



ESPE

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA: LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA
DISMINUCIÓN DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LAS
PYMES DEL SECTOR MANUFACTURERO CIU "C1410" DEL
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO (DMQ)**

AUTOR: VEGA GARÓFALO, EVELIN LISBETH

DIRECTOR: ECON. BALLESTEROS TRUJILLO, LENIN ANTONIO

SANGOLQUÍ

2018



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, *“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA DISMINUCIÓN DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES DEL SECTOR MANUFACTURERO CIU "C1410" DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO (DMQ)”*, fue realizado por la señorita *VEGA GARÓFALO, EVELIN LISBETH*, el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 10 de septiembre del 2018

Una firma manuscrita en tinta azul que parece corresponder al nombre del director de tesis mencionado en el texto.

Econ. Lenin Antonio Ballesteros Trujillo

Director de tesis

C.C. 0201534823



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, **VEGA GARÓFALO, EVELIN LISBETH**, declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación ***“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA DISMINUCIÓN DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES DEL SECTOR MANUFACTURERO CIU "C1410" DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO (DMQ)”*** es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz.

Sangolquí, 10 de septiembre del 2018

Una firma manuscrita en tinta azul que parece decir 'Lisbeth Vega G.'.

Lisbeth Vega G.

C.C. 2300364243



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **VEGA GARÓFALO, EVELIN LISBETH**, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación ***“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA DISMINUCIÓN DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES DEL SECTOR MANUFACTURERO CIU "C1410" DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO (DMQ)”*** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Sangolquí, 10 de septiembre del 2018

Una firma manuscrita en tinta azul que parece decir 'Lisbeth Vega G.'.

Lisbeth Vega G.

C.C. 2300364243

DEDICATORIA

A Dios, por ser el motor que ha guiado mi camino y darme la fuerza de voluntad para lograr cada uno de mis objetivos, porque gracias a él nunca perdí la fe y seguridad en mí mismo.

A mi familia, porque su apoyo ha sido trascendental en el transcurso de mi carrera a través de sus consejos, amor y confianza en cada actividad realizada.

Lisbeth Vega G.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, por haberme permitido desarrollar conocimientos a través de maestros con don de gente, humildad y principalmente con vocación para la enseñanza con los cuales he podido entablar una gran amistad.

A mi familia, por su sacrificio al dejar nuestra ciudad para acompañarme a cumplir el sueño de ser una mujer profesional.

Al Econ. Lenin Ballesteros por su colaboración y confianza para la realización de este trabajo, por sus enseñanzas como profesor, director de tesis y amigo.

A las empresas del sector textil que me dieron la apertura para la obtención de datos imprescindibles en la elaboración de este trabajo.

Lisbeth Vega G.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN	i
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	ii
AUTORIZACIÓN.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
CAPITULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Objeto de estudio	1
1.2 Planteamiento del problema.....	2
1.3 Árbol de problemas.....	4
1.4 Objetivos	5
1.5 Justificación	6
1.6 Importancia	7
CAPÍTULO II	9
MARCO TEÓRICO	9
1.7 Teorías de soporte	9
1.8 Marco referencial	13

1.9 Marco conceptual.....	20
CAPÍTULO III	26
MARCO METODOLÓGICO	26
1.10 Enfoque de la investigación.....	26
1.11 Tipología de la investigación.....	26
1.12 Población y muestra.....	29
1.13 Procedimiento para la recolección y análisis de información.....	32
1.14 Instrumentos.....	32
1.15 Técnicas de validación.....	35
CAPÍTULO IV	38
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	38
1.16 Estadística descriptiva.....	38
1.17 Estadística inferencial	46
DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	57
RECOMENDACIONES	59
LISTA DE REFERENCIAS	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>N° de empleados de las PyMEs del CIU “1410”</i>	30
Tabla 2 <i>Muestra por tamaño de empresa</i>	31
Tabla 3 <i>Operacionalización de variables</i>	29
Tabla 4 <i>39 preguntas utilizadas en la encuesta</i>	33
Tabla 5 <i>Criterios para validación de contenido</i>	33
Tabla 6 <i>Datos demográficos de los expertos</i>	35
Tabla 7 <i>Alfa de Cronbach de la variable IE</i>	36
Tabla 8 <i>Alfa de Cronbach por dimensión de la variable IE</i>	36
Tabla 9 <i>Alfa de Cronbach de la variable CO</i>	37
Tabla 10 <i>Alfa de Cronbach por dimensión de la variable CO</i>	37
Tabla 11 <i>Alfa de Cronbach del constructo IE y CO</i>	37
Tabla 12 <i>Tabla de frecuencias por dimensiones de las PyMEs</i>	38
Tabla 13 <i>Notación del coeficiente correlación de Pearson</i>	46
Tabla 14 <i>Coeficiente correlación de Pearson entre dimensiones IE y CO</i>	47
Tabla 15 <i>Coeficiente correlación de Pearson entre dimensiones IE y CO</i>	48
Tabla 16 <i>Coeficiente correlación de Pearson entre dimensiones IE y CO</i>	50
Tabla 17 <i>Tabla de contingencia. ED * IERE</i>	52
Tabla 18 <i>Prueba Chi cuadrado. ED, IERE</i>	53
Tabla 19 <i>Tabla de contingencia. AT * COCA</i>	54
Tabla 20 <i>Prueba Chi cuadrado. AT * COCA</i>	55

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> Árbol de problemas.....	4
<i>Figura 2</i> Trabajo y seguridad social	19
<i>Figura 3</i> Modelo gráfico.....	25
<i>Figura 4</i> Gráfico de distribución de frecuencias PyMEs	40
<i>Figura 5</i> Edad, Regulación de la emoción.	53
<i>Figura 6</i> Años de trabajo en esta empresa*Compromiso Afectivo.....	55

RESUMEN

El propósito de esta investigación fue analizar el impacto de las dimensiones que conforman la inteligencia emocional en el compromiso organizacional de las PyMEs del sector manufacturero CIU "C1410" del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ). Se aplicó un enfoque de investigación cuantitativo de alcance correlacional, de modo que para la recolección de datos se utilizó un cuestionario que midió las variables inteligencia emocional y compromiso organizacional elaborados por Law, Wong y Song (2002) y Meyer y Allen (1997) respectivamente, mismos que han sido validados por Sultana, Yousaf y Abubakr (2016), Maamari y Majdalani (2017), Mohamad y Jais (2016), entre otros. Se realizó una prueba piloto de los cuestionarios, para que finalmente sean aplicados a 360 empleados de las PyMEs del sector manufacturero CIU "C1410" del DMQ, de acuerdo con la muestra calculada. Los resultados obtenidos fueron tabulados y analizados en el software estadístico SPSS versión 22, para posteriormente determinar en el análisis paramétrico la correlación positiva entre las variables estudiadas, y en el análisis no paramétrico que hipótesis alternativas entorno a variables categóricas serían aceptadas.

PALABRAS CLAVES:

- **INTELIGENCIA EMOCIONAL**
- **COMPROMISO**
- **EMOCIONES**

ABSTRACT

The purpose of this research was to analyze the impact of the dimensions of the emotional intelligence in the organizational commitment of the PyMEs of manufacturing sector CIU "C1410" at Distrito Metropolitano de Quito (DMQ). A quantitative research approach of correlational scope was applied, a questionnaire was used for the data collection that measured the variables emotional intelligence and organizational commitment elaborated by Law, Wong and Song (2002) and Meyer and Allen (1997) respectively, which have been validated by Sultana, Yousaf and Abubakr (2016), Maamari and Majdalani (2017), Mohamad and Jais (2016), among others. A pilot test of the questionnaire was carried out to 360 employees of the PyMEs of manufacturing sector CIU "C1410" at Distrito Metropolitano de Quito (DMQ), according to the calculated sample. The results obtained were tabulated and analyzed in the statistical software SPSS version 22, to later determine in the parametric analysis the positive correlation between the variables studied, and in the nonparametric analysis what alternative hypotheses about categorical variables were accepted.

KEY WORDS:

- **EMOTIONAL INTELLIGENCE**
- **COMMITMENT**
- **EMOTIONS**

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Objeto de estudio

El sector manufacturero según el laboratorio empresarial del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos, INEC (2015) está compuesto por 83.495 empresas a nivel nacional. Mismas que se clasifican por el tamaño de acuerdo a la cantidad de ventas totales anuales, es decir, microempresa (menor a \$100.000), pequeña empresa (\$100.001 a \$1'000.000), mediana “A” (\$1'000.001 a \$2'000.000), mediana “B” (\$2'000.001 a \$5'000.000) y grandes (de \$5'000.000 en adelante) de acuerdo a lo dispuesto por la Comunidad Andina de Naciones, CAN (2008). Por otro lado, según la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) con el objetivo de “ofrecer un conjunto de categorías de actividades que se pueda utilizar para la reunión y difusión de datos estadísticos de acuerdo con esas actividades” (ONU , 2009) asigna códigos hasta de cuatro dígitos a las actividades de cada empresa.

Esta investigación tiene el propósito de analizar la inteligencia emocional y su relación con la disminución del compromiso organizacional de las pequeñas, medianas “A” y “B” empresas que pertenecen al CIIU “C1410” desagregado de la siguiente manera:

C. Industrias manufactureras

C14. Fabricación de prendas de vestir

C1410. Fabricación de prendas de vestir, excepto prendas de piel

Según el Instituto Nacional de Estadística y Censo (2015) en el directorio de empresas publicado, el número de empleados que componen 817 PyMEs de la industria manufacturera CIIU

"C1410" del DMQ son 5840, a partir de este dato se calculará la muestra correspondiente para proceder a la recolección de datos y de esta manera comprobar si existe relación entre inteligencia emocional y el compromiso organizacional. Entonces, para efectos de la investigación se realizarán encuestas a los empleados de dichas empresas para obtener los datos que permitan el análisis y elaboración de resultados.

1.2 Planteamiento del problema

La inteligencia emocional tiene relación con el compromiso organizacional, debido a que ésta es percibida como un facilitador para identificar y apreciar las ideas, creencias y emociones de otros, en donde la conciencia de sí mismo proporciona la premisa de aprender del entorno cambiante; además, la conciencia social y la regulación de las emociones promueve cooperación y la sensibilidad interpersonal, de tal modo, el compromiso organizacional se consolida y genera en los empleados actitudes para el logro de los objetivos organizacionales (Kumar, Lalatendu, Jena y Singh, 2017).

Actualmente, “los países en vías de desarrollo y los países de altos ingresos muestran grandes diferencias en la manera en que la industria manufacturera impulsa su crecimiento económico” (ONUUDI, 2016), además “la producción manufacturera mundial incrementó su participación en las cadenas de valor mundial y su integración en las cadenas de valor lideradas por América del Norte, Europa Occidental y Asia Oriental” (ONUUDI, 2016).

Los sistemas de producción de hoy en día son necesarios para ofrecer alta productividad, eficiencia y flexibilidad, por ello existe un fuerte compromiso tanto en la producción como en el manejo del personal de mantenimiento para explotar todo el potencial de los sistemas actuales pues

están obligados a entregar mayores niveles de rendimiento (Bokrantz, Skoogh, Ylipää y Stahre, 2016).

El desafío para todos los países latinoamericanos es lograr que la industria manufacturera se reinicie, es decir, las políticas industriales deben centrarse en procesos que incorporen nuevas tecnologías y estén diseñados para asegurar la sostenibilidad económica, social y ambiental (Haraguchi, Chin y Smeets, 2016).

En el Ecuador, el sector manufacturero representa el 14,83% del producto interno bruto según el Banco Central del Ecuador (2016), tuvo un incremento del 0,15% con respecto al 2015. Uno de los factores preponderantes para el aumento de dicha participación de acuerdo al Ministerio de Industrias y Productividad (2016):

“La capacitación promueve una mayor productividad de los trabajadores a través de la actualización y el reconocimiento de sus capacidades” p.27.

El Ministerio de Industrias y Productividad impulsa el desarrollo de las PyMEs dedicadas a la fabricación de prendas de vestir CIIU “1410” mediante la realización de eventos tales como talleres de capacitación en donde se promueve la competitividad y la mejora de procesos en la cadena productiva.

El entorno situacional del sector dedicado a la manufactura tiene varias líneas de investigación que aun no se han sido analizadas, una de ellas es el área de talento humano; por tal razón, este trabajo de investigación está dirigido a estudiar la inteligencia emocional y su relación con el compromiso organizacional en los empleados del sector mencionado con ello se puede tener conocimiento sobre cuáles son las dimensiones de la variable independiente que tienen o no

influencia en las dimensiones de la variable dependiente y partiendo de ello, se determinen cuáles son las áreas en las que los directivos deben tomar decisiones que fortalezcan y/o desarrollen habilidades de inteligencia emocional considerando que ésta tiene efectos en el compromiso organizacional de sus empleados.

1.3 Árbol de problemas

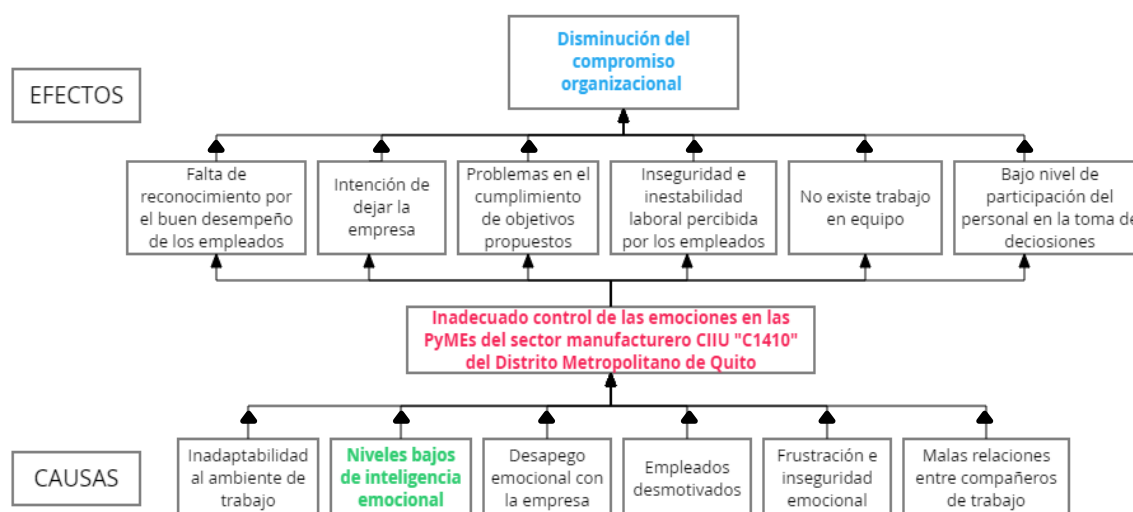


Figura 1. Árbol de problemas

1.3.1 Árbol de problemas simplificado

Efecto (Variable Dependiente): Disminución del compromiso organizacional

Problema: Inadecuado control de las emociones en las PyMEs del sector manufacturero CIU "C1410" del Distrito Metropolitano de Quito.

