



UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN EN HOTELERÍA Y TURISMO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE HOTELERÍA Y ADMINISTRACIÓN,
PROGRAMA ACADÉMICO DE TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**

**La Inteligencia Emocional de los Gerentes de Hotel y la relación con el
compromiso de sus colaboradores, Lima Metropolitana 2022**

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración

AUTOR(ES)

Rodriguez Lopez, Marie Nicole
Valdivieso Lopez, Gemma Fabiana

0000-0001-5862-9125
0000-0002-9451-3725

ASESOR(ES)

Rapún Ruiz, Ana Isabel

0000-0002-5687-6576

Lima, 07 de julio de 2023

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi abuelita, una de mis mayores motivaciones para salir adelante. A mi mamá y a mis tías por creer en mí e inspirarme a ser una mujer fuerte e independiente. A mis hermanos por estar en las buenas y más aún, en las malas. Y a mi papu, por acompañarme en cada paso que doy y recordarme que no hay límites para soñar. Mis logros son los de ustedes.

Marie Nicole Rodríguez López

Este logo se lo dedico a mis amados padres por su fuerza y apoyo incondicional, a mi querido hermano y a mis tías, por la confianza que me brindan, gracias por los consejos y por su paciencia.

Gemma Fabiana Valdivieso López

AGRADECIMIENTOS

Quisiéramos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todas las personas que han contribuido de manera significativa en la realización de esta tesis. A nuestra asesora académica la profesora Ana Rapún por su apoyo, orientación y dedicación, han sido fundamentales para concretar este proyecto. A nuestros profesores universitarios, cuyos conocimientos y enseñanzas han sentado las bases para nuestro desarrollo profesional. A nuestra familia, por ser fuente de motivación, por alentarnos y apoyarnos siempre. Y por supuesto, queremos agradecer a los hoteleros que generosamente proporcionaron su tiempo y buena disposición para la realización de esta investigación. Gracias.

Marie Nicole Rodríguez López

Gemma Fabiana Valdivieso López

RESUMEN

La inteligencia emocional es una habilidad que debe ser practicada en todos los niveles de una organización, y los líderes juegan un papel importante en fomentar su desarrollo entre sus colaboradores, lo que se traduce en una mayor productividad y motivación. En el contexto de la industria hotelera, se busca alcanzar un mayor compromiso organizacional a través de la IE empleada por los gerentes de hotel.

Esta investigación busca determinar la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional de los gerentes de hoteles de 3 estrellas y el compromiso de sus colaboradores en Lima Metropolitana, 2022. Se utilizó un enfoque cuantitativo y se basó en el análisis estadístico de dos cuestionarios de tipo Likert para medir el nivel de relación entre las variables de inteligencia emocional y compromiso organizacional. La muestra consistió en cuatro gerentes y 94 colaboradores de cuatro hoteles seleccionados. Aunque no se encontró una conexión directa entre la Inteligencia Emocional de los gerentes y el compromiso de sus colaboradores, los resultados obtenidos permiten identificar que los gerentes tienen un alto nivel de inteligencia emocional y que el compromiso de los colaboradores se basa en sus propias aspiraciones y motivaciones. Por ello, las organizaciones deben ofrecer beneficios y valores que se relacionen con las necesidades de sus empleados y que eviten la alta rotación de personal.

Para concluir, la investigación destaca la importancia del recurso humano, y enfatiza la necesidad de desarrollar habilidades emocionales en todos los niveles de la organización para lograr una ventaja competitiva.

Palabras clave: Inteligencia Emocional; Compromiso Organizacional; Hotel; Colaboradores

The Emotional Intelligence of Hotel Managers and the relationship with the work commitment
of their collaborators, Metropolitan Lima 2022

ABSTRACT

Emotional intelligence is a skill that should be practiced at all levels of an organization, and leaders play an important role in fostering its development among their employees, which translates into increased productivity and motivation. In the context of the hotel industry, the aim is to achieve greater organizational commitment using emotional intelligence by hotel managers.

This research seeks to determine the relationship between the dimensions of emotional intelligence of managers in 3-star hotels and the commitment of their employees in Lima Metropolitan in 2022.

A quantitative approach was used, based on the statistical analysis of two Likert-type questionnaires to measure the level of relationship between the variables of emotional intelligence and organizational commitment. The sample consisted of four managers and 94 employees from four selected hotels. Although a direct connection between managers' emotional intelligence and their employees' commitment was not found, the results obtained allow us to identify that managers have a high level of emotional intelligence and that employees' commitment is based on their own aspirations and motivations. Therefore, organizations must offer benefits and values that relate to the needs of their employees and prevent high turnover.

In conclusion, the research highlights the importance of human resources and emphasizes the need to develop emotional skills at all levels of the organization to gain a competitive advantage.

Keywords: Emotional Intelligence; Work Commitment; Hotel; Collaborators

La Inteligencia Emocional de los Gerentes de Hotel y la relación con el compromiso de sus colaboradores, Lima Metropolitana 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	6%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Tabla de Contenidos

1.	Capítulo 1: Introducción	1
1.1.	Antecedentes De La Investigación.....	3
1.1.1.	Antecedentes Inteligencia Emocional.....	3
1.1.2.	Antecedentes Compromiso Organizacional.....	5
1.1.3.	Relación Entre Inteligencia Emocional y Compromiso Organizacional	6
1.2.	Planteamiento De Problema De Investigación	9
1.3.	Objetivos Del Estudio.....	10
1.3.1.	Objetivo General.....	10
1.3.2.	Objetivos Específicos.....	10
1.4.	Justificación Del Problema De Investigación.....	11
1.5.	Preguntas De Investigación.....	12
1.5.1.	Pregunta General.....	12
1.5.2.	Preguntas Específicas.....	12
1.6.1.	Hipótesis General.....	13
1.7.	Marco Teórico.....	13
1.7.1.	Inteligencia Emocional	13
1.8.	Definición de Términos	17
1.8.1.	Inteligencia Emocional	17
1.8.2.	Compromiso Organizacional	17

1.8.3.	Gerentes de hotel.....	17
1.8.4.	Colaboradores de hotel	18
1.9.	Limitaciones Del Estudio.....	19
1.9.1.	Limitación.....	19
1.9.2.	Viabilidad.....	20
2.	Capítulo 2: Revisión De La Literatura.....	21
2.1.	Inteligencia Emocional	21
2.1.1.	Resumen Histórico.....	21
2.1.2.	Principales Hallazgos.....	25
2.2.	Compromiso Organizacional	27
2.2.1.	Resumen Histórico.....	27
2.2.2.	Principales Hallazgos.....	30
3.	Capítulo 3: Metodología	32
3.1.	Diseño De La Investigación.....	32
3.1.1.	Naturaleza De La Investigación.....	32
3.1.2.	Alcance De La Investigación	32
3.1.3.	Diseño De La Investigación.....	33
3.2.	Población.....	33
3.3.	Muestra	35
3.4.	Instrumento	36

3.5.	Recopilación de la información	41
3.6.	Análisis de la información	41
3.7.	Confiabilidad del instrumento.....	42
4.	Capítulo 4: Resultados	43
4.1.	Hallazgos.....	43
4.1.1.	Análisis descriptivo.....	43
4.1.2.	Análisis Estadísticos Inferenciales.....	49
4.1.3.	Prueba de hipótesis generales y específicas.....	50
4.2.	Resumen.....	55
4.3.	Análisis de los resultados o discusión.....	56
5.	Capítulo 5: Conclusiones y Recomendaciones	63
5.1.	Conclusiones	63
5.2.	Recomendaciones	64
6.	Referencias.....	65
7.	Anexos	78

Índice de Tablas

Tabla 1 Población de Gerentes y Colaboradores de Hoteles de 3 estrellas	35
Tabla 2. Muestra de Gerentes y Colaboradores de Hoteles de 3 estrellas	36
Tabla 4. Matriz de Operacionalización de la Variable Independiente Inteligencia Emocional..	38
Tabla 5. Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen.....	39
Tabla 6. Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen.....	40
Tabla 7. Coeficiente Alfa de Cronbach.....	43
Tabla 8. Inteligencia Emocional de Gerentes de Hoteles de 3 estrellas en Lima Metropolitana, 2022.....	44
Tabla 9. Dimensiones de la Inteligencia Emocional de Gerentes de Hoteles de 3 estrellas en Lima Metropolitana, 2022.....	45
Tabla 10. Compromiso Organizacional de los colaboradores de Hoteles de 3 estrellas en Lima Metropolitana, 2022.....	47
Tabla 11. Dimensiones de Compromiso Organizacional de los colaboradores de Hoteles de 3 estrellas en Lima Metropolitana, 2022.....	48
Tabla 12. Pruebas de normalidad.....	50
Tabla 13. Determinación del ajuste de los datos para la correlación entre Inteligencia Emocional de los Gerentes y el Compromiso Organizacional de los colaboradores.....	51
Tabla 14. Determinación del ajuste de los datos para la correlación entre la autoconciencia de los Gerentes y el compromiso organizacional de los colaboradores	52
Tabla 15. Determinación del ajuste de los datos para la correlación entre la autogestión de los Gerentes y el compromiso organizacional de los colaboradores	53

Tabla 16. Determinación del ajuste de los datos para la correlación entre la conciencia social de los Gerentes y el compromiso organizacional de los colaboradores	54
Tabla 17. Determinación del ajuste de los datos para la correlación entre la gestión de relaciones de los Gerentes y el compromiso organizacional de los colaboradores.....	54
Tabla 18. Resumen de Correlación de Rho de Spearman de las Variables y Dimensiones	55

Índice de Figuras

Figura 1 Dominios de la inteligencia emocional de Goleman en 1995 y 1998	22
Figura 2 Factores del compromiso laboral por Meyer & Allen (1991)	28
Figura 3 Goleman's emotional competence framework.....	37
Figura 4. Inteligencia Emocional de Gerentes de Hoteles de 3 estrellas	44
Figura 5. Diagrama de barras agrupadas de las dimensiones de la Inteligencia Emocional de Gerentes de Hoteles de 3 estrellas en Lima Metropolitana, 2022.....	46
Figura 6. Compromiso Organizacional de los colaboradores de hoteles 3 estrellas en Lima Metropolitana, 2022.....	47
Figura 7. Diagrama de barras de las dimensiones del Compromiso Organizacional de los colaboradores de hoteles 3 estrellas en Lima Metropolitana, 2022	49

1. Capítulo 1: Introducción

En la actualidad, las empresas se encuentran en un entorno en constante cambio, lo que las obliga a adoptar una estrategia de gestión centrada en fomentar la dedicación y compromiso de sus empleados (Bohnenberger, 2006).

Asimismo, se deben enfocar en ofrecer mejores condiciones, pero, sobre todo, buscan brindar un mayor soporte emocional a los trabajadores, ya que permite brindar un ambiente laboral saludable y dinámico para que los trabajadores mantengan un compromiso con la organización (Cusacani, 2017).

Diversas investigaciones indican que la inteligencia emocional es una habilidad importante para el compromiso de los colaboradores, puesto que si una persona identifica y acepta sus emociones puede tener un mayor control y entendimiento de sus emociones y de los demás para así obtener un mayor compromiso laboral y crecimiento profesional (Goleman, 1995).

Goleman (1996) menciona que la inteligencia y emoción actúan en armonía, ya que la vinculación de ambas es un elemento clave de éxito, y la describe como la habilidad para conocer, regular e inducir las emociones y los estados de ánimo, tanto de uno mismo como el de los demás.

En 2016, el compromiso organizacional ocupó el cuarto puesto en la lista global de tendencias más importantes en la gestión de recursos humanos. Esto se debió a que las empresas consideraron fundamental la creación de un entorno de trabajo agradable, positivo y atractivo con el fin de incrementar la participación de sus empleados (Schwartz et al., 2016).

Esto se debe a que, el compromiso organizacional es un estado mental positivo y satisfactorio que se relaciona con el trabajo. Este se caracteriza por el entusiasmo, dedicación y motivación de un colaborador en realizar sus actividades laborales (Yang, 2022).

El rubro hotelero atraviesa constantemente desafíos con relación al factor humano, ya que siempre se implementan innovaciones y estrategias para mejorar el desarrollo y crecimiento interno de la empresa. Este rubro depende de un alto valor en el servicio y calidad brindada al cliente. Por ende, la inteligencia emocional es un factor clave para la industria, debido a que se demanda un alto nivel de empatía, autocontrol, comunicación y pasión por el servicio, por lo cual existe una relación directa con las emociones de los colaboradores al saber regularlas y ponerlas de manera correcta en la práctica ante las diversas situaciones (Huamantico, 2018). Asimismo, estas prácticas del colaborador yacen de las experiencias vividas en el entorno laboral, lo cual se relaciona con el compromiso laboral, ya que el colaborador se identifica con la organización por medio de las estrategias, metas y retos para lograr el éxito empresarial y desarrollar un mejor desempeño personal (Palomino, 2021).

En la presente investigación se analizó el grado de relación entre las variables de inteligencia emocional y compromiso organizacional en el sector hotelero, puesto que los trabajadores presentan exigencias laborales y desafíos cada día. De esta manera, ponen a prueba el control y regulación de sus emociones y el de los demás para poder obtener una mayor productividad y generar estados de ánimo positivos, compromiso y dedicación en cumplir con las metas y objetivos en la organización. (Delgado-Bello et al., 2021).

1.1. Antecedentes De La Investigación

1.1.1. Antecedentes Inteligencia Emocional

La Inteligencia Emocional (IE) es una habilidad que permite reconocer y regular nuestras propias emociones y las de los demás (Cherniss, 2000). Estas son consideradas parte inherente del individuo que labora en una organización, puesto que están relacionadas en gran medida con las características que posee este y, por ende, deben ser analizadas y controladas con la finalidad de salvaguardar un ambiente laboral positivo (Shumaila et al., 2019).

Acorde al estudio realizado por Hernández (2014) donde se entrevistaron a los mandos altos y medios en hoteles de 4 y 5 estrellas en Huehuetenango, Guatemala, en el sector hotelero los colaboradores obtienen un mejor desempeño en el trabajo gracias al buen control de las emociones de sus jefes, generando una mayor interacción y productividad entre los miembros de su equipo. Esto también fue comprobado por Alarcón y Serrano (2018) quienes reconocen que las emociones son un determinante en los trabajadores de los hoteles pues al tener el control de estas pueden desarrollarse de manera adecuada y cumplir con las metas de la empresa y de ellos mismos. Por ello es primordial brindarles el reconocimiento constante a su labor. Asimismo, indican que la IE es el conjunto de las habilidades personales, emocionales y sociales que en la práctica logran obtener el éxito ante las presiones del entorno y situaciones complejas.

Hasan (2022) considera que la IE es vital para elevar el rendimiento de los empleados porque aquellos que practican y desarrollan su inteligencia emocional pueden mejorar sus habilidades de negociación dando como resultado un efecto positivo en el rendimiento de los empleados en las empresas turísticas egipcias. Además, concluye que, si se tiene un empleado con un alto nivel emocional, este puede regular sus emociones para tomar las mejores

decisiones en sus actividades laborales. Cabe destacar, que los empleados con un alto nivel de IE son más eficientes y efectivos en sus interacciones con el entorno laboral y con sus compañeros, pues sienten la satisfacción que esperan por parte de la empresa. Al mismo tiempo, los líderes con un alto nivel de IE construyen mejores relaciones con sus empleados generando una motivación en la productividad laboral.

Pérez-Correa et al. (2022) consideran que la IE es un aspecto clave para el desarrollo de las dinámicas laborales e impacta en el comportamiento y las relaciones intrapersonales. Los autores aseveran que existe una conexión estrecha entre la regulación de las emociones con el nivel de atención y claridad de estas, es decir ante una mayor capacidad de conocer, moderar y eliminar las emociones negativas el colaborador podrá enfocarse en las emociones positivas, las pondrá en práctica en situaciones difíciles y las adaptará según las circunstancias que se presenten. Esto se confirmó por Ben Mbarek (2020) quien demuestra que los efectos positivos de la inteligencia emocional en el control del estrés, señalando que, si una persona sabe gestionar, regular y conocer sus sentimientos e identificar las emociones de los demás podrá manejar situaciones difíciles en el trabajo y brindará un mayor rendimiento en la práctica laboral.

Casasbuenas y Espinel (2002), evaluaron a 47 trabajadores del área operativa del Hotel Almirante Cartagena Estelar en Colombia, y obtuvieron que si bien el desempeño de los trabajadores aumenta en base a pensamientos constructivos, esto dista de la realidad del estudio porque los colaboradores practican pensamientos y actitudes más simples, de ilusión, rígidas, eufóricas y entusiastas todo ello requerido para brindar un servicio óptimo al cliente.

Finalmente, Sirlopú (2021) expuso que, al tener un nivel bajo de inteligencia emocional desde la dimensión personal, el nivel de comprensión e interpretación emocional de los

colaboradores afecta directamente en el rendimiento laboral y en la comunicación interna pues se generan desacuerdos en la toma de decisiones, esto trae consigo la insatisfacción de los clientes que perciben una mala actitud durante el servicio ofrecido.

1.1.2. Antecedentes Compromiso Organizacional

El grado de compromiso de un colaborador con su empresa es uno de los temas más hablados en los últimos años, ya que los gerentes, directivos y líderes lo consideran como una ventaja altamente competitiva en la economía global. Se conoce que el recurso humano es parte de los objetivos de una organización y son ellos quienes cumplen con las metas de estas. Por ende, la importancia del compromiso organizacional (CO) influye tanto en la eficiencia y bienestar de los empleados de una empresa (Flores & Omar, 2008).

García-Cruz y Valle-Cabrera (2021) explican la importancia de analizar y comprender el compromiso del empleador, el comportamiento del empleado y la relación entre ambos. El primer enfoque se basa en cómo el empleador se compromete en dar a conocer sus beneficios a sus trabajadores, colocando un área de Recursos Humanos que se encargará de diseñar las políticas y prácticas de la organización. El segundo, resalta la individualidad del empleado y como es percibida por el mismo, dándole la oportunidad de tener el control de los recursos organizacionales, crecimiento dentro de la empresa y reconocimiento laboral. Y, en tercer lugar, cómo los empleados perciben la valoración de su trabajo y la preocupación de la compañía sobre su bienestar laboral. Es por esta razón que las empresas ponen a disposición de sus colaboradores diferentes cursos de formación con la finalidad de incrementar su productividad y obtener un mayor compromiso de su lado. Así es como Pérez (2020) logró observar que existe una ideología generalizada de que satisfaciendo primero a los empleados se logrará satisfacer a los clientes. Esto lo podemos corroborar con las encuestas de medición

sobre la satisfacción del empleado, las empresas sienten preocupación en cuanto a proporcionarles un buen clima laboral, formales en seguridad y primeros auxilios y llevar a cabo el reclutamiento no sólo por formación académica sino también teniendo en cuenta las aspiraciones y la motivación que siente el candidato hacia el puesto.

Betanzos et al. (2006) definieron que el compromiso laboral es principalmente una actitud que causa al individuo un sentimiento de lealtad y lo obliga a conservar un comportamiento positivo y constructivo a largo plazo para evitar perder los beneficios que la empresa le brinda, porque cree que no tiene más opciones. Asimismo, Suárez-Albanchez et al. (2022) asegura que en donde existe un entorno empresarial con condiciones laborales favorables, donde el empleado se sienta comprometido, productivo y motivado en realizar sus deberes, el éxito y la supervivencia de la organización se sostendrá a largo plazo. Es así como los ejecutivos buscan retener y motivar a sus empleados, pues saben que estos consideran la satisfacción, rendimiento y clima laboral como factores para su permanencia en la empresa. A mayor compromiso, presentan niveles de energía más altos y una fuerte identificación con su actividad laboral, lo cual dará como resultado una satisfacción favorable y disminución del personal.

1.1.3. Relación Entre Inteligencia Emocional y Compromiso Organizacional

Para el presente estudio, se encontraron antecedentes que fueron realizados desde diferentes perspectivas es decir investigando la relación de la IE con variables como el liderazgo, el desempeño laboral, el rendimiento de colaboradores y satisfacción del personal. Sin embargo, se identificó la necesidad e importancia de conocer la conexión de esta variable con el compromiso laboral, el cual es un estado de satisfacción mental que se caracteriza por el vigor, la dedicación y absorción que el individuo expresa en su trabajo (Saks, 2021).

En el rubro de educación, Gallardo (2019) mencionó que, si se percibe una relación directa y significativa entre la IE y el compromiso organizacional, toda persona que presente un alto nivel de IE, posee un alto nivel de compromiso organizacional. Además, se argumentó que la inteligencia emocional comprende un conjunto de capacidades relacionadas con las emociones y la personalidad que afectan nuestra capacidad para lidiar con situaciones complicadas. Por otro lado, el compromiso organizacional se describe como un estado mental de los empleados que puede influir en su elección de quedarse o dejar de trabajar en una empresa.

Por su parte George et al. (2022) realizaron un estudio a 528 empleados del sector público en Nigeria, obteniendo como resultado que la IE es la construcción del comportamiento laboral de un individuo y que mientras este se encuentre comprometido con su organización, participará de forma activa en sus funciones laborales y concentrado en las actividades que realiza. También aseguraron que existe un componente emocional en el compromiso de los trabajadores y que la habilidad de la IE se desarrolla con el tiempo y con experiencias retadoras. Esto se asemeja a la realidad que se observó en el sector automovilístico de la India donde las personas que tienen la capacidad de monitorear y comprender sus emociones podrán sentirse con un mayor compromiso en el trabajo.

De esta manera, Selvi y Aiswarya (2022) señalan que la IE influye en el bienestar de los empleados en relación con sus trabajos, ya que estos controlan sus propias emociones e identifica las del resto, los colaboradores tienen la capacidad de autoconciencia y de gestionar buenas relaciones laborales dando así una actitud positiva. Inclusive, se involucran en sus actividades laborales generando mayor productividad, eficiencia y motivación permitiendo así la satisfacción laboral.

En cuanto a la valoración demográfica se supo gracias a Salvador y García-López (2010) que las diferencias en los elementos del compromiso organizacional y la inteligencia emocional se hacen evidentes en función de la edad y el género de los participantes. Asimismo, se dio a conocer que un fuerte deseo de permanecer en la institución se relaciona con la sensación del deber en el individuo hacia la organización, esto se debe a la oportunidad o recompensa que el empleado valora. Por lo tanto, la vinculación emocional se considera un aspecto importante, especialmente en relación con la edad de los participantes. A medida que las personas envejecen, tienden a tener una comprensión más clara de sus emociones, lo que, en principio, las hace más competentes en el manejo emocional. Sin embargo, a medida que aumenta el vínculo emocional, la atención y percepción de las emociones pueden disminuir, lo que puede llevar a una pérdida de control debido a un mayor nivel de empatía.

Del mismo modo, se sabe que las personas con niveles más bajos de inteligencia emocional tienden a experimentar una menor calidad de vida, mientras que aquellos con niveles más altos de inteligencia emocional suelen disfrutar de una mejor calidad de vida en relación con el compromiso organizacional. En cuanto a las dimensiones del compromiso organizacional, la dimensión afectiva es la que destacó especialmente, ya que en ella los empleados establecen una conexión emocional con su trabajo y experimentan una sensación de comodidad en relación con sus expectativas laborales (Valverde, 2017).

1.1.4. Investigaciones Aplicadas Al Sector Hotelero

Coseatado (2017) mencionó que, en la industria hotelera, no es suficiente contar con personal altamente capacitado. Es importante también integrar y aplicar la inteligencia emocional en la prestación del servicio, ya que se establece una conexión emocional entre el proveedor del servicio y el cliente.

Entonces, el compromiso de los colaboradores ha tomado mayor relevancia en los últimos años con respecto a temas académicos y en las organizaciones, quienes lo definen como la inversión simultánea de los recursos físicos, cognitivos y emocionales de un individuo (Saks, 2021).

En la investigación desarrollada por Carhuapoma y Sepúlveda (2020) donde a través de la aplicación de un cuestionario a 57 participantes, se determinó que existe una relación positiva - alta entre la IE y el compromiso organizacional de los colaboradores del Grupo Remanso, quienes se dedican a la gestión de hoteles en la ciudad de Nuevo Chimbote. Además, dieron a conocer que la dimensión del compromiso organizacional más arraigado en sus trabajadores fue el de membresía, es decir, tienen un sentimiento de pertenencia hacia la organización.

Esto es una constante en el sector hotelero, Scott-Halsell et al. (2008) descubrieron que el nivel de IE aumenta acorde al periodo laboral de un colaborador dentro de esta industria. Es así como los colaboradores que han estado durante 20 años además de tener una mayor experiencia profesional y por ende diversas experiencias a nivel personal presentaron un nivel superior de IE, puesto que han aprendido a controlar y regular sus emociones con el pasar del tiempo.

1.2. Planteamiento De Problema De Investigación

A lo largo del período post Covid-19, el sector hotelero, posiblemente uno de los más afectados, ha dado a conocer la ocurrencia de diversos fenómenos. Un estudio informó que los trabajadores del sector indicaron que sus funciones son más difíciles y menos gratificantes desde que comenzó la pandemia. A su vez, comentaron que su experiencia laboral ha empeorado y se sienten menos comprometidos. Asimismo, el 52% de los encargados de la

contratación de personal dicen que la búsqueda de talento ha sido un problema para su organización, debido a tres razones principales: no hay suficientes candidatos calificados, falta de recursos financieros para ofrecer salarios o ventajas competitivas y falta de flexibilidad (Díaz, 2021).

Bien se sabe que la industria hotelera, está enfocada en actividades de contacto directo y continuo con los clientes. Por tanto, la satisfacción y bienestar de los colaboradores son elementos de alta importancia en el éxito de las empresa que pertenecen a este sector (Sánchez et al., 2007). Por esta razón, es importante encontrar la relación de impacto que existe entre la inteligencia emocional de los gerentes de hotel de 3 estrellas y el compromiso de sus colaboradores en Lima Metropolitana, con la finalidad de que las organizaciones adquieran mejores alternativas enfocadas en el control y fortalecimiento de las emociones que derivan de la inteligencia emocional de los gerentes de hotel para obtener un adecuado compromiso de los colaboradores.

1.3. Objetivos Del Estudio

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional de los Gerentes de Hoteles de 3 estrellas y el compromiso de sus colaboradores, Lima Metropolitana 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Definir la relación entre la autoconciencia de los Gerentes de Hoteles de 3 estrellas y el compromiso de sus colaboradores, Lima Metropolitana 2022.
- Determinar la relación entre la autogestión de los Gerentes de Hoteles de 3 estrellas y el compromiso de sus colaboradores, Lima Metropolitana 2022.

- Identificar la relación entre la conciencia social de los Gerentes de Hoteles de 3 estrellas y el compromiso de sus colaboradores, Lima Metropolitana 2022.
- Establecer la relación entre la gestión de relaciones de los Gerentes de Hoteles de 3 estrellas y el compromiso de sus colaboradores, Lima Metropolitana 2022.

1.4. Justificación Del Problema De Investigación

El propósito de esta investigación reside en la importancia de reconocer a las personas como el recurso más valioso que tiene una organización. Tal como lo señala González (2005), el recurso humano es un factor importante para la ventaja competitiva de una empresa. Este factor común es el principal diferenciador que genera la competitividad ya que esta debe identificarse, debe medirse y se debe comparar. En ese sentido, la IE se debería practicar en todos los niveles de una organización y como parte de la cultura de esta. Según Goleman y Cherniss (2013), la inteligencia emocional se vincula con las habilidades para controlar y manejar las emociones en uno mismo y en los demás, lo que, a su vez, conduce a un desempeño más destacado en el contexto laboral. Entonces, si un colaborador desarrolla el control de sus emociones esto se verá reflejado en el índice de éxito colectivo, esperando entre 85% y 90% de efectividad.

Siguiendo esta consigna, podemos hablar del rol del líder quien deberá ser una especie de guía fomentando el desarrollo de esta habilidad, la cual repercutirá en la productividad y motivación de sus colaboradores a nivel individual, grupal y organizacional (Díaz, 2021). Gallup Organization indicó que la permanencia y productividad de los colaboradores en las empresas, está relacionado con su supervisor inmediato. Los empleados que calificaron positivamente a sus jefes dijeron que les gustaría quedarse mientras que aquellos que calificaron a sus jefes con resultados por debajo de la media, dijeron que se despedirían. Esto

indica que los trabajadores con buenos jefes se inclinan por la permanencia en la organización. (Zipkin, 2000). Los líderes tienen el poder de construir una atmósfera positiva, inspiradora y motivadora para sus subordinados, ellos tienen una gran influencia emocional sobre ellos por eso deben manejar correctamente sus estados de ánimo, emociones y comportamientos para conducir al éxito del equipo y de la organización (Krén & Séllei, 2021).

Dada la precariedad e inseguridad de un empleo en la industria hotelera y las altas tasas de rotación que la caracterizan (Sánchez et al., 2007), hemos decidido aplicar el presente estudio en esta actividad, donde para minimizar este indicador se requiere alcanzar un mayor compromiso organizacional y esto se logrará en base a la inteligencia emocional empleada por los líderes, es decir, los gerentes de hotel. Además, coincidimos con la idea de que las empresas deben establecer condiciones de trabajo que permitan que sus trabajadores participen activamente de la gestión de esta, de manera que se sientan comprometidos con ella y que, de alguna manera, ligen su futuro profesional a la misma.

1.5. Preguntas De Investigación

1.5.1. Pregunta General

¿Existe relación entre la Inteligencia Emocional de los Gerentes de Hoteles de 3 estrellas y el compromiso de sus colaboradores, Lima Metropolitana 2022?

1.5.2. Preguntas Específicas

- ¿Existe relación entre la autoconciencia de los Gerentes de Hoteles de 3 estrellas y el compromiso de sus colaboradores, Lima Metropolitana 2022?
- ¿Existe relación entre la autogestión de los Gerentes de Hoteles de 3 estrellas y el compromiso de sus colaboradores, Lima Metropolitana 2022?

- ¿Existe relación entre la conciencia social de los Gerentes de Hoteles de 3 estrellas y el compromiso de sus colaboradores, Lima Metropolitana 2022?
- ¿Existe relación entre la gestión de relaciones de los Gerentes de Hoteles de 3 estrellas y el compromiso de sus colaboradores, Lima Metropolitana 2022?

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

La Inteligencia Emocional de los Gerentes de Hoteles de 3 estrellas tiene relación con el compromiso de sus colaboradores.

1.6.2. Hipótesis Específicas

- La autoconciencia de los Gerentes de Hoteles de 3 estrellas tiene relación con el compromiso de sus colaboradores.
- La autogestión de los Gerentes de Hoteles de 3 estrellas tiene relación con el compromiso de sus colaboradores.
- La conciencia social de los Gerentes de Hoteles de 3 estrellas tiene relación con el compromiso de sus colaboradores.
- La gestión de relaciones de los Gerentes de Hoteles de 3 estrellas tiene relación con el compromiso de sus colaboradores.

1.7. Marco Teórico

1.7.1. Inteligencia Emocional

La IE se define como la habilidad o capacidad de reconocer, comprender y controlar nuestras propias emociones, así como las de los demás (Goleman, 1995). Por ello, se analizarán los diversos conceptos que existen alrededor de la variable independiente del presente estudio.

Para Shumaila et al. (2019) la inteligencia emocional se encuentra relacionada con los motivos, las características personales y las emociones del individuo que resulta, en gran medida, cómo se enfrentará al lugar de trabajo.

Liao et al. (2022) expone que la inteligencia emocional además de referirse a la capacidad de reconocer sus propias emociones y las de otras personas, es saber diferenciar sus sentimientos y cómo utilizarlos en diversas situaciones ya que permite guiar el pensamiento y el comportamiento, manejar y/o ajustar las emociones para adaptarse a los entornos y lograr sus propias metas.

Para Rüteli et al. (2022) la inteligencia emocional se manifiesta como la práctica de la empatía, una gestión más eficaz de las relaciones interpersonales y un mayor autocontrol. Una mayor inteligencia emocional también se relaciona con una mejor capacidad para afrontar el estrés, una mejora de las relaciones interpersonales y un mayor apoyo social de las personas del entorno.

Senthil et al. (2022) sostiene que la inteligencia emocional describe la capacidad que posee un individuo para evaluar sus emociones y guiarlas hacia su pensamiento y comportamiento. Los individuos con niveles más altos de IE pueden gestionar sus sentimientos en función de su entorno y adaptarlos hacia una mentalidad positiva puesto que la IE desarrolla una madurez emocional que permite establecer una forma integrada y racional de percibir los problemas de la vida.

Ada y Dagal (2022) definen la IE como la capacidad de utilizar las propias emociones de forma convincente, sensible, útil y sabia. Este es un concepto importante para la creación de una sociedad sana, ya que permite a los individuos conocerse y darse sentido a sí mismos,

llevar una vida en paz consigo mismos, realizar acciones útiles en la sociedad y mantener una relación cordial con las personas que les rodean.

Ergin et al. (2022) considera que la inteligencia emocional contribuye al individuo a gestionar con éxito las demandas de su entorno y a hacer frente a las dificultades en su vida diaria y laboral. De este modo, propone soluciones flexibles, realistas y eficaces en situaciones problemáticas estableciendo relaciones positivas con las habilidades que ha adquirido en la gestión de procesos. Una persona con la inteligencia emocional desarrollada puede comunicarse de forma saludable porque puede controlar sus emociones y mostrar comportamientos adecuados. Como resultado, tienen más éxito en la vida profesional y social.

1.7.2. Compromiso Organizacional

El compromiso de los empleados hacia una organización está relacionado directamente con las actitudes, comportamientos, desempeño y bienestar de ellos mismos (Saks, 2021). A continuación, se ahondará en las definiciones que diferentes autores le han otorgado a la variable dependiente de la presente investigación.

Es un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado con el trabajo, lo cual se manifiesta a través de altos niveles de energía y resiliencia mental durante el trabajo que se hace persistente, sobre todo en situaciones difíciles dentro de la organización. El compromiso indica estar concentrado y ser energético, mantener un estado de ánimo estable y positivo para atravesar dificultades laborales sin sentir agotamiento y estrés (Karatepe, 2012).

Por su parte, Aktar y Pangil (2017) señala que el compromiso es un estado afectivo-cognitivo que es persistente en el tiempo y no solo es centrado en un evento o comportamiento específico, quiere decir que el compromiso del trabajador es un estado continuo debido al vigor (energía y entusiasmo de realizar tareas), dedicación y absorción de dinámicas y trabajos dentro

de la organización. Además, relaciona el compromiso de los colaboradores con el aumento de la motivación en 3 factores: 1) Crecimiento profesional: las oportunidades de crecimiento profesional generan una seguridad psicológica en los empleados brindando una mayor motivación en sus actividades laborales, ya que los involucra positivamente en realizar sus tareas. 2) Seguridad laboral: es cuando un empleado puede permanecer en el trabajo durante un período de tiempo determinado. Los sentimientos negativos con relación a su seguridad laboral lograron generar malas condiciones psicológicas, y a su vez, generan estrés y agotamiento. 3) Retroalimentación de rendimiento: Es el factor más importante debido a que sostiene una relación significativa con el compromiso de los empleados, ya que al ofrecer una retroalimentación crea un ambiente favorable que incrementa el nivel de compromiso de los empleados.

Para Claire Rocha y Böhrh Pelaez (2004), el compromiso organizacional es una relación sólida y positiva que se genera entre los trabajadores y los directivos de la organización. Asimismo, se conoce que los empleados que no se comprometen con la organización pueden generar una menor eficacia y productividad, y, por el contrario, los empleados que sí están comprometidos son más autónomos y no requieren de una supervisión constante, además expresan menores posibilidades de renuncia lo cual replica a favor de la organización debido a que disminuye la tasa de rotación de personal. Con ello se puede concluir que los empleados comprometidos conocen la importancia de integrar sus metas personales con las de la organización, para adquirir éxito a nivel personal y profesional. De esta manera, el compromiso organizacional conecta el componente emocional con la percepción de los costos que el empleado asocia con la idea de dejar la organización, así como con su compromiso de quedarse en ella. Los autores reconocen tres componentes del compromiso: 1)

Identificación, se refiere a la aceptación y respeto de las ideas, creencias, propósitos, metas y objetivos de la organización. 2) Membresía, donde el trabajador implica un sentido de deseo y gusto de permanencia en la organización. Y 3) Lealtad, se muestra por medio de las acciones del empleado en el cumplimiento y respeto que se tiene a la organización ante diversos escenarios positivos, e incluso negativos.

1.8. Definición de Términos

1.8.1. Inteligencia Emocional

Goleman (1995) define la IE como la habilidad de entender los sentimientos de uno mismo, comprender el sentimiento de los demás, poder automotivarse constantemente para cumplir sus metas y conservar una eficaz relación con el entorno. Del mismo modo, destaca la IE en competencias personales y profesionales de un individuo, esto significa que las emociones están presentes en el día a día y son repetitivas, que deben ser reconocidas y reguladas por uno mismo para obtener un manejo profesional (laboral) y lograr el éxito.

1.8.2. Compromiso Organizacional

Allen y Meyer (1990) reconocen el compromiso organizacional como un estado mental que influencia la relación entre una persona y una empresa, y que tiene un impacto significativo en la elección de quedarse en la organización o abandonarla.

1.8.3. Gerentes de hotel

El gerente de un hotel es responsable de liderar de manera efectiva y eficiente todos los recursos disponibles, con el objetivo de asegurar una ocupación hotelera constante, la satisfacción tanto de los clientes internos como externos, lograr resultados financieros positivos y ofrecer un ambiente organizacional saludable (Damm & Szmulewicz , 2007).

Los gerentes poseen formación profesional, normalmente estudios universitarios concluidos, y gracias a la promoción interna adquieren un mayor rango, iniciando como cabezas de área (Riley, 1990).

1.8.4. Colaboradores de hotel

Una empresa se encarga de ejecutar actividades por medio de la utilización de diversos recursos (financieros, tecnológicos, humanos, entre otros). Sin embargo, el recurso más importante de la organización es el capital humano, ya que este cumple con funciones distintas dentro de la jerarquía empresarial (Thompson, 2006).

López-Guzmán et al. (2010) mencionan que, dado que los servicios de un hotel pueden ser copiados fácilmente por la competencia, la lealtad de los clientes se basa en factores que van más allá de los aspectos tangibles del servicio. Uno de estos factores clave es la satisfacción laboral de los empleados, ya que esto influye directamente en la satisfacción del cliente, especialmente cuando se trata de interacciones directas. Por lo tanto, es esencial mantener a los colaboradores contentos, ya que esto aumenta significativamente su productividad y, por ende, la satisfacción de los clientes.

Esto se encuentra estrechamente relacionado a la gestión de sus jefes, pues aquellos que desean generar un ambiente de trabajo positivo, tienden a ser más empáticos, comprensivos y respetuosos con sus colaboradores, demostrando el manejo de sus emociones y liderazgo. Los cargos dentro de un establecimiento hotelero están orientados a la promoción de personal, por ello, el perfil del trabajador se basa en el desarrollo de competencias y habilidades enfocadas en el servicio (Murtza et al., 2022).

De acuerdo con la fuente de Revfine (s.f.), las posiciones disponibles pueden variar debido a una variedad de factores, como el tipo y el tamaño del hotel, así como las preferencias

individuales de la dirección. A pesar de esto, algunas de las posiciones clave que se suelen encontrar incluyen:

- Personal de Alimentos y Bebidas: camareros, cocineros y bartenders
- Personal de Recepción: botones, conserje y recepcionistas
- Personal de Limpieza y Mantenimiento
- Personal Administrativo: gerencia general, marketing, finanzas, contabilidad, logística, ventas, ingresos y recursos humanos.

1.9. Limitaciones Del Estudio

1.9.1. Limitación

Actualmente el mundo se está enfrentando a la era post - COVID 19, tras casi tres años de aislamiento, vacunaciones masivas y diversas alteraciones en nuestro estilo de vida. Muchas empresas a partir de esta situación recurrieron a la implementación del trabajo bajo la modalidad home office o inclusive híbrido y la industria hotelera no es ajena a ello. Hoy en día, la mayoría de los administrativos de los hoteles incluidos los gerentes trabajan desde casa o bajo el esquema híbrido, es decir, acuden a su centro de trabajo 2 o 3 veces por semana y el resto de la jornada la realizan desde casa (Hochman & Goldman, 2023). Esto complica la presente investigación ya que será difícil coordinar con los Gerentes Generales la realización de entrevistas. Del mismo modo, la demanda turística en Lima Metropolitana se viene reactivando paulatinamente por lo que el personal operativo de los hoteles no dispone del tiempo necesario para llevar a cabo las encuestas anteriormente mencionadas.

Un segundo aspecto es la bibliografía utilizada para este estudio. Si bien, se han encontrado muchas revistas científicas del rubro hotelero, los libros citados en nuestras referencias son antiguos, de los años 90s y 2000. Los cuales han sido considerados por su

relevancia, teorías y definiciones concretas, tanto para la variable de inteligencia emocional como para el compromiso organizacional.

Por último, se tuvo como otra de las limitaciones el acceso a la información de los hoteles considerados como parte de la unidad de estudio.

1.9.2. Viabilidad

En la presente investigación se incluirá la participación de cuatro empresas del sector hotelero quienes amablemente nos permitirán aplicar el instrumento de recolección de datos tanto al Gerente General como a sus colaboradores directos. Esto con el debido consentimiento de los encuestados y sin causar ningún tipo de alteración en las respuestas brindadas por los individuos.

Asimismo, decidimos aplicar el presente trabajo de investigación en uno de los rubros del sector de servicios como es la hotelería debido a que el grado de compromiso de los trabajadores resulta un tema de interés para las empresas ya que se ha evidenciado una alta tasa de rotación de personal, la cual tiene como causa principal la mala gestión de parte de los jefes (Sánchez et al., 2007). Sumado a ello, dispusimos acotar la investigación para aplicarla a hoteles 3 estrellas debido a que un informe estadístico de Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR, 2020), respecto a la oferta y demanda de establecimientos de hospedajes expuso que los hoteles categorizados con 3 estrellas recibieron el 69% de visitantes extranjeros durante el 2019.

Finalmente, decidimos llevar a cabo el presente estudio en la ciudad de Lima Metropolitana puesto que se tiene un interés personal por compartir nuestro aporte con la comunidad. Conocemos sobre el lugar, su realidad y características lo cual facilita brindar un

juicio crítico sobre la industria hotelera en la capital peruana. A su vez, la cercanía nos posibilita culminar la investigación en un plazo no mayor a 12 meses.

2. Capítulo 2: Revisión De La Literatura

2.1. Inteligencia Emocional

2.1.1. Resumen Histórico

Modelo De Las Competencias. Según Cherniss (2000) la IE tiene implicancia en el dominio de la afectividad de cualquier elemento cognitivo como el lenguaje, pensamiento, percepción, atención, resolución de problemas, toma de decisiones, etc. que sean parte de la experiencia y conocimiento intelectual del individuo.

Goleman (1995) destaca en su publicación “*Emotional Intelligence*” cinco principales dominios que dan a conocer que tan bien una persona se logra desenvolver en su lugar de trabajo:

- Autoconciencia, habilidad de percibir y comprender el propio estado emocional.
- Autorregulación, habilidad de mesurar las propias emociones hacia el exterior.
- Motivación, habilidad de alinear las emociones con la realización de actividades.
- Empatía, habilidad de sentir y entender las emociones de otra persona.
- Habilidades Sociales, habilidad de interactuar con otras personas

Los primeros tres dominios muestran la relación con nosotros mismos, qué tan conscientes somos con nuestras emociones, qué tan seguros estamos de expresarlas, qué tan adaptables, flexibles y motivados podemos ser para lograr el éxito. Mientras que los dos últimos dominios muestran nuestra relación con el entorno social o con los demás, cuánta empatía tenemos por las personas y su trabajo, cuánto interés tenemos en desarrollar a los demás, nuestra orientación

política y social, cuánto hemos desarrollado socialmente nuestras habilidades, nuestra influencia y nuestras habilidades de liderazgo (Lima et al., 2022).

Años más tarde, Cherniss (2000) señaló que a medida que se desarrollan las teorías, los términos que se usan también se desarrollan, reduciendo los dominios de IE a cuatro: autoconciencia, autogestión, conciