen relación entre sí, pero se puede apreciar que existe relación significativa entre el puntaje total de la inteligencia emocional y sus 3 dimensiones con la dimensión compromiso afectivo. Los resultados indican que para obtener más compromiso afectivo en los gerentes es necesario desarrollar la inteligencia emocional en los mismos. Esperamos que este estudio sea de gran ayuda para el día a día de las empresas, si desea una copia del mismo, favor solicitarlo a través de este correo.

Disculpe los inconvenientes presentados y las molestias ocasionadas, esperamos que tenga un feliz día y una provechosa semana. Nuevamente gracias. Que Dios lo bendiga.

Atentamente:

Kassandra Farias de Sousa

Ana María Núñez Oquendo