Causa (Variable independiente.): Niveles bajos de inteligencia emocional

1.3.2 Formulación del problema

¿Causa + problema + efecto + tiempo + espacio?

¿Niveles bajos de inteligencia emocional + Inadecuado control de las emociones + Disminución del compromiso organizacional + período 2017+PyMEs del sector manufacturero CIIU "C1410" del Distrito Metropolitano de Quito?

¿Son los niveles bajos de inteligencia emocional la principal causa del inadecuado control de las emociones lo que provoca una disminución del compromiso organizacional durante el período 2017 en las PyMEs del sector manufacturero CIIU "C1410" del Distrito Metropolitano de Quito?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Identificar la relación entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional en las PyMEs del sector manufacturero CIIU "C1410" del DMQ, con el fin de proponer alternativas que permitan mejorar la relación laboral de pertenencia de los empleados en estas empresas.

1.4.2 Objetivos específicos

Analizar la inteligencia emocional en los empleados de las PyMEs del sector manufacturero CIIU "C1410" DMQ para conocer su situación actual.

Analizar el compromiso organizacional presente en los empleados de este sector empresarial, para comprender sus particularidades.

Establecer qué dimensiones de la inteligencia emocional tienen mayor influencia sobre las dimensiones del compromiso organizacional en las PyMEs del sector manufacturero CIIU "C1410" del DMQ.

1.5 Justificación

Los altos niveles de inteligencia emocional generan sólidos sentimientos de responsabilidad, calidez y apoyo; esto, tiene incidencia positiva en la eficacia de los directivos en la toma de decisiones, el compromiso y la eficiencia; además, cuando los directivos muestran respeto y consideración hacia sus empleados, su compromiso organizacional es mayor (Maamari y Majdalani, 2017).

Las personas emocionalmente inteligentes son capaces de afilar sus competencias para la adaptación y lograr la satisfacción (Kumar, Lalatendu, Jena y Singh, 2017) e incrementan su nivel de compromiso organizacional, cuando tienen oportunidades de reconocimiento, como visibilidad, atención personal, y el reconocimiento de la alta dirección, en el caso de las industrias manufactureras el nivel percibido de oportunidades y el compromiso organizacional es moderado (Cicekli y Kabasakal, 2017), mientras que los empleados con mayor nivel de inteligencia emocional son más propensos relacionarse y compartir sus conocimientos dentro de la organización (Ansari y Malik, 2017).

Investigaciones anteriores estudiaron la inteligencia emocional y el compromiso organizacional en sectores como educación, bancario, de servicios, salud, entre otros. Sin embargo, una vez realizada la revisión de la literatura no se encontraron estudios enfocados en la industria de manufactura. Por tal motivo, este trabajo de investigación pretende analizar dicho sector, específicamente las PyMEs que pertenecen al CIIU "C1410" del DMQ, esto permitirá conocer a partir de los resultados estadísticos cuál es su situación actual entorno a la inteligencia emocional y el compromiso organizacional de sus empleados.

1.6 Importancia

La inteligencia emocional es relevante cuando se trata de predecir el desempeño y/o compromiso laboral de los empleados, esto se debe a que las interacciones interpersonales son necesarias para el logro de objetivos organizacionales, por tanto, las organizaciones reconocen que para ello se requiere capacidad para el manejo de emociones (Shahzad, Sarmad, Abbas y Amanullah, 2011). Además, la inteligencia emocional contribuye significativamente a las actitudes de cambio, y por esta razón se necesitan empleados que sepan cómo usar sus emociones para manejar conflictos, resolver problemas y adaptarse rápidamente al entorno en el que se desenvuelven (Vakola, Tsaousis y Nikolaou, 2004). En las organizaciones, la contribución de la inteligencia emocional es importante porque beneficia el desarrollo del talento humano; las compañías que han adoptan modelos de competencias basados en inteligencia emocional han experimentado cambios rápidos y determinantes en el comportamiento de los empleados logrando resultados positivos en el compromiso organizacional (Kunnanatt, 2004). Tanto la inteligencia emocional como el compromiso organizacional, pueden medirse a partir de cuestionarios aplicados a los empleados en donde sus respuestas se convierten en indicadores para evaluar cómo sus emociones se relacionan con los tipos compromisos tales como afectivo, de continuidad y normativo.

Esta investigación, es un aporte significativo para la ciencia porque hace referencia a cómo la capacidad cognitiva que procesa las emociones actúa en el ambiente laboral de los individuos, es sin lugar a dudas de gran interés para los directivos de las empresas conocer y comprender dicha relación porque deben tener claro que en la mayoría de ocasiones las personas no toman decisiones racionales sino en base a sus emociones. De tal manera, si el empleador logra fortalecer o

desarrollar inteligencia emocional en sus empleados los resultados se verán reflejados en un mayor compromiso con su organización.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

1.7 Teorías de soporte

1.7.1 Inteligencia emocional

1.7.2 Teoría de las inteligencias múltiples

Según esta teoría desarrollada por Gardner (2000) todos los seres humanos tienen ocho o nueve inteligencias básicas: inteligencia musical, inteligencia corporal-cinestésica, inteligencia interpersonal e inteligencia intrapersonal, inteligencia naturalista que es la capacidad de hacer distinciones consecuentes en el mundo de la naturaleza, la inteligencia existencial también llamada la inteligencia de grandes preguntas y la inteligencia pedagógica que es aquella que permite a los seres humanos transmitir conocimiento o habilidades a otras personas. También, afirma que la escuela se centra particularmente en las inteligencias lingüísticas y lógico matemáticas, mientras que las otras inteligencias, desde el musical a la naturalista también son importantes; además afirma que dos individuos, aun siendo gemelos idénticos, no tienen exactamente el mismo perfil de fortalezas y debilidades, ni la misma fuerza en una inteligencia (Gardner, 2012).

1.7.3 Teoría triárquica

La teoría triárquica de la inteligencia humana comprende tres subteorías: la primera subteoría relaciona la inteligencia con el mundo exterior del individuo, especificando tres clases de actos la adaptación ambiental, la selección y la conformación que caracterizan el comportamiento inteligente en el mundo cotidiano; la segunda subteoría especifica aquellos puntos de la propia experiencia con tareas o situaciones que implican más críticamente el uso de la inteligencia y la tercera subteoría relaciona la inteligencia con el mundo interno del individuo, especificando los

mecanismos mentales que conducen a comportamientos más y menos inteligentes, ésta subteoría especifica tres tipos de componentes del proceso de la información tales como aprender cómo hacer las cosas, planificar qué cosas hacer y cómo hacerlas, y finalmente hacer las cosas. Las tres subteorías combinadas proporcionan una base bastante amplia para caracterizar la naturaleza de la conducta inteligente en el mundo y para especificar los tipos de tareas que son más y menos apropiadas para la medición de la inteligencia (Sternberg, 1984).

1.7.4 La teoría de inteligencia emocional

Según Goleman (1998) esta teoría se centra en la inteligencia emocional como una amplia gama de competencias y habilidades que impulsan el desempeño de liderazgo, y consta de cinco áreas: Conciencia de sí mismo, es decir, conocer las emociones, fortalezas, debilidades, motivaciones, valores y metas y reconocer el impacto en otros mientras usa los sentimientos para guiar las decisiones; autorregulación, está relacionado con administrar o reorientar las emociones e impulsos perturbadores y adaptarse a las circunstancias cambiantes; habilidades sociales, está orientado a saber administrar las emociones de otros para mover a la gente en la dirección deseada; empatía, significa reconocer, comprender y considerar los sentimientos de otras personas, especialmente al tomar decisiones y la motivación, misma que se enfoca a motivarse a sí mismo para lograr algo por cuenta propia. Para Goleman, las competencias emocionales no son talentos innatos, sino habilidades aprendidas que deben ser trabajadas y pueden ser desarrolladas para lograr un desempeño sobresaliente, además cree que los individuos nacen con una inteligencia emocional general que determina su potencial para aprender su competencia emocional.

1.7.5 Compromiso organizacional

1.7.6 Teoría de las apuestas laterales

Becker (1960) afirma que una persona comprometida actúa de tal manera que involucra otros intereses, es decir, apuesta algo de valor para él que originalmente no tiene relación con la acción en la que está involucrado; las apuestas laterales que limitan el comportamiento se ven reflejadas a través del proceso de ajuste individual a las posiciones sociales. De tal forma que, una persona puede alterar sus patrones de actividad en el proceso en donde supera los requisitos adoptando una posición social que demuestra que él apuesta por otras opciones a las que podría tener acceso en donde las decisiones por sí mismas no dan lugar a líneas de acción coherentes, ya que con frecuencia se cambian; sin embargo las decisiones reforzadas por la realización de apuestas laterales considerables producirá un comportamiento consistente, en el caso contrario de no ser respaldadas por estas apuestas laterales carecerán de poder, serán ignoradas o desaparecerán para ser reemplazadas por otras decisiones esencialmente sin sentido hasta que un compromiso basado en apuestas laterales establezca el comportamiento. Además, una línea de actividad consistente a menudo se basará en más de un tipo de apuesta lateral, debido a que varios tipos de cosas valiosas para la persona pueden ser apostados en una línea de actividad laboral como la pérdida financiera, la pérdida de antigüedad y contactos, etc.

1.7.7 Teoría del apego psicológico

Según Mowday, Steers y Porter (1979) el compromiso es una combinación de actitud e interés en ganancias económicas de asociarse con el compromiso organizacional de la empresa, por lo tanto, se conforma por tres componentes: fuerte aceptación, participación y lealtad; en esta teoría el compromiso es un modelo alternativo para predecir las intenciones de rotación frente a la

satisfacción en el trabajo y se caracteriza por la creencia y la fuerte aceptación de los valores, normas y metas de la empresa, la voluntad de esforzarse por el bienestar y el éxito de la organización, así como una fuerte actitud de servir a la organización con lealtad y compromiso.

1.7.8 Teoría del enfoque multidimensional

Proporciona una comprensión más completa de la relación de una persona con su trabajo mediante tres componentes el compromiso como un lazo afectivo con la organización (compromiso afectivo), el compromiso como un costo percibido asociado con el abandono de la organización (compromiso de continuidad) y el compromiso como obligación de permanecer en la organización (compromiso normativo), Sin embargo, aunque las tres formas de compromiso pueden estar relacionadas con la probabilidad de que una persona permanezca en su puesto de trabajo, la naturaleza de la participación de la persona en esa ocupación puede ser muy diferente dependiendo del compromiso que predomine en la misma (Meyer y Allen, 1997).

1.7.9 Teoría de la reciprocidad

Según Falk y Fischbacher (2006) la gente recompensa y castiga acciones desagradables, esto se debe a que la amabilidad comprende tanto las consecuencias como la intención de una acción, es decir, las mismas consecuencias de una acción son percibidas de manera diferente, dependiendo de la intención de la misma; ésta teoría ha tenido resultados muy injustos en mercados experimentales competitivos, mientras que los resultados tienden a ser justos en las situaciones de negociación bilateral, por lo tanto el comportamiento recíproco se dirige principalmente como respuesta a la bondad y no como un deseo de reducir la desigualdad. Además, la reciprocidad cuando es internalizada tanto en directivos como empleados, obliga al que ha recibido un beneficio por primera vez a devolverlo en algún momento proporcionando de esta manera se establecen bases

realistas para la confianza y a su vez brinda facilidad para que el intercambio y la relación social puedan iniciar (Gouldner, 1960).

1.8 Marco referencial

Según Naderi (2011) un nivel alto de inteligencia emocional está asociado con un mayor nivel de compromiso organizacional, los empleados que son capaces de reconocer y expresar sus emociones, de entender sus propias emociones y las de otros, de manejar tanto emociones positivas como negativas en sí mismos y en otros, son personas que pueden controlar eficazmente los estados emocionales fuertes experimentados en el trabajo y tienen más probabilidades de estar más comprometidos con la organización que aquellos empleados que tenían dificultades en aspectos de la inteligencia emocional.

Filstad (2011) menciona que la activación social que se lleva a cabo por medio de compañeros de trabajo y empleados en posiciones similares dentro de la organización es positiva para el compromiso organizacional, así como la experiencia previa de los nuevos empleados es reconocida, es decir, si la organización se enfoca en la experiencia como un recurso es necesario facilitar a los empleados recién llegados el acceso a modelos de conducta y brindarles apoyo por parte de sus colegas experimentados porque esto tiene efectos positivos en el compromiso organizacional.

La inteligencia emocional es reconocida como una de las soluciones para aumentar la satisfacción laboral y el compromiso organizacional e incluso reducir el estrés ocupacional entre los empleados, siempre y cuando sea instaurada en todos los niveles de la organización; por otro lado, la inteligencia emocional no tiene un rol importante en organizaciones con alto estrés

ocupacional y baja satisfacción laboral y bajo compromiso organizacional (Aghdasi, Reza y Naveh, 2011).

Littlejohn (2012) en un caso de estudio afirma que en un clima laboral en donde se promueve la independencia, el apoyo que puedan expresar libremente sus opiniones o cuestionamiento; el nivel de inteligencia emocional tiene un impacto significativo en el comportamiento ético de los empleados. Otro aspecto que considerar es que la inteligencia emocional no tiene fuertes vínculos con la inteligencia cognitiva, el logro o la aptitud sino por el contrario es un total de todas las habilidades que a lo largo de la vida las personas han adquirido con el fin de tener un control sobre las emociones propias y con los demás.

Los componentes del compromiso organizacional tienen impacto significativo en la inteligencia emocional, es decir, el compromiso afectivo tiene efectos negativos sobre la inteligencia emocional porque de esa relación se obtienen resultados que van en direcciones opuestas, mientras que el compromiso de continuidad y normativo tienen efectos positivos por la relación inversamente proporcional que poseen, considerando que el compromiso normativo tiene un mayor impacto (Salvador, 2012).

Según Salvador y Morales (2012) el compromiso afectivo y de continuidad tiene mayor impacto en hombres que en mujeres, en tanto que la inteligencia emocional es mejor percibida por las mujeres, mientras que los hombres tienen sus sentimientos más claros; además, la comprensión de los sentimientos considerando la edad está muy relacionada con la inteligencia emocional, otro factor importante es el número de cargas familiares pues el empleado busca mantener una imagen responsable frente a sus compañeros.

Según Lindebaum (2013) los individuos y las organizaciones no siempre se enfocan en los mismos objetivos, la inteligencia emocional puede ser aprovechada para servir a los intereses individuales y los beneficios organizacionales. Mientras la inteligencia emocional regula la relación entre la salud mental y la dedicación al trabajo, este efecto desaparece cuando las variables de control se introducen en el modelo.

Enache, Sallán, Pep y Fernández (2013) sostienen que un individuo orientado hacia los valores, que encuentra su lugar de trabajo ideal para cumplir con esos valores, es probable que desarrolle un fuerte sentido de pertenencia con la organización y, por lo tanto, se espera que experimente mayor compromiso afectivo; existe una relación negativa entre las predisposiciones impulsadas por los valores y el compromiso afectivo, esto se debe a la falta de ajuste entre los valores individuales y los organizacionales.

Giorgi (2013) demostró que la inteligencia emocional juega un papel importante en torno a la percepción del equilibrio entre la vida laboral y familiar y el estado de ánimo, existe relación significativa entre la autogestión y la gestión de relaciones, la autogestión otorga conciencia y control sobre los sentimientos negativos y una mayor perseverancia a pesar de la frustración, mientras que las personas con un nivel alto de habilidades de gestión de las relaciones estarán mejor capacitadas para aprovechar y utilizar sus estados de ánimo y emociones positivas para prever mejoras importantes en el funcionamiento de sus organizaciones.

La inteligencia emocional puede ser vista como una variable moderadora pura, no como moderadora e independiente, los empleados con alta inteligencia emocional poseerán un mayor compromiso organizacional cuando su percepción de la política organizacional sea alta, en el caso

contrario, los empleados con inteligencia emocional baja tendrán un compromiso organizacional menor cuando su percepción de la política organizacional sea alta. De este modo, se demuestra que la inteligencia emocional puede cambiar la dirección de la relación entre la percepción de la política organizacional y el compromiso organizacional de lo negativo a lo positivo (Utami, Bangun y Lantu, 2014).

Veličković *et al.*, (2014) corroboran en su trabajo de investigación que es imprescindible determinar los factores que tienen un efecto simultáneo sobre la satisfacción en el trabajo y el compromiso organizacional, la identificación y el reconocimiento de estos factores eson de gran importancia para la gestión a todos los niveles, especialmente para la gestión organizativa y la gestión de recursos humanos. Los factores del ambiente laboral físico estresante así como el conflicto de roles y ambigüedad aparecieron como variables independientes que sirven como predictores más significativos tanto de satisfacción laboral como de compromiso organizacional.

La inteligencia emocional puede ser un verdadero reto considerando que es un proceso muy personal que requiere motivación y compromiso para cambiar las respuestas emocionales habituales y los patrones de interacción e incorporar nuevos patrones de pensamiento y comportamientos; una vez que el trabajador se sienta comprometido a hacer un cambio en la forma en que interactúa con los demás, debe practicar activamente las habilidades de la inteligencia emocional de autoconciencia y autorregulación para supervisar y regular conscientemente las emociones y los impulsos para ser eficaces en empatía y habilidad social (Klare, Behney y Ferrer, 2014).

Según Ng (2015) las emociones positivas pueden surgir a partir de muchos aspectos de una relación laboral, es posible que las emociones positivas que impulsan el compromiso organizacional se deriven de encontrar un empleador de confianza y de encontrar una identidad significativa; los empleados que confían en su organización están dispuestos a invertir todo su esfuerzo en el trabajos a cambio de un futuro positivo para la organización, mismo que para ellos significa éxito personal.

En el trabajo de investigación realizado por Amin, Barati, Ghoroghchian, Montazer y Ranjbar (2015) demuestran que xiste una relación directa entre el clima organizacional y el compromiso afectivo pues al mejorar el clima organizacional puede incrementar el compromiso afectivo; una relación positiva y significativa entre el enfoque en la producción y el compromiso de continuidad confirma la naturaleza de tal compromiso, es decir, la necesidad de beneficios de ingreso y empleo y los riesgos percibidos al salir de la organización; mientras que el énfasis en la mejora de la producción aumentaría el compromiso normativo.

El impacto de las prácticas socialmente responsables sobre el compromiso organizativo afectivo de los trabajadores y la satisfacción en el trabajo, permite discutir el hecho de que los trabajadores, además de ser sensibles a lo que ocurre dentro de la empresa, están atentos a lo que ocurre fuera de su organización. Están esperando especialmente comportamientos respetuosos de su compañía sobre las leyes prometidas y los compromisos (Closon, Leys y Hellemans, 2015).

Forouzan y Muyia (2016) describen que el personal de recursos humanos debe diseñar capacitaciones enfocadas en la inteligencia emocional , que incluyan actividades como el aprendizaje en equipo porque tiene un efecto facilitador en el desarrollo, aprendizaje y aplicación

de la inteligencia emocional, además deben tener en cuenta los antecedentes ocupacionales de las personas que asisten a la capacitación, pues ciertos trabajos y puestos en las organizaciones están asociados con diferentes niveles de inteligencia emocional y necesidades de aprendizaje.

La autoconciencia, autorregulación, auto-motivación, empatía y habilidades sociales de la inteligencia emocional tienen un mayor impacto en el desempeño en el trabajo, las organizaciones desarrollan programas de capacitación para mejorar las competencias emocionales de sus gerentes y trabajadores en la organización; de modo que las organizaciones deben reconocer el papel importante de la inteligencia emocional en el desarrollo del capital humano que conduce a una fuerza de trabajo de alto rendimiento (Mohamad y Jais, 2016).

La identificación organizacional precede el compromiso organizacional y la satisfacción en el trabajo, con ello la identificación organizativa se ve afectada por la satisfacción en el trabajo y el compromiso de los empleados, lo cual significa que los empleados deben estar satisfechos con su trabajo y estar comprometidos con la organización antes de estar dispuestos a identificarse con la organización (Ainsworth, Bailey y Albassami, 2016).

Clarke y Mahadi (2017) menciona que la inteligencia emocional contribuye a un alto reconocimiento mutuo, en donde el respeto es significativo y los factores relacionados con la personalidad tiene mucha influencia. Las organizaciones pueden centrarse en la etapa de selección como un mecanismo adicional para ayudar a lograr un mayor reconocimiento y respeto entre los gerentes y los empleados. Además, el entrenamiento puede no afectar el rasgo de inteligencia emocional pero puede mejorar las habilidades de la misma.

El compromiso organizacional afecta positivamente la disposición ética de los individuos hacia la lealtad entre jefe y empleado debido a que fortalece el efecto positivo del compromiso organizacional en la voluntad de relacionarse, y la confianza entre compañeros refuerza el efecto negativo de la cercanía interpersonal (Wang, Keil, Oh y Shen, 2017).

En una investigación realizada por Kearney *et al.*, (2017) cuya muestra eran vendedores, se demostró que la inteligencia emocional de los vendedores también afecta directamente al comportamiento de los clientes, por lo tanto, las empresas no deben limitar sus recursos y apoyo a los vendedores, por el contrario, necesitan equipar a los empleados con las habilidades emocionales que aumenten sus competencias en todos los puntos de contacto con los clientes.

1.8.1 Fundamentación legal

La constitución de la república del Ecuador en el artículo 33 de la sección octava sobre el trabajo y la seguridad social menciona:

<p>El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía.</p>	<p>El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.</p>
--	--

Figura 2. Trabajo y seguridad social

Tomado de Constitución de la república del Ecuador. (2008). Sección octava: Trabajo y seguridad social. En *Constitución de la república del Ecuador*. Montecristi.

1.9 Marco conceptual

1.9.1 Inteligencia emocional

“Capacidad para monitorear los propios sentimientos y emociones de los demás, discriminar entre ellos y usar esta información para guiar el pensamiento y las acciones” (Salovey y Mayer, 1990, p.189).

“Habilidades tales como ser capaz de motivarse y persistir en la cara de las frustraciones, controlar el impulso y retrasar la gratificación, regular el estado de ánimo y evitar que la angustia inunde la capacidad de pensar, empatizar y esperar” (Goleman, 1988, p.32).

1.9.2 Evaluación de las emociones personales

“Capacidad para conciliar las decisiones con sus valores más profundos, su sentido del propósito, su misión” (Goleman, 1998, p.22).

“Capacidad de un individuo de entender sus emociones profundas y ser capaz de expresar emociones naturalmente” (Law, Wong y Song, 2004, p.484).

“Conocer las propias emociones, es decir, ser consciente del sentimiento que experimentamos” (Salvador, 2012, p.256).

1.9.3 Evaluación de emociones en otros

“Capacidad de un individuo para percibir y comprender las emociones de las personas que les rodean” (Law, Wong y Song, 2004, p.484).

“Mide la autopercepción de la capacidad de reconocer y comprender las emociones” (Suleiman, Dahalan y Mohammad, 2015, p.379).

1.9.4 Uso de la emoción

“Capacidad de una persona para regular sus emociones, lo cual permite una recuperación más rápida de una angustia psicológica” (Law, Wong y Song, 2004, p.484).

“Mejorar las emociones, o lo que es lo mismo, controlar los sentimientos para que sean apropiados” (Salvador, 2012, p.256).

1.9.5 Regulación de la emoción

“Manejar el mundo interno del sentimiento, particularmente los tres grandes: ira, ansiedad, tristeza” (Goleman, 1998, p.22).

“Capacidad de una persona para hacer uso de sus emociones, dirigiéndolos hacia actividades constructivas y rendimiento personal” (Law, Wong y Song, 2004, p.484).

1.9.6 Compromiso organizacional

“La fuerza relativa de la identificación y la participación de una persona en una organización en particular. Puede caracterizarse por al menos tres factores: Una fuerte creencia y aceptación de los objetivos y valores de la organización, una disposición a realizar un esfuerzo considerable en nombre de la organización y un fuerte deseo de mantener la membresía en la organización” (Porter, Steers, Mowday y Boulian, 1974, p.604).

“El apego partidista y afectivo a los objetivos y valores, a la organización y sus beneficios, aparte de su valor profesional” (Buchanan, 1974, p.533).

“La fuerza relativa de la identificación y la participación de un individuo en una organización particular” (Mowday, Steers y Porter, 1979, p.226).

1.9.7 Compromiso afectivo

“Vínculos afectivos generados por orientaciones positivas entre miembros de una organización” (Kanter, 1968, p.500).

“Experiencias consistentes dentro de la organización con las expectativas y que satisfacen las necesidades básicas de los empleados” (Meyer y Allen, 1997, p.539).

“Apego a las relaciones sociales que componen la organización mediante técnicas tales como la renuncia pública verbal de los lazos sociales previos y la participación en ceremonias que realzan el sentido afectivo y de pertenencia del grupo de trabajo” (Buchanan, 1974, p.534).

1.9.8 Compromiso de continuidad

“Se desarrolla mientras los empleados reconocen que han acumulado inversiones o "apuestas laterales" que perderían si abandonaran la organización” (Becker, 1960, p.33).

“Los beneficios y los costos considerados por los participantes, es decir, si el costo de dejar el sistema es mayor que el costo de permanecer; dicho "beneficio" obliga a la participación continua” (Kanter, 1968, p.500).

"Relacionado con la probabilidad de que un empleado deje su trabajo e involucre sentimientos de apego psicológico, independiente del afecto" (Farrel y Rusbult, 1981, p.79).

1.9.9 Compromiso normativo

“Compromiso de los empleados para mantener las normas y obedecer la autoridad de la dirección, lo cual implica primordialmente la realización de capacitaciones con una orientación positiva de evaluación” (Kanter, 1968, p.501).

“Concebido como el apego a las normas que dan forma al comportamiento en las direcciones deseadas por las organizaciones” (Buchanan, 1974, p.534).

“Se desarrolla como resultado de experiencias de socialización que enfatizan la conveniencia de permanecer lealmente en su trabajo” (Wiener, 1982, p.419).

1.9.10 Hipótesis de la investigación

“Las hipótesis correlacionales especifican las relaciones entre dos o más variables y corresponden a los estudios correlacionales” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Esta investigación demostrará el impacto de las variables inteligencia emocional y compromiso organizacional considerando la correlación que existe entre ellas, con el fin de corroborar y generar la discusión comparando los resultados con estudios anteriores. Las hipótesis planteadas en esta investigación son las siguientes:

Hipótesis General: La inteligencia emocional tiene relación positiva con el compromiso organizacional en las PyMEs del sector manufacturero CIU "C1410" del Distrito Metropolitano de Quito.

H1a. La evaluación de las emociones personales (IEEEP) tiene relación positiva con el compromiso afectivo (COCA).

H1b. La evaluación de las emociones personales (IEEEP) tiene relación positiva con el compromiso de continuidad (COCC).

H1c. La evaluación de las emociones personales (IEEEP) tiene relación positiva con el compromiso normativo (COCN).

H2a. La evaluación de emociones en otros (IEEEO) tiene relación positiva con el compromiso afectivo (COCA)

H2b. La evaluación de emociones en otros (IEEEO) tiene relación positiva con el compromiso de continuidad (COCC).

H2c. La evaluación de emociones en otros (IEEEO) tiene relación positiva con el compromiso normativo (COCN).

H3a. El uso de la emoción (IEUE) tiene relación positiva con el compromiso afectivo (COCA).

H3b. El uso de la emoción (IEUE) tiene relación positiva con el compromiso de continuidad (COCC).

H3c. El uso de la emoción (IEUE) tiene relación positiva con el compromiso normativo (COCN).

H4a. La regulación de la emoción (IERE) tiene relación positiva con el compromiso afectivo (COCA).

H4b. La regulación de la emoción (IERE) tiene relación positiva con el compromiso de continuidad (COCC).

H4d. La regulación de la emoción (IERE) tiene relación positiva con el compromiso normativo (COCN).

1.9.11 Sistema de variables

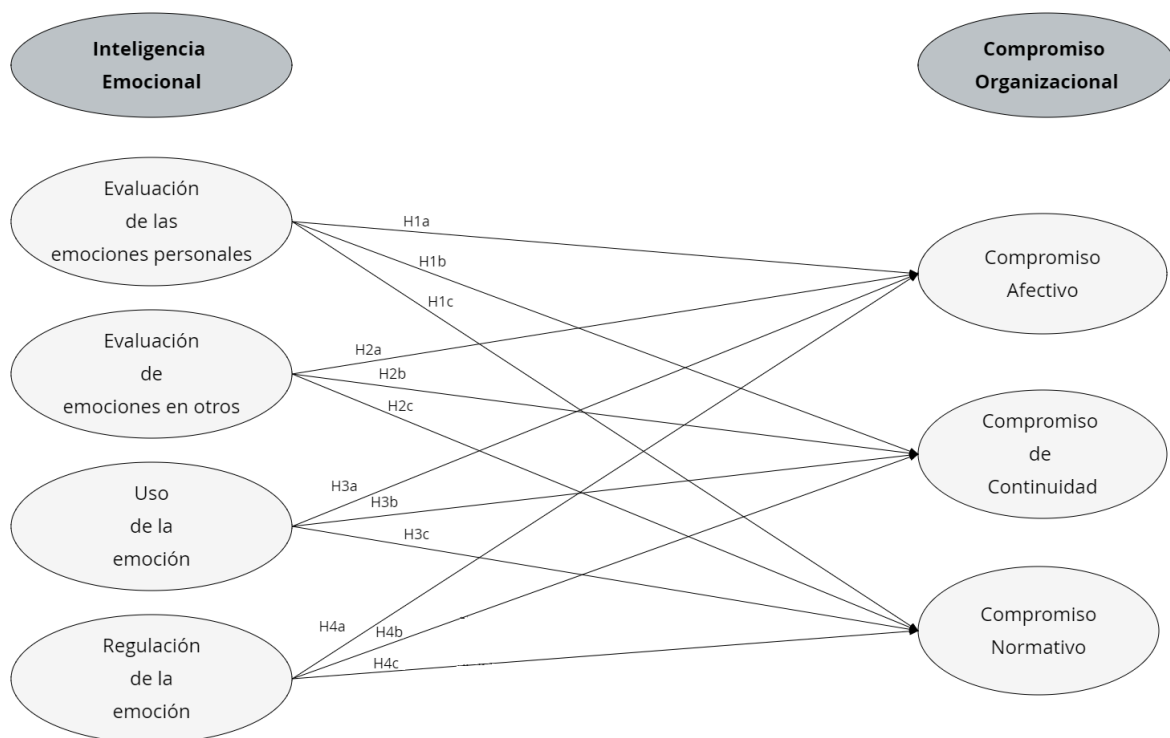


Figura 3. Modelo gráfico

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

1.10 Enfoque de la investigación

El enfoque de investigación cualitativo se guía por áreas o temas significativos de investigación en donde pueden desarrollarse preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

En la investigación cualitativa es aquella que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable, en donde es esencial experimentar la realidad tal como otros la experimentan (Taylor y Bogdan, 1984).

El trabajo de investigación se realizará con un enfoque de investigación cualitativo mismo que se caracteriza por investigar la percepción de las personas y se basa en métodos de recolección en los que se analiza un fenómeno de acuerdo a la realidad en la que se desenvuelve, por ello se recurrirá a recolectar y estudiar los datos obtenidos de una muestra de la población seleccionada mediante la aplicación de un instrumento que ayudará a conocer la inteligencia emocional y su relación con la disminución del compromiso organizacional en las PyMEs del sector manufacturero CIIU "C1410" del DMQ.

1.11 Tipología de la investigación

1.11.1 Por su finalidad

La investigación con finalidad aplicada está enfocada en dar solución a problemas (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Cuando se obtienen hallazgos de una investigación

básica, esta puede ser complementada con la investigación aplicada con el fin de ampliar los conocimientos generados en la básica (Zorrilla, 2007).

Este trabajo de investigación por su finalidad será aplicada porque una vez realizada la revisión de la literatura en donde se obtienen conocimientos acerca del estado de las variables en el transcurso del tiempo se procederá a la etapa de aplicabilidad sobre la muestra objeto de estudio con la intención de conocer la situación actual de la inteligencia emocional y el compromiso organizacional de forma precisa analizando los resultados obtenidos del instrumento que en este caso será una encuesta estructurada en base a la teoría.

1.11.2 Por las fuentes de información

“La investigación documental es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas, centros de documentación e información” (Baena, 1985, p.72).

La fuente de información de campo tiene como objetivo, recolectar información en donde el investigador no puede manipular las variables y se desarrolla en el momento en que suceden los hechos (Palella y Martins, 2012).

En principio se obtendrá información en fuentes de investigación documental tales como papers científicos, estudios anteriores, libros, informes estadísticos, trabajos académicos, con el fin de sustentar la investigación y conocer la evolución de las variables de estudio, así también se utilizarán fuentes de información de campo porque se recopilarán datos en base a la aplicación de encuestas a los empleados de las PyMEs de la industria manufacturera del CIU "C1410" según la

muestra seleccionada, esto con la finalidad de analizar los datos obtenidos directamente sin la manipulación de las variables de estudio.

1.11.3 Por las unidades de análisis

Es una investigación donde quien realiza el estudio está en el ambiente donde su muestra se desenvuelve, él puede evidenciar cómo es el comportamiento de su muestra, sin embargo, el investigador únicamente va a obtener evidencias de lo que vio, pero no puede intervenir o manipular la variable de estudio (Zorrilla, 2007).

Es una investigación de campo pues se realizará el levantamiento de los datos mediante la aplicación de encuestas a los empleados de las PyMEs de la industria manufacturera del CIU "C1410", esto permitirá que la investigación sea producto de un análisis basado en la situación actual de las PyMEs, las cuales por efectos propios de la investigación se convierten en una fuente de información primaria, porque ayudarán a comprobar el comportamiento de las variables planteadas en la investigación.

1.11.4 Por el control de las variables

En el carácter no experimental no se manipula ninguna de las variables de estudio, por tanto, ésta se complementa con el análisis insitu porque únicamente se realiza una observación de la situación y cómo se desenlazarán para proceder al análisis para ello es necesario detallar todo lo ocurrido (Palella y Martins, 2012).

Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirman que una investigación es transversal cuando ocurre por una sola vez, pues los datos sólo se buscarán en una ocasión, es decir, no se

realiza un seguimiento en distintos tiempos para verificar el comportamiento de las variables, sino estudiar cómo es su comportamiento en un determinado momento.

La investigación es no experimental transversal puesto que se estudiarán las variables una sola vez y en el tiempo planificado sin intención de que sean manipuladas sino todo lo contrario, que los hallazgos sean en base a su condición real con el fin de identificar los niveles de inteligencia emocional y su relación con la disminución del compromiso organizacional en las PyMEs del sector manufacturero CIU "C1410" del DMQ.

1.11.5 Por el alcance

Palella y Martin (2012) mencionan que el propósito principal del enfoque correlacional es identificar cómo se comporta una variable ante la reacción de otra, entonces se pueden evidenciar resultados positivos o negativos los cuales muestran si tienen una relación fuerte o débil.

Esta investigación será de alcance correlacional debido a que el propósito del estudio es verificar el efecto de la variable independiente “inteligencia emocional” en el compromiso organizacional de las PyMEs de la industria manufacturera del CIU "C1410”, bajo este enfoque se logrará comprobar las hipótesis planteadas para la investigación; la correlación será positiva o negativa dependiendo la influencia de una variable en la otra.

1.12 Población y muestra

La población del presente estudio está compuesta por los 5.840 empleados de las PyMEs de la industria manufacturera del CIU “1410” que son aquellas dedicadas a la fabricación de prendas de vestir en la zona de planificación número 9 que corresponde al Distrito Metropolitano de Quito. Tomando en cuenta que, las PyMEs están segmentadas según el tamaño se dividirá a la

población en estratos para calcular la muestra de cada uno, según lo que indica el tipo de muestreo (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Tabla 1

N° de empleados de las PyMEs del CIU “1410”

	Pequeña	2.878
Empleados	Mediana A	1.565
	Mediana B	1.397
	Total	5.840

Nota: Tomado de INEC- Laboratorio empresarial (2015).

Se calculó la muestra con la fórmula (Scheaffer, Mendenhall y Ott, 2011).

$$n = \frac{\sum_{i=1}^K N_i p_i q_i}{N \sigma_p^2 + \frac{1}{N} \sum_{i=1}^K N_i p_i q_i}; \sigma \frac{2}{P} = \frac{\varepsilon^2}{z_{1-\alpha/2}^2}$$

Donde:

N= Población

P= Probabilidad de éxito

Q= Probabilidad de fracaso (1-p)

σ = Varianza desconocida de la proporción muestral

ε = Error muestral

Z= Valor estadístico de la curva normal

El tamaño de la muestra calculada por medio de la formula mencionada es de 360 encuestas, las cuales han sido clasificadas de la siguiente forma:

Tabla 2*Muestra por tamaño de empresa*

Tamaño de empresa	P	%	n
Pequeña empresa	2.878	49%	178
Mediana empresa "A"	1.565	27%	97
Mediana empresa "B"	1.397	24%	86
Total	5.840	100%	360

1.12.1 Operacionalización de variables

Tabla 3

Operacionalización de variables

Variables	Conceptualización	Dimensiones	Preguntas	Indicador	Técnica
Independiente: Inteligencia emocional	“Capacidad para monitorear los propios sentimientos y emociones de los demás, discriminar entre ellos y usar esta información para guiar el pensamiento y las acciones” (Salovey y Mayer, 1990, p.186).	Evaluación de las emociones personales	Tengo un buen sentido del por qué tengo ciertos sentimientos la mayor parte del tiempo. Tengo una buena comprensión de mis propias emociones Realmente entiendo lo que siento. Siempre sé si soy feliz o no.	Respuestas basadas en escala de Likert.	Encuesta
		Evaluación de emociones en otros	Siempre sé las emociones de mis amigos por su comportamiento. Soy un buen observador de las emociones de los demás. Soy sensible a los sentimientos y emociones de los demás Tengo buena comprensión de las emociones de la gente que me rodea.	Respuestas basadas en escala de Likert.	Encuesta
		Uso de la emoción	Siempre me propongo metas para mí mismo y luego hago mi mejor esfuerzo para lograrlas. Siempre me digo "Soy una persona competente" Soy una persona auto motivadora Siempre me animo a probar lo mejor de mí.	Respuestas basadas en escala de Likert.	Encuesta
		Regulación de la emoción	Soy capaz de controlar mi temperamento para poder manejar las dificultades racionalmente. Soy bastante capaz de controlar mis propias emociones Siempre puedo calmarme rápidamente cuando estoy muy enojado. Tengo un buen control de mis propias emociones.	Respuestas basadas en escala de Likert.	Encuesta

CONTINÚA

Dependiente: Compromiso organizacional	“El apego partidista y afectivo a los objetivos y valores, a la organización y sus beneficios, aparte de su valor profesional” (Buchanan, 1974, p.533).	Compromiso afectivo	Yo estaría muy feliz de pasar el resto de mi vida profesional laborando en esta empresa. Disfruto hablando de esta empresa con gente que no pertenece a ella. Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran los míos Creo que no podría fácilmente llegar a estar tan unido a otra empresa como yo a esta. Me siento como "parte de la familia" en esta empresa. Esta empresa tiene un gran significado personal para mí. Siento un fuerte sentido de pertenencia con esta empresa. Me siento "emocionalmente unido" a esta empresa.	Respuestas basadas en escala de Likert.	Encuesta
		Compromiso de continuidad	No tengo miedo de lo que podría suceder si renuncio a mi trabajo aun sin tener otra opción. Sería muy difícil para mí dejar mi empresa ahora mismo, aunque quisiera. Gran parte de mi vida se vería interrumpida, si decidiera dejar esta empresa ahora mismo. Sería muy costoso para mí dejar la empresa en un futuro próximo. En este momento, permanecer con la empresa es una cuestión de necesidad tanto como el deseo. Creo que tengo muy pocas razones para considerar salir de esta empresa. Una de las pocas consecuencias negativas de abandonar esta empresa sería la escasez de alternativas laborales disponibles. Una de las principales razones por las que continúo trabajando para esta empresa es que otra empresa no me brinde los beneficios sociales que tengo aquí. Si yo no hubiera puesto tanto de mí mismo en esta empresa, podría considerar trabajar en otra parte.	Respuestas basadas en escala de Likert.	Encuesta

CONTINÚA

Compromiso normativo	<p>No siento ninguna obligación de permanecer en esta empresa. Incluso si fuera una ventaja, siento que no sería correcto dejar la empresa ahora. Me sentiría culpable si dejara la empresa ahora. Esta empresa merece mi lealtad. No dejaría la empresa ahora mismo porque tengo un sentido de obligación con su gente. Le debo mucho a esta empresa.</p>	Respuestas basadas en escala de Encuesta Likert.
-------------------------	---	---

Nota: Tomado y adaptado de Law, K.S., Chi-Sum, W. and Song, L.J. (2002), "The Construct and Criterion Validity of Emotional Intelligence and Its Potential Utility for Management Studies", Journal of Applied Psychology, Vol. 89 No. 3, p.483-496 y Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1997). Advanced Topics in Organizational Behavior: Commitment in the workplace: Theory, research, and application Thousand Oaks, CA: SAGE Publications Ltd. doi: 10.4135/9781452231556.

1.13 Procedimiento para la recolección y análisis de información

La recolección de datos se realizará mediante la técnica de campo que consiste en la aplicación de la encuesta anteriormente mencionada, la cual contiene 39 preguntas que medirán la inteligencia emocional y sus dimensiones: evaluación de las emociones personales, evaluación de emociones en otros, uso de la emoción y la regulación de la emoción; así como el compromiso organizacional desde las tres dimensiones que lo componen: compromiso afectivo, de continuidad y normativo. Para esto, se visitará personalmente a las PyMEs de la industria manufacturera del CIU “1410” y se realizarán las encuestas a los empleados que especifica la muestra.

En el tratamiento y análisis de la información se utilizará la estadística descriptiva que consiste en la “presentación de datos en forma de tablas y gráficos, comprende cualquier actividad relacionada con los datos y está diseñada para resumirlos o describirlos sin factores pertinentes adicionales” (Palella y Martins, 2012, p.175), así como la estadística inferencial que “pretende probar hipótesis y generalizar los resultados obtenidos en la muestra a la población o universo” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.305). Por lo tanto, la información recolectada de las encuestas será tabulada en el software SPSS, el cual permite obtener las distribuciones y gráficos de frecuencias de cada una de las preguntas, es decir, la estadística descriptiva para su análisis posterior. Mientras que, en la estadística inferencial se realizará la correlación entre las dimensiones de acuerdo a las hipótesis planteadas. De esta forma, se comprobará si las hipótesis de investigación serán aceptadas.

1.14 Instrumentos

El instrumento para la recolección de información será la encuesta, que es utilizada frecuentemente para recopilar información sobre actitudes y comportamientos (Mathers, Fox y

Hun, 2007). La investigación se basará en los cuestionarios de inteligencia emocional de Law, Wong y Song (2002) y de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997); cada uno ha sido adaptado y estructurado de tal manera que los resultados sean efectivos, se unificaron y el cuestionario final consta de 39 preguntas en total y para ambos casos se aplicará una escala de Likert del 1 al 5, en donde 1 es “Totalmente en desacuerdo”, 2 “En desacuerdo”, 3 “No estoy seguro”, 4 “De acuerdo” y 5 “Totalmente de acuerdo”.

Tabla 4

39 preguntas utilizadas en la encuesta

<i>Inteligencia emocional</i>		
Evaluación de las emociones personales	1	Tengo un buen sentido del por qué tengo ciertos sentimientos la mayor parte del tiempo.
	2	Tengo una buena comprensión de mis propias emociones
	3	Realmente entiendo lo que siento.
	4	Siempre sé si soy feliz o no.
Evaluación de emociones en otros	5	Siempre sé las emociones de mis amigos por su comportamiento.
	6	Soy un buen observador de las emociones de los demás.
	7	Soy sensible a los sentimientos y emociones de los demás
Uso de la emoción	8	Tengo buena comprensión de las emociones de la gente que me rodea.
	9	Siempre me propongo metas para mí mismo y luego hago mi mejor esfuerzo para lograrlas.
	10	Siempre me digo "Soy una persona competente"
	11	Soy una persona auto-motivadora
	12	Siempre me animo a probar lo mejor de mí.
Regulación de la emoción	13	Soy capaz de controlar mi temperamento para poder manejar las dificultades racionalmente.
	14	Soy bastante capaz de controlar mis propias emociones
	15	Siempre puedo calmarme rápidamente cuando estoy muy enojado.
	16	Tengo un buen control de mis propias emociones.

CONTINÚA

Compromiso organizacional

Compromiso afectivo	17	Yo estaría muy feliz de pasar el resto de mi vida profesional laborando en esta empresa.
	18	Disfruto hablando de esta empresa con gente que no pertenece a ella.
	19	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran los míos
	20	Creo que no podría fácilmente llegar a estar tan unido a otra empresa como yo a esta.
	21	Me siento como "parte de la familia" en esta empresa.
	22	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.
	23	Siento un fuerte sentido de pertenencia con esta empresa.
Compromiso de continuidad	24	Me siento "emocionalmente unido" a esta empresa.
	25	No tengo miedo de lo que podría suceder si renuncio a mi trabajo aun sin tener otra opción.
	26	Sería muy difícil para mí dejar mi empresa ahora mismo, aunque quisiera.
	27	Gran parte de mi vida se vería interrumpida, si decidiera dejar esta empresa ahora mismo.
	28	Sería muy costoso para mí dejar la empresa en un futuro próximo.
	29	En este momento, permanecer con la empresa es una cuestión de necesidad tanto como el deseo.
	30	Creo que tengo muy pocas razones para considerar salir de esta empresa.
Compromiso normativo	31	Una de las pocas consecuencias negativas de abandonar esta empresa sería la escasez de alternativas laborales disponibles.
	32	Una de las principales razones por las que continúo trabajando para esta empresa es que otra empresa no me brinde los beneficios sociales que tengo aquí.
	33	Si yo no hubiera puesto tanto de mí mismo en esta empresa, podría considerar trabajar en otra parte.
	34	No siento ninguna obligación de permanecer en esta empresa.
	35	Incluso si fuera una ventaja, siento que no sería correcto dejar la empresa ahora.
	36	Me sentiría culpable si dejara la empresa ahora.
	37	Esta empresa merece mi lealtad.
	38	No dejaría la empresa ahora mismo porque tengo un sentido de obligación con su gente.
	39	Le debo mucho a esta empresa.

Nota: Tomado y adaptado de Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1997). *Advanced Topics in Organizational Behavior: Commitment in the workplace: Theory, research, and application* Thousand Oaks, CA: SAGE Publications Ltd. doi: 10.4135/9781452231556 y Law, K.S., Chi-Sum, W. and Song, L.J. (2002), "The Construct and Criterion Validity of Emotional Intelligence and Its Potential Utility for Management Studies", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 89 No. 3, p.483-496.

1.1 Técnicas de validación

La validación de contenido de la encuesta se realizó a 10 expertos en el ámbito del talento humano y la psicología ocupacional de la provincia de Pichincha, mismos que evaluaron la encuesta en base a cuatro criterios: representatividad, comprensión, interpretación y calidad de cada una de las preguntas mediante una escala del 1 al 3, como se observa en la tabla 5.

Tabla 5

Criterios para validación de contenido

Criterio	Escala		
	1	2	3
Representatividad	Nada representativo	Neutro	Muy representativo
Comprensión	Incomprensible	Neutro	Se comprende claramente
Interpretación	Se puede interpretar de varias formas	Neutro	Tiene una única interpretación
Claridad	Nada claro	Neutro	Conciso/directo

Tabla 6

Datos demográficos de los expertos

Nº Experto	Género	Ocupación	Nivel de estudios
1	Masculino	Psicólogo Ocupacional	Maestría
2	Femenino	Gerente de RRHH	Licenciatura
3	Femenino	Gerente de RRHH	Licenciatura
4	Masculino	Gerente de RRHH	Licenciatura
5	Femenino	Gerente de RRHH	Maestría
6	Masculino	Capacitador de RRHH	Maestría
7	Masculino	Psicólogo Ocupacional	Maestría
8	Femenino	Gerente de RRHH	Licenciatura
9	Masculino	Docente	Maestría
10	Masculino	Docente	Maestría

En la tabla 6 se detallan los datos demográficos de los expertos que participaron en la validación de contenido del instrumento, en donde el 40% fue de género femenino y el 60% restante género masculino, en cuanto a la ocupación o el cargo que desempeñan actualmente el 50% son

gerentes del área de recursos humanos, el 20% son psicólogos ocupacionales, otro 20% se dedica a la docencia y el 10% representado por un capacitador de recursos humanos. Por otro lado, su nivel de estudios indica que el 40% ha obtenido una licenciatura mientras que el 60%, maestrías.

De acuerdo con la calificación de los expertos, los resultados sugieren eliminar algunas de las preguntas por considerarse irrelevantes, en otros casos se consideraron repetitivas y también se mejoró la redacción de las preguntas según las recomendaciones de los expertos.

1.1.1 Validez y confiabilidad del constructo

Según Nunnally, 1978 la confiabilidad del constructo en una investigación básico debe ser 0,7 mientras que investigaciones aplicadas el coeficiente de cronbach debe ser entre 0,9 y 0,95.

Tabla 7

Alfa de Cronbach de la variable IE

Variable	Dimensión	Preguntas	Alfa de Cronbach
Inteligencia emocional (IE)	Evaluación de las emociones personales (IEEEP)	IEEEP01,IEEEP02, IIEEP03	0,897
	Evaluación de emociones en otros (IEEEO)	IEEEO04, IEEEO05, EEEEO06	0,823
	Uso de la emoción (IEUE)	IEUE07, IEUE08	0,949
	Regulación de la emoción (IERE)	IERE09, IERE10, IERE11	0,838

Nota: Datos obtenidos en software SPSS.

Tabla 8

Alfa de Cronbach por dimensión de la variable IE

Variable	Alfa de Cronbach
Inteligencia emocional (IE)	0,861

Nota: Datos obtenidos en software SPSS.

Tabla 9*Alfa de Cronbach de la variable CO*

Variable	Dimensión	Preguntas	Alfa de Cronbach
	Compromiso Afectivo (COCA)	COCA12, COCA13, COCA14, COCA15, COCA16, COCA17, COCA18	0,957
Compromiso organizacional (CO)	Compromiso de Continuidad (COCC)	COCC19, COCC20, COCC21, COCC22, COCC23, COCC24, COCC25	0,834
	Compromiso Normativo (COCN)	COCN26, COCN27, COCN28, COCN29	0,89

Nota: Datos obtenidos en software SPSS.

Tabla 10*Alfa de Cronbach por dimensión de la variable CO*

Variable	Alfa de Cronbach
Compromiso organizacional (CO)	0,89

Nota: Datos obtenidos en software SPSS.

Tabla 11*Alfa de Cronbach del constructo IE y CO*

Variabes	Alfa de Cronbach
Inteligencia emocional (IE) y Compromiso organizacional (CO)	0,903

Nota: Datos obtenidos en software SPSS.

Los resultados muestran que el cuestionario de inteligencia emocional y compromiso organizacional con 29 preguntas tiene un 0,903 de confiabilidad por tanto es aceptable.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Luego de haber realizado la aplicación del instrumento a los 360 trabajadores de las PyMEs de la industria manufacturera del CIU “1410”, se ingresaron los datos al programa SPSS con la finalidad de tabularlos y de esta manera obtener los resultados a partir de la estadística descriptiva en la cual se realiza la recopilación, organización, análisis y presentación de datos e inferencial en donde se realizará la comparación de datos, se aprueban o rechazan las hipótesis y de esta manera, llegar a conclusiones y hallazgos sobre la muestra estudiada.

1.2 Estadística descriptiva

Tabla 12

Tabla de frecuencias por dimensiones de las PyMEs

Dimensión	Opción de respuesta	Pequeñas empresas		Medianas A empresas		Medianas B empresas	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Evaluación de las emociones personales (IEEEP)	No estoy seguro	7	3,93%	2	2,06%	4	4,65%
	De acuerdo	63	35,39%	36	37,11%	35	40,70%
	Totalmente de acuerdo	108	60,67%	59	60,82%	47	54,65%
Evaluación de las emociones en otros (IEEEO)	Totalmente en desacuerdo	3	1,69%	1	1,03%	0	0,00%
	En desacuerdo	13	7,30%	6	6,19%	8	9,30%
	No estoy seguro	32	17,98%	18	18,56%	16	18,60%
Uso de la emoción (IEUE)	De acuerdo	109	61,24%	65	67,01%	49	56,98%
	Totalmente de acuerdo	21	11,80%	7	7,22%	13	15,12%
	No estoy seguro	0	0,00%	2	2,06%	1	1,16%
Uso de la emoción (IEUE)	De acuerdo	32	17,98%	16	16,49%	13	15,12%
	Totalmente de acuerdo	146	82,02%	79	81,44%	72	83,72%

CONTINÚA

Regulación de las emociones (IERE)	No estoy seguro	27	15,17%	11	11,34%	12	13,95%
	De acuerdo	78	43,82%	43	44,33%	40	46,51%
	Totalmente de acuerdo	73	41,01%	43	44,33%	34	39,53%
Compromiso afectivo (COCA)	En desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	1	1,16%
	No estoy seguro	9	5,06%	2	2,06%	7	8,14%
	De acuerdo	125	70,22%	76	78,35%	55	63,95%
Compromiso de continuidad (COCC)	Totalmente de acuerdo	44	24,72%	19	19,59%	23	26,74%
	En desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	1	1,16%
	No estoy seguro	23	12,92%	2	2,06%	41	47,67%
Compromiso normativo (COCN)	De acuerdo	81	45,51%	44	45,36%	35	40,70%
	Totalmente de acuerdo	74	41,57%	51	52,58%	9	10,47%
	En desacuerdo	4	2,25%	1	1,03%	3	3,49%
Género	No estoy seguro	19	10,67%	8	8,25%	12	13,95%
	De acuerdo	122	68,54%	72	74,23%	50	58,14%
	Totalmente de acuerdo	33	18,54%	16	16,49%	21	24,42%
Edad	Femenino	71	39,89%	29	29,90%	32	37,2%
	Masculino	107	60,11%	68	70,10%	54	62,8%
Estado civil	21 a 26	10	5,62%	5	5,15%	3	3,5%
	27 a 32	39	21,91%	15	15,46%	17	19,8%
	33 a 38	43	24,16%	30	30,93%	27	31,4%
	39 a 44	27	15,17%	19	19,59%	20	23,3%
	45 a 50	16	8,99%	14	14,43%	10	11,6%
	51 o más	43	24,16%	14	14,43%	9	10,5%
Años de trabajo en la empresa	Soltero	75	42,13%	26	26,80%	37	43,0%
	Casado	103	57,87%	71	73,20%	49	57,0%
Cargo que ocupa actualmente	1 a 3	51	28,65%	21	21,65%	28	32,6%
	4 a 6	25	14,04%	13	13,40%	22	25,6%
	7 a 9	23	12,92%	17	17,53%	18	20,9%
	10 o más	79	44,38%	46	47,42%	16	18,6%
Cargo que ocupa actualmente	Directivo	10	5,62%	6	6,19%	4	4,7%
	Administrativo	38	21,35%	19	19,59%	26	30,2%
	Operativo	130	73,03%	72	74,23%	56	65,1%

Nota: Datos obtenidos en software SPSS.

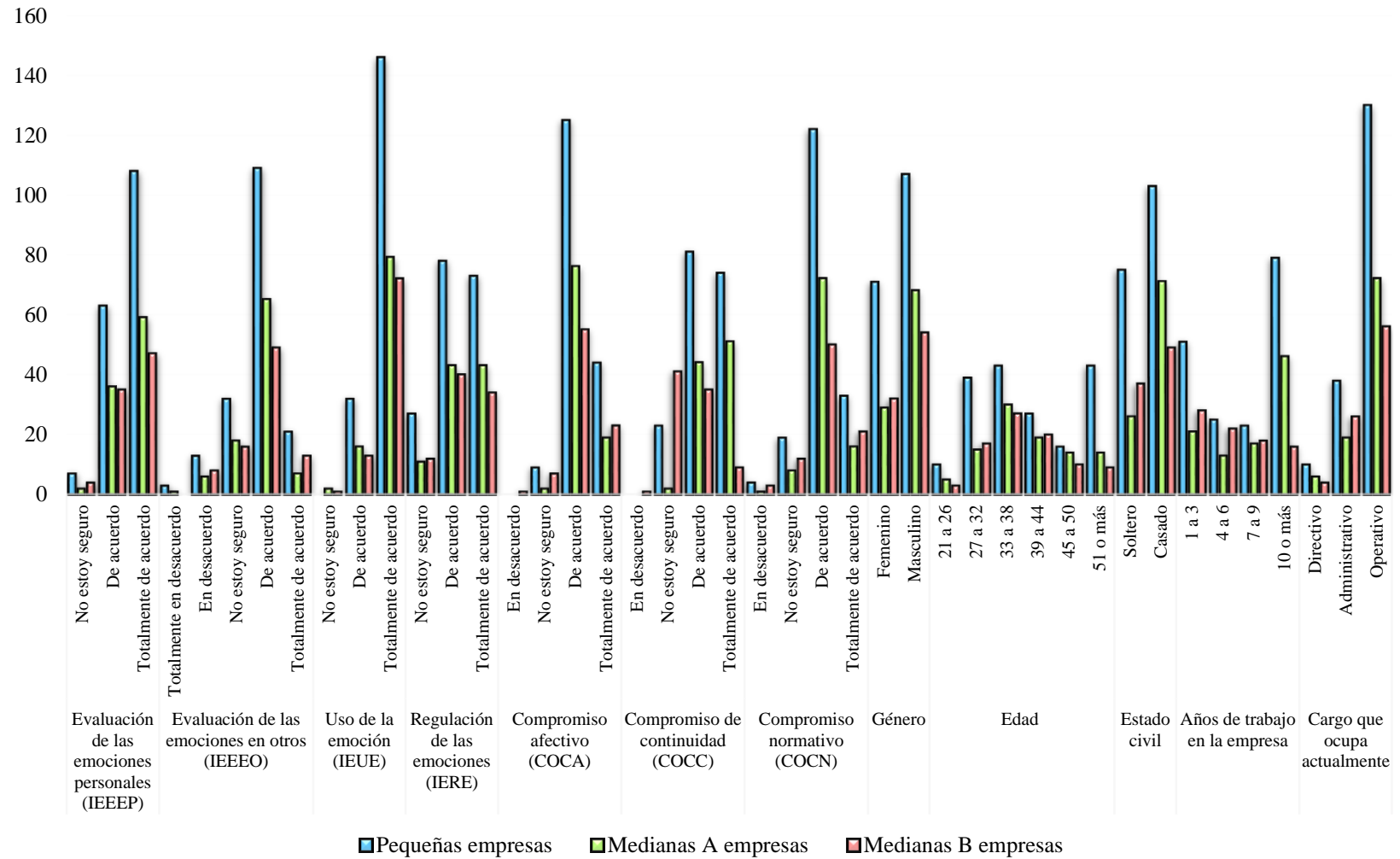


Figura 4. Gráfico de distribución de frecuencias PyMEs

1.2.1 Análisis e interpretación pequeñas empresas

En el estrato compuesto por empleados de las pequeñas del sector textil, las preguntas formuladas en la dimensión evaluación de las emociones personales, muestran que el 60,67% consideró estar totalmente de acuerdo, el 35,39% estuvo de acuerdo y el 3,91% no está seguro, es decir, la mayoría de encuestados coinciden en que conocen y entienden lo que sienten. Los encuestados han valorado en un 11,8% estar totalmente de acuerdo, el 61,2% de acuerdo, el 18% no está seguro, el 7,3% en desacuerdo y el 1,7% totalmente en desacuerdo entorno a las preguntas que corresponden a la evaluación de las emociones en otros. Esta dimensión compuesta por dos preguntas, fueron calificadas en un 82% como totalmente de acuerdo y 18% está de acuerdo, es decir, manifiestan ser personas competentes, capaces de lograr todo aquello que se propongan. El 41% de los encuestados están totalmente de acuerdo con las preguntas en la regulación de las emociones, se consideran personas automotivadoras, capaces de controlar sus emociones y temperamento, el 43,8% están de acuerdo con ello y un 15,2% restante no está seguro de ello.

El compromiso afectivo que comprende preguntas relacionadas con el sentido de pertenencia que poseen los empleados con su empresa ha sido calificada en un 24,7 % como totalmente de acuerdo, el 70,2% está de acuerdo y el 5,06% no está seguro acerca de ello, es decir, la mayoría de los colaboradores se sienten como parte de la familia en la empresa, disfrutan hablando de ella y se sienten felices de trabajar para la misma. El compromiso de continuidad hace referencia al grado de satisfacción que sienten los empleados de laborar en la empresa y de su permanencia por elección, mas no por obligación en esta, de modo que las preguntas realizadas se calificaron como totalmente de acuerdo en un 41,6%, de acuerdo un 45,5% y el 12,92% no está seguro. Las preguntas en la dimensión compromiso normativo se calificaron con un 18,54% como

totalmente de acuerdo, el 68,54% está de acuerdo, el 10,67% no está seguro y el 2,2% está en desacuerdo, es decir, el 87% considera que la empresa en la que trabajan merece su lealtad, por ende, no dejarían de laborar en ella.

Los encuestados en este estrato representaron el 60,1% de género masculino y un 39,9% femenino. La edad de los encuestados estuvo dividida en intervalos, en los cuales, el 5,06% fue de 21 a 26 años, el 21,9% de 27 a 32, el 24,16% de 33 a 38, el 15,2% de 39 a 44, el 9% de 45 a 50 y el 24,2% de 51 o más. El estado civil de los encuestados fue el 57,9% está casado y el 42,1% soltero. Los años de trabajo en la empresa de cada uno de los colaboradores se midió por intervalos, en donde el 28,7% ha laborado de 1 a 3 años en la empresa, el 14% de 4 a 6 años, el 12,9% de 7 a 9 años y el 44,4% 10 años o más, por tanto, se puede observar que la mayoría del personal es antiguo. El 5,6% del personal encuestado ocupa un cargo directivo, el 27% es administrativo y el 73% es operativo, evidentemente este valor es más alto por la actividad del sector a la cual se dirigió la encuesta.

1.2.2 Análisis e interpretación mediana A empresas

Las preguntas de la dimensión evaluación de las emociones personales hace referencia a conocer las emociones propias, los encuestados están totalmente de acuerdo con dichas preguntas representado por el 60,8%, el 37,1% está de acuerdo y el 2,06% no está seguro. La evaluación de las emociones en otros en los encuestados fue percibida de la siguiente manera, el 67% está de acuerdo con lo que manifiestan las preguntas formuladas, el 7,2% está totalmente de acuerdo, el 18,6% no está seguro, el 6,2% está en desacuerdo y el 1% totalmente en desacuerdo, es decir, el 74,23% de los colaboradores encuestados conocen, comprenden, son sensibles las emociones de la gente que les rodea. El 81,4% de la muestra se considera con seguridad personas competentes y

propositivas, que logran sus metas haciendo su mejor esfuerzo, por ello su respuesta a las preguntas de la dimensión fue totalmente de acuerdo, así también el 16,5% estuvo de acuerdo y el 2,06% respondió no estar seguro. La regulación de la emoción tuvo una calificación positiva para el 44,33% que respondió estar totalmente de acuerdo con las preguntas que hacen referencia al control y manejo de las emociones, así mismo, un 44,3% estuvo de acuerdo. Mientras que el 11,34% muestran no estar seguros acerca de ello.

Las preguntas de la dimensión compromiso afectivo, que se refieren al significado de la empresa para los encuestados, la respuesta totalmente de acuerdo fue del 19,59%, de acuerdo el 78,35% y no estoy seguro el 2,1%. El 52,6% estuvo totalmente de acuerdo con las preguntas de la dimensión compromiso de continuidad, el 45,36% estuvo de acuerdo y el 2,06% no está seguro, con esto se ratifica que el personal desea continuar laborando para su empresa por razones inherentes a la estabilidad que esta les brinda. El compromiso normativo está ligado a la lealtad, al sentido de permanencia en la empresa, en las preguntas de esta dimensión los encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo, esto es el 16,5%, el 74,2% de acuerdo, el 8,25% no está seguro y el 1% estuvo en desacuerdo.

Los encuestados en este estrato estuvo compuesto por el 70,1% de género masculino y un 29,9% femenino. La edad de los encuestados estuvo dividida en intervalos, en los cuales, el 5,15% fue de 21 a 26 años, el 15,46% de 27 a 32, el 30,96% de 33 a 38, el 19,59% de 39 a 44, el 14,43% de 45 a 50 y el 14,43% de 51 o más. El estado civil de los encuestados fue el 73,3% está casado y el 26,8% soltero. Los años de trabajo en la empresa de cada uno de los colaboradores se midió por intervalos, en donde el 21,65% ha laborado de 1 a 3 años en la empresa, el 13,4% de 4 a 6 años, el 17,53% de 7 a 9 años y el 47,42% 10 años o más, por tanto, se puede observar que la mayoría del

personal es antiguo. El 6,19% del personal encuestado ocupa un cargo directivo, el 19,59% es administrativo y el 74,23% es operativo, evidentemente este valor es más alto por la actividad del sector a la cual se dirigió la encuesta.

1.2.3 Análisis e interpretación mediana B empresas

La evaluación de las emociones personales hace referencia a comprender las emociones propias, los encuestados están totalmente de acuerdo con dichas preguntas representado por el 54,65%, el 40,7% está de acuerdo y el 4,65% no está seguro con respecto a las preguntas de la dimensión. La evaluación de las emociones en otros en los encuestados fue percibida de la siguiente manera, el 15,12% está totalmente de acuerdo con lo que manifiestan las preguntas de esta dimensión, el 56,98 % está de acuerdo, el 18,6% no está seguro, el 9,3% está en desacuerdo. El 83,72% de los encuestados se consideran personas competentes, que logran sus metas haciendo su mejor esfuerzo, por ello su respuesta a las preguntas de la dimensión fue totalmente de acuerdo, así también el 15,12% estuvo de acuerdo y el 1,16% respondió no estar seguro. La regulación de la emoción tuvo una calificación del 39,53% que respondió estar totalmente de acuerdo con las preguntas que hacen referencia al control y manejo de las emociones, así mismo, un 46,51% estuvo de acuerdo. Mientras que el 13,95% muestran no estar seguros acerca de ello.

La dimensión compromiso afectivo, se refiere al significado de la empresa para los encuestados, la respuesta totalmente de acuerdo fue del 26,74%, de acuerdo el 63,95%, no estoy seguro el 8,14% y en desacuerdo 1,2% en las preguntas que corresponde a esta dimensión. El 10,5% estuvo totalmente de acuerdo con las preguntas de la dimensión compromiso de continuidad, el 40,7% estuvo de acuerdo, el 47,67% no está seguro y el 1,2% está en desacuerdo, con esto se corrobora que el personal desea continuar laborando para su empresa por razones inherentes a la

estabilidad que esta les brinda, sin embargo, un porcentaje significativo manifiesta inseguridad. El compromiso normativo está relacionado con la lealtad y el sentido de permanencia en la empresa, en las preguntas de esta dimensión los encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo, esto es el 24,42%, el 58,18% de acuerdo, el 13,95% no está seguro y el 3,49% estuvo en desacuerdo.

Los encuestados en este estrato estuvo compuesto por el 62,79% de género masculino y un 37,21% femenino. La edad de los encuestados estuvo dividida en intervalos, en los cuales, el 3,5% fue de 21 a 26 años, el 19,77% de 27 a 32, el 31,4% de 33 a 38, el 23,26% de 39 a 44, el 11,63% de 45 a 50 y el 10,47% de 51 o más. El estado civil de los encuestados fue el 43,02% está soltero y el 56,98% casado. Los años de trabajo en la empresa de cada uno de los colaboradores se midió por intervalos, en donde el 32,6% ha laborado de 1 a 3 años en la empresa, el 25,6% de 4 a 6 años, el 20,09% de 7 a 9 años y el 18,6% 10 años o más. El 4,65% del personal encuestado ocupa un cargo directivo, el 30,23% es administrativo y el 65,12% es operativo, este último valor es alto por la actividad del sector a la cual se dirigió la encuesta.

1.3 Estadística inferencial

1.3.1 Análisis paramétrico

1.3.2 Coeficiente correlación de Pearson

El coeficiente de correlación también conocido como r , mide la fuerza de la relación de la relación lineal entre dos variables cuyos valores representan lo siguiente:

Tabla 13

Notación del coeficiente correlación de Pearson

Valor coeficiente de Pearson	Significado
0	No hay correlación.
1	Correlación positiva perfecta: a medida que una variable aumenta en sus valores, la otra variable también aumenta en sus valores.
-1	Correlación negativa perfecta: a medida que una variable aumenta en sus valores, la otra variable disminuye en sus valores.
Entre 0 y 0,3; 0 y -0,3	Correlación positiva (negativa) baja.
Entre 0.3 y 0.7; 0.3 y - 0.7	Correlación positiva (negativa) moderada.
Entre 0.7 y 1.0; - 0.7 y - 1.0	Correlación positiva (negativa) fuerte.

Nota: Tomado y adaptado de Ratner, B. (2009). The correlation coefficient: Its values range between + 1 / - 1, or do they?. *Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing*. Vol. 17, 2, 139–142.

El coeficiente de Pearson se utilizará para aceptar o rechazar las hipótesis planteadas en el modelo gráfico mismas que manifiestan la correlación entre dimensiones. Ver figura 3.

Pequeñas empresas

Tabla 14

Coefficiente correlación de Pearson. La evaluación de las emociones personales (IEEEP), la evaluación de emociones en otros (IEEEO), el uso de la emoción (IEUE), la regulación de la emoción (IERE) y el compromiso afectivo (COCA), compromiso de continuidad (COCC) y compromiso normativo (COCN) en las pequeñas empresas.

			Compromiso afectivo (COCA)	Compromiso continuidad (COCC)	de Compromiso normativo (COCN)
Evaluación de las emociones personales (IEEEP)	Correlación	de	,502**	,638**	,209**
	Pearson				
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,005
	N		178	178	178
Evaluación de emociones en otros (IEEEO)	Correlación	de	,649**	,038	,850**
	Pearson				
	Sig. (bilateral)		,000	,618	,000
	N		178	178	178
Uso de la emoción (IEUE)	Correlación	de	,266**	,408**	,072
	Pearson				
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,336
	N		178	178	178
Regulación de la emoción (IERE)	Correlación	de	,270**	,625**	,116
	Pearson				
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,123
	N		178	178	178

Nota: Datos obtenidos en software SPSS

La evaluación de las emociones personales (IEEEP) tiene una correlación positiva moderada con el compromiso afectivo de 0,502, con el compromiso de continuidad de 0,638 y una correlación positiva baja de 0,209 con el compromiso normativo. La evaluación de emociones en otros (IEEEO) tiene una correlación positiva moderada con el compromiso afectivo de 0,649, una correlación positiva baja con el compromiso de continuidad de 0,038 y una correlación positiva fuerte de 0,850 con el compromiso normativo. El uso de la emoción (IEUE) tiene una correlación positiva baja con el compromiso afectivo de 0,266, una correlación positiva moderada con el compromiso de continuidad de 0,408 y una correlación positiva baja de 0,072 con el compromiso

normativo. La regulación de la emoción (IERE) tiene una correlación positiva baja con el compromiso afectivo de 0,270, una correlación positiva moderada con el compromiso de continuidad de 0,625 y una correlación positiva baja de 0,116 con el compromiso normativo. Con dichos resultados obtenidos de la muestra en las pequeñas empresas del sector estudiado, todas las hipótesis se aceptan, de acuerdo a la tabla 47 existe correlación positiva entre las dimensiones que corresponden a las variables inteligencia emocional y compromiso organizacional.

Medianas A empresas

Tabla 15

Coefficiente correlación de Pearson. La evaluación de las emociones personales (IEEEP), la evaluación de emociones en otros (IEEEO), el uso de la emoción (IEUE), la regulación de la emoción (IERE) y el compromiso afectivo (COCA), compromiso de continuidad (COCC) y compromiso normativo (COCN) en las medianas empresas A.

			Compromiso afectivo (COCA)	Compromiso de continuidad (COCC)	Compromiso normativo (COCN)
Evaluación de las emociones personales (IEEEP)	Correlación	de	,566**	,815**	,057
	Pearson				
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,578
	N		97	97	97
Evaluación de emociones en otros (IEEEO)	Correlación	de	,774**	-,076	,959**
	Pearson				
	Sig. (bilateral)		,000	,459	,000
	N		97	97	97
Uso de la emoción (IEUE)	Correlación	de	,271**	,589**	,019
	Pearson				
	Sig. (bilateral)		,007	,000	,852
	N		97	97	97
Regulación de la emoción (IERE)	Correlación	de	,240*	,856**	,011
	Pearson				
	Sig. (bilateral)		,018	,000	,917
	N		97	97	97

Nota: Datos obtenidos en software SPSS

La evaluación de las emociones personales (IEEEP) tiene una correlación positiva moderada con el compromiso afectivo de 0,566, una correlación positiva fuerte con el compromiso de continuidad de 0,815 y una correlación positiva baja de 0,057 con el compromiso normativo. La evaluación de emociones en otros (IEEEO) tiene una correlación positiva fuerte con el compromiso afectivo de 0,774, una correlación negativa baja con el compromiso de continuidad de -0,076 y una correlación positiva muy fuerte de 0,959 con el compromiso normativo. El uso de la emoción (IEUE) tiene una correlación positiva baja con el compromiso afectivo de 0,271, una correlación positiva moderada con el compromiso de continuidad de 0,589 y una correlación positiva baja de 0,019 con el compromiso normativo. La regulación de la emoción (IERE) tiene una correlación positiva baja con el compromiso afectivo de 0,240, una correlación positiva fuerte con el compromiso de continuidad de 0,856 y una correlación positiva baja de 0,011 con el compromiso normativo.

Por tanto, los valores en la tabla 48 de correlaciones en las empresas medianas A muestran que las hipótesis que se plantearon deben ser aceptadas, considerando que la mayoría de ellas confirman la correlación positiva entre dimensiones de las variables inteligencia emocional y compromiso organizacional. Sin embargo, resulta interesante destacar que la hipótesis H2b se rechaza por tener una correlación negativa baja, se puede deducir que tienen una relación inversa.

Medianas B empresas

Tabla 16

Coefficiente correlación de Pearson. La evaluación de las emociones personales (IEEEP), la evaluación de emociones en otros (IEEEO), el uso de la emoción (IEUE), la regulación de la emoción (IERE) y el compromiso afectivo (COCA), compromiso de continuidad (COCC) y compromiso normativo (COCN) en las mediana empresas B.

			Compromiso afectivo (COCA)	Compromiso de continuidad (COCC)	Compromiso normativo (COCN)
Evaluación de las emociones personales (IEEEP)	Correlación de Pearson		,121	,172	,077
		Sig. (bilateral)	,166	,114	,484
		N	86	86	86
Evaluación de emociones en otros (IEEEO)	Correlación de Pearson		,161	,146	,394
		Sig. (bilateral)	,138	,180	,000
		N	86	86	86
Uso de la emoción (IEUE)	Correlación de Pearson		,087	,172	,005
		Sig. (bilateral)	,426	,114	,960
		N	86	86	86
Regulación de la emoción (IERE)	Correlación de Pearson		,055	,142	,006
		Sig. (bilateral)	,612	,191	,957
		N	86	86	86

Nota: Datos obtenidos en software SPSS

La evaluación de las emociones personales (IEEEP) tiene una correlación positiva baja con el compromiso afectivo de 0,121, con el compromiso de continuidad de 0,172 y con el compromiso normativo 0,077. La evaluación de emociones en otros (IEEEO) tiene una correlación positiva baja con el compromiso afectivo de 0,161, con el compromiso de continuidad de 0,146 y con el compromiso normativo 0,394. El uso de la emoción (IEUE) tiene una correlación positiva baja con el compromiso afectivo de 0,087, con el compromiso de continuidad de 0,172 y con el compromiso

normativo 0,005. La regulación de la emoción (IERE) tiene una correlación positiva baja con el compromiso afectivo de 0,055, con el compromiso de continuidad de 0,142 y una correlación positiva muy baja de 0,006 con el compromiso normativo.

Si bien los resultados indican que todas las hipótesis se aceptan, debido a su correlación positiva, se puede observar que estas son bajas, lo cual puede ser un indicador de que los empleados en las medianas empresas B no toman en consideración las emociones con el ámbito laboral en el que está inmerso el compromiso organizacional, para ellos las variables de estudio funcionan independientemente.

1.3.3 Análisis no paramétrico

1.3.4 Chi cuadrado

Investigaciones anteriores plantearon hipótesis que relacionan variables categóricas con dimensiones tanto de inteligencia emocional como compromiso organizacional, en la presente investigación se comprobarán adicionalmente las siguientes hipótesis para los tres estratos pequeñas, medianas A y B empresas:

H5a. La edad tiene relación con la dimensión regulación de la emoción (IERE)

H5o. La edad no tiene relación con la dimensión regulación de la emoción (IERE).

Tabla 17*Tabla de contingencia. Edad * Regulación de la emoción.*

		Pequeñas empresas			Medianas A empresas			Medianas B empresas		
		Regulación de la emoción			Regulación de la emoción			Regulación de la emoción		
		No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Edad	21 a 26 años	0	9	1	0	4	1	0	3	0
	27 a 32 años	11	10	18	5	2	7	3	6	8
	33 a 38 años	4	15	24	1	12	17	4	11	12
	39 a 44 años	5	10	12	3	9	7	5	10	5
	45 a 50 años	0	6	10	1	5	9	0	6	4
	51 años o más	7	28	8	2	10	2	0	4	5
	Total	27	78	73	12	42	43	12	40	34

Nota: Datos obtenidos en software SPSS

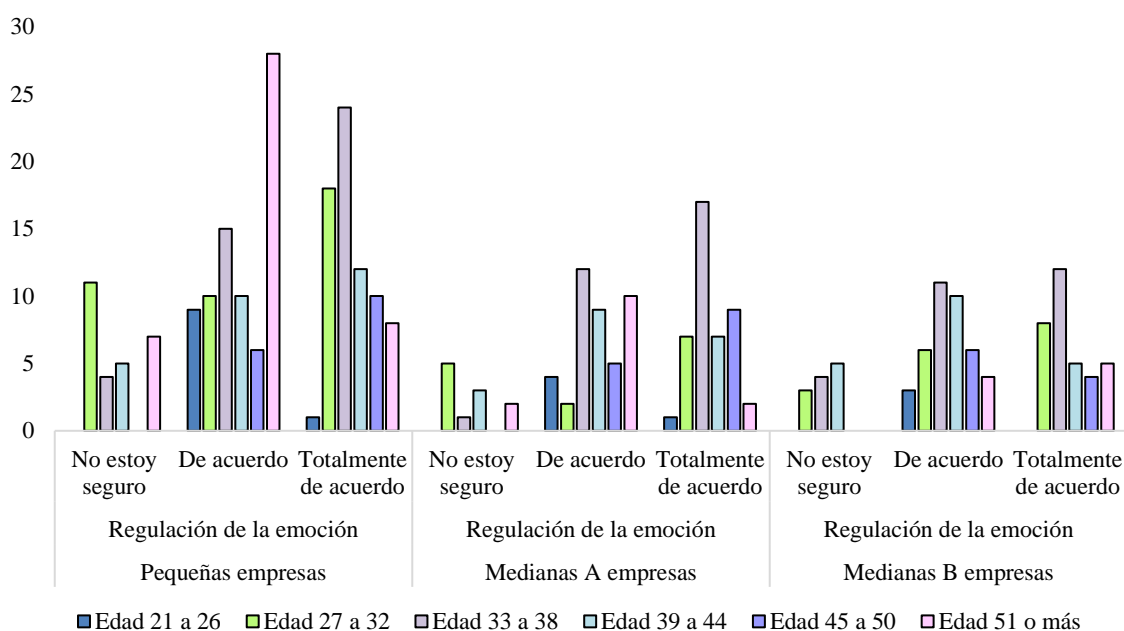


Figura 5. Edad, Regulación de la emoción.

Tabla 18

Prueba Chi cuadrado. Edad, Regulación de la emoción.

	Pequeñas empresas			Medianas A empresas			Medianas B empresas		
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	99,126 ^a	35	,000	60,682 ^a	30	,001	49,731 ^a	35	,051
Razón de verosimilitud	116,215	35	,000	70,843	30	,000	53,534	35	,023
N de casos válidos	178			97			86		
Valor crítico	49,801			43,772			49,800		

Nota: Datos obtenidos en software SPSS

El X^2 en los tres estratos analizados, es mayor a los valor críticos; por otro lado, el valor $p=,000$ es menor que el $\alpha=0,05$ con estos resultados se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, con ello se ratifica que la edad si tiene relación con la regulación de la

emoción, además en el gráfico 5 se puede observar que en las pequeñas empresas la regulación de la emoción tienen mayor influencia en el rango de 33 a 38 y de 51 o más años, en el caso de las medianas A empresas existe mayor puntaje en la regulación de la emoción en el rango de 33 a 38 y 39 a 44 años respectivamente, mientras que en las medianas B empresas la regulación de la emoción es mayor en los rangos de 27 a 32 y 33 a 38 años; con esta relación se puede concluir que en dichos rangos de edad los empleados tienden a controlar y manejar de mejor manera sus emociones y temperamento frente a situaciones difíciles.

H6a. Los años de trabajo en la empresa tienen relación positiva con el compromiso afectivo (COCA).

H6o. Los años de trabajo en la empresa no tienen relación positiva con el compromiso afectivo (COCA).

Tabla 19

*Tabla de contingencia. Años de trabajo en esta empresa*Compromiso Afectivo*

	Pequeñas empresas			Medianas A empresas			Medianas B empresas			
	Compromiso Afectivo			Compromiso Afectivo			Compromiso Afectivo			
	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Años de trabajo en esta empresa	1 a 3	2	32	17	0	17	4	3	11	12
	4 a 6	6	13	6	2	9	2	3	12	1
	7 a 9	0	13	10	1	12	5	1	11	7
	10 o más	1	67	11	0	38	8	1	21	3
Total		9	125	44	3	76	30	8	55	17

Nota: Datos obtenidos en software SPSS

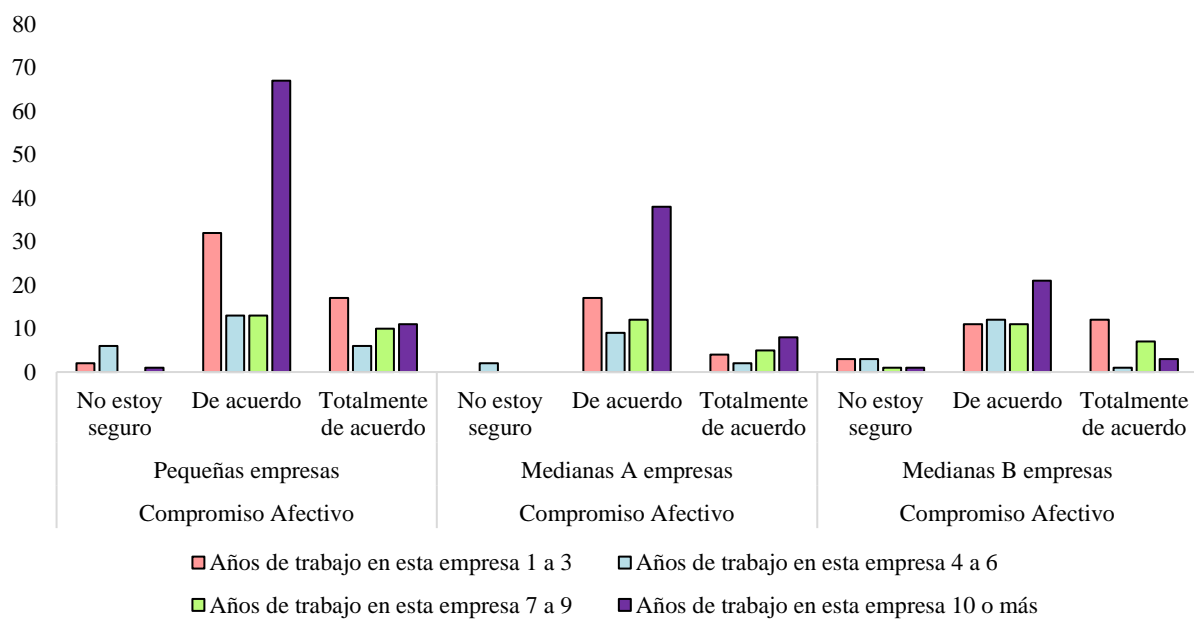


Figura 6. Años de trabajo en esta empresa*Compromiso Afectivo

Tabla 20

*Prueba Chi cuadrado. Años de trabajo en esta empresa*Compromiso Afectivo.*

	Pequeñas empresas			Medianas A empresas			Medianas B empresas		
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	107,995 ^a	39	,000	67,205 ^a	33	,000	114,342 ^a	45	,000
Razón de verosimilitud	102,603	39	,000	65,684	33	,001	119,015	45	,000
N de casos válidos	178			97			86		
Valor crítico	54,577			47,399			61,656		

Nota: Datos obtenidos en software SPSS

El X^2 en los estratos analizados, es mayor a su valor crítico; por otro lado, el valor $p=,000$ es menor que el $\alpha=0,05$; por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, verificando de esta manera que los años de trabajo en la empresa si tienen relación con el compromiso afectivo, en las pequeñas empresas, medianas A empresas el compromiso afectivo está distribuido de manera significativa en aquellos empleados que han laborado más de 10 años en la empresa, mientras que en las medianas B empresas el compromiso no es significativo debido a que la mayoría del personal es relativamente nuevo.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La presente investigación tuvo como objetivo principal evaluar la inteligencia emocional y su relación con el compromiso organizacional, a partir de las dimensiones que componen estas dos variables. En base a los resultados obtenidos en el análisis paramétrico se comprobó que en las pequeñas, medianas A y B empresas existe una correlación entre las variables objeto de estudio.

En las pequeñas empresas se observa una correlación positiva fuerte entre la evaluación de emociones en otros (IEEEO) y el compromiso tanto afectivo (COCA) como normativo (COCN), en la regulación de la emoción (IERE) y el compromiso afectivo la correlación es moderada, mientras que las otras dimensiones la correlación es positiva baja.

En las medianas A empresas, los resultados indican que la correlación es fuerte, específicamente entre la evaluación de las emociones personales (IEEEP) y el compromiso de continuidad, la evaluación de emociones en otros (IEEEO) con el compromiso afectivo y normativo, la regulación de la emoción (IERE) y el compromiso de continuidad.

En las medianas B empresas, las correlaciones entre dimensiones son positivas bajas, considerando que en este estrato el personal es joven y el tiempo que lleva laborando en la empresa no es relativamente antiguo, concuerda con un estudio realizado por Meyer y Allen (1978) quienes concluyeron que a menor edad y años de trabajo, los empleados no presentan actitudes afectivas, ni de compromiso sino que a medida que pasa el tiempo, estas aumentan debido a factores como oportunidades de crecimiento, beneficios sociales brindados por la empresa.

Por otro lado, se evidenció en los tres estratos, los hallazgos entorno a correlaciones bajas se manifiestan en el uso de la emoción (IEUE) y la regulación de la emoción (IERE) con el

compromiso afectivo (COCA) y el compromiso normativo (COCN), pues se considera que mientras estos compromisos sean mayores, el control sobre las emociones será menor, con lo cual se confirma el estudio realizado por Salvador (2012).

En las organizaciones, la contribución de la inteligencia emocional es importante porque beneficia el desarrollo del talento humano; las compañías que han adoptado modelos de competencias basados en inteligencia emocional han experimentado cambios rápidos y determinantes en el comportamiento de los empleados logrando resultados positivos en el compromiso organizacional (Kunnanatt, 2004).

Mediante el análisis no paramétrico, realizado a partir del chi cuadrado, en donde los valores críticos y las significancias de 0,000 permitieron la aceptación de las hipótesis alternativas, que hacían referencia al impacto positivo entre las variables edad y años de trabajo con las dimensiones regulación de la emoción y compromiso afectivo respectivamente. De acuerdo con los resultados, la edad promedio en que los empleados pueden manejar y controlar sus emociones es entre los 33 y 38 años, mientras que el compromiso afectivo es fuerte en aquellos colaboradores que han trabajado más de 10 años en la empresa.

En forma general, los resultados coinciden con Darvishmotevali, Altinay y De Vita (2018) quienes consideran que inteligencia emocional permite enfocarse tanto en las emociones de uno mismo como en la detección y regulación de las emociones de los demás, de esta manera se refuerza las habilidades de comunicación, ayudando a los empleados a pensar creativamente sobre la mejor manera de realizar su trabajo, por tanto, se fortalece el compromiso organizacional.

Cabe recalcar que esta investigación fue no experimental transversal, por tanto, se realizó una sola vez a las PyMEs de la industria manufacturera del CIU “1410”, para futuras investigaciones se recomienda realizar un análisis longitudinal de las variables de tal manera que se determine la evolución de la inteligencia emocional y el compromiso organizacional en distintos períodos de tiempo en este sector y a otros como el sector tecnológico, bioquímico, de salud entre otros que no han sido analizados.

RECOMENDACIONES

Potenciar el compromiso organizacional utilizando modelos de competencias basados en inteligencia emocional en las pequeñas y medianas A empresas.

Realizar actividades periódicas de empoderamiento organizacional para incrementar el compromiso organizacional bajo presente en los empleados de las medianas B empresas.

Desarrollar evaluaciones semestrales que midan los niveles de inteligencia emocional y compromiso organizacional con el fin de tener información e indicadores sobre la evolución de dichas variables.

LISTA DE REFERENCIAS

- Aghdasi, S., Reza, A., & Naveh, A. (2011). Emotional Intelligence and Organizational Commitment: Testing the Mediatory Role of Occupational Stress and Job satisfaction. *Social and Behavioral Sciences*, 1965-1976.
- Ainsworth, A., Bailey, F., & Albassami, S. (2016). The roles of employee job satisfaction and organizational commitment in the internal marketing-employee bank identification. *International Journal of Bank Marketing*, 821-840.
- Amin, M., Barati, O., Ghoroghchian, M., Montazer, R., & Ranjbar, M. (2015). Role of Organizational Climate in Organizational Commitment: The Case of Teaching Hospitals. *Elsevier Korea LLC*, 96-100.
- Ansari, A., & Malik, S. (2017). Ability-based emotional intelligence and knowledge sharing: the moderating role of trust in co-workers . *Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 1-23.
- Avila, H. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Cuauhtemoc: Eumed.
- Baena, G. (1985). *Manual para elaborar trabajos de investigación documental*. México: Editores Unidos Mexicanos.
- Becker, H. (Julio de 1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66 (1), 32-40.
- Bilsky, W., & Schwartz, S. (1994). Values and personality. *European Journal of Personality*, 163-181.

- Bokrantz, J., Skoogh, A., Ylipää, T., & Stahre, J. (2016). Handling of production disturbances in the manufacturing industry. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 1054-1075.
- Buchanan, B. (1974). Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 533-546.
- CAN. (2008). *Decisión N° 702 - Sistema Andino de Estadística de la PYME*. Perú.
- Cicekli, E., & Kabasakal, H. (2017). The opportunity model of organizational commitment: evidence from white-collar employees in Turkey . *International Journal of Manpower*, 1-22.
- Clarke, N., & Mahadi, N. (2017). The significance of mutual recognition respect in mediating the relationships between trait emotional intelligence, affective commitment and job satisfaction. *Personality and Individual Differences*, 129–134.
- Closon, C., Leys, C., & Hellemans, C. (2015). Perceptions of corporate social responsibility, organizational commitment and job satisfaction. *The Journal of the Iberoamerican Academy of Management*, 31-54.
- Constitución de la república del Ecuador. (2008). Sección octava: Trabajo y seguridad social. En *Constitución de la república del Ecuador*. Montecristi.
- Darvishmotevali, M., Altinay, L., & De Vita, G. (2018). Emotional intelligence and creative performance: Looking through the lens of environmental uncertainty and cultural intelligence. *International Journal of Hospitality Management*, 44-54.

- Ecuador, B. C. (2016). *Producto Interno Bruto por Industria*.
- Enache, M., Sallán, J., Pep, S., & Fernández, V. (2013). Organizational commitment within a contemporary career context. *International Journal of Manpower*, 880-898.
- Falk, A., & Fischbacher, U. (2006). A theory of reciprocity. *Games and Economic Behavior*, 293–315.
- Farrel, D., & Rusbult, C. (1981). Exchange Variables as Predictors of Job Satisfaction, Job Commitment, and Turnover: The Impact of Rewards, Costs, Alternatives, and Investments. *Organizational Behavior And Human Performance*, 78-95.
- Filstad, C. (2011). Organizational commitment through organizational socialization tactics. *Journal of Workplace Learning*, 23(6), 376-390.
- Finegan, J. (2000). The impact of person and organizational values on organizational commitment. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 149-169.
- Forouzan, F., & Muiya, F. (2016). Emotional Intelligence Research Within Human Resource Development Scholarship. *European Journal of Training and Development*, 1-40.
- Gardner, H. (2000). Using Multiple Intelligences to Improve Negotiation Theory and Practice. *Negotiation Journal*, 321-324.
- Gardner, H. (2012). Frequently asked questions—multiple intelligences and related educational topics. *GoodWork Project*, 1-23.
- Giorgi, G. (2013). Organizational emotional intelligence: development of a model. *International Journal of Organizational Analysis*, 4-18.

- Glazer, S., Carole, S., Short, D., & Short, K. (2004). A study of the relationship between organizational commitment and human values in four countries. *Human Relations*, 323-345.
- Goleman, D. (1988). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Londres: Bloomsbury .
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. Londres: Bantam.
- Gouldner, A. (1960). The Norm of Reciprocity: A Preliminary Statement. *American Sociological Association*, 161-178.
- Haraguchi, N., Chin, C., & Smeets, E. (2016). The importance of manufacturing in economic development: Has this changed? *United Nations Industrial Development Organization*, 1-39.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- INEC. (2015). *Instituto Ecuatoriano de Estadística y Censos*. Obtenido de http://anda.inec.gob.ec/anda/index.php/catalog/533/related_materials
- INEC. (2015). *Instituto Nacional de Estadística y Censo "INEC"*. Obtenido de <http://redatam.inec.gob.ec/cgi-bin/RpWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=MAIN&BASE=DIEE2015&MAIN=WebServerMain.inl%20>
- Kanter, R. (1968). Commitment and Social Organization: A Study of Commitment Mechanisms in Utopian communities. *American Sociological Review*, 499-517.

- Kearney, T., Walsh, G., Barnett, W., Gong, T., Schwabe, M., & Ifie, K. (2017). Emotional intelligence in front-line/back-office employee relationships. *Journal of Services Marketing*, 1-32.
- Klare, D., Behney, M., & Ferrer, B. (2014). Emotional intelligence in a stupid world. *Library Hi Tech News*, 21-24.
- Kumar, R., Lalatendu, P., Jena, K., & Singh, S. (2017). Examining the Role of Emotional Intelligence between Organizational Learning and Adaptive Performance in Indian Manufacturing Industries. *Journal of Workplace Learning*, 1-19.
- Kunananatt, J. T. (2004). Emotional Intelligence: The New Science of Interpersonal Effectiveness. *Human Resource Development Quarterly*, 489-495.
- Law, K., Wong, C., & Song, L. (2002). The Construct and Criterion Validity of Emotional Intelligence and Its Potential Utility for Management Studies. *Journal of Applied Psychology*, 89 (3), 483-496.
- Lindebaum, D. (2013). Does emotional intelligence moderate the relationship between mental health and job performance? An exploratory study. *European Management Journal* , 1-11.
- Littlejohn, P. (2012). The missing link: Using emotional intelligence to reduce workplace stress and workplace violence in our nursing and other health care professions . *Journal of Professional Nursing*, 360-368.
- Maamari, B., & Majdalani, J. (2017). Emotional intelligence, leadership style & organizational climate. *International Journal of Organizational Analysis*, 1-28.

- Mathers, N., Fox, N., & Hun, A. (2007). Surveys and Questionnaires. . *The NIHR Research Design Service for Yorkshire & the Humber* , 1-48.
- Meyer, J., & Allen, N. (1978). Testing the "Side-Bet Theory" of Organizational Commitment: Some Methodological Considerations. *Journal of Applied Psychology*, 372-378.
- Meyer, J., & Allen, N. (1997). *Advanced Topics in Organizational Behavior: Commitment in the workplace: Theory, research, and application* Thousand Oaks. CA: *SAGE Publications Ltd.*
doi:10.4135/9781452231556
- MIPRO, M. d. (2016). *Política Industrial del Ecuador 2016-2025*. Quito.
- Mohamad, M., & Jais, J. (2016). Emotional Intelligence and Job Performance: A Study Among Malaysian Teachers. *Procedia Economics and Finance* , 674-682.
- Mowday, R., Steers, R., & Porter, L. (1979). The Measurement of Organizational Commitment . *Journal of Vocational Behavior* , 224-247.
- Naderi, N. (2011). Teachers: emotional intelligence, job satisfaction and organizational commitment. *Journal of Workplace Learning*, 24(4), 256-269.
- Ng, T. (2015). The incremental validity of organizational commitment, organizational trust, and organizational identification. *Journal of Vocational Behavior*, 154-163.
- Nunnally, J. (1978). *Psychometric theory* . New York: McGraw-Hill.
- Ojeda, J., Jiménez, P., Quintana, A., Crespo, G., & Viteri, M. (2015). Protocolo de investigación. (U. d. ESPE, Ed.) *Yura: Relaciones internacionales*, 5(1), 1 - 20.

- ONU . (2009). *Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas (CIU)*. New York.
- ONUDI, O. d. (2016). *Informe sobre el Desarrollo Industrial 2016*. Viena.
- Parella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas.
- Pita, S., & Pértegas, S. (2002). *Investigación cualitativa y cuantitativa*. Cataluña.
- Porter, L., Steers, R., Mowday, R., & Boulian, P. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 603-609.
- Ratner, B. (2009). The correlation coefficient: Its values range between + 1 / - 1, or do they ? *Measurement and Analysis for Marketing*, 139-142.
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 184-211.
- Salvador, C. (2012). El compromiso organizacional como predictor de la inteligencia emocional. *Interamerican Journal of Psychology*, 255-260.
- Salvador, C. (2012). El compromiso organizacional como predictor de la inteligencia emocional. *Interamerican Journal of Psychology*, 255-260.
- Salvador, C., & Morales, J. (2012). Inteligencia emocional y su relación con el compromiso de los trabajadores mexicanos. Estudio de diferencias individuales según sexo y edad. *Alternativas en Psicología*, 89-106.
- Scheaffer, R., Mendenhall, W., & Ott, R. (2011). *Muestreo de elementos*. Mexico DF: Thompson.

- Schwartz, S., & Butenko, T. (2014). Values and behavior: Validating the refined value theory in Russia. *European Journal of Social Psychology*, 799-813.
- Schwartz, S., Vecchione, M., Fischer, R., Ramos, A., Cieciuch, J., Davidov, E., . . . Konty, M. (2012). Refining the Theory of Basic Individual Values. *Journal of Personality and Social Psychology*, 663-688.
- Shahzad, K., Sarmad, M., Abbas, M., & Amanullah, M. (2011). Impact of Emotional Intelligence (EI) on employee's performance in telecom sector of Pakistan. *African Journal of Business Management*, 1225-1231.
- Sternberg, R. (1984). Toward a triarchic theory of human intelligence. *The behavioral and brain sciences*, 269-315.
- Suleiman, A., Dahalan, N., & Mohammad, H. (2015). The Impact Of Emotional Intelligence Dimensions On Employee Engagement. *International Journal of Management and Commerce Innovations*, 376-387.
- Sultana, R., Yousaf, A., & Abubakr, K. (2016). Probing the interactive effects of career commitment and emotional intelligence on perceived objective/subjective career success". *Personnel Review*, 1-28.
- Utami, A., Bangun, Y., & Lantu, D. (2014). Understanding the Role of Emotional Intelligence and Trust to the Relationship between Organizational Politics and Organizational Commitment . *Social and Behavioral Sciences* , 378 – 386.

- Vakola, M., Tsaousis, I., & Nikolaou, I. (2004). The role of emotional intelligence and personality variables on attitudes toward organisational change. *Journal of Managerial Psychology*, 88-110.
- Veličković, V., Višnjić, A., Jović, S., Radulović, O., Šargić, Č., Mihajlović, J., & Mladenović, J. (2014). Organizational Commitment and Job Satisfaction Among Nurses in Serbia: A Factor Analysis. *Nursing Outlook*, 1-23.
- Wang, J., Keil, M., Oh, L.-b., & Shen, Y. (2017). Impacts of Organizational Commitment, Interpersonal Closeness, and Confucian Ethics on Willingness to Report Bad News in Software projects. *The Journal of Systems & Software*, 1-42.
- Wiener, Y. (1982). Commitment in organization: A normative view. *Academy of Management Review*, 418-428.
- Zorrilla, S. (2007). *Introducción a la metodología de la investigación*. México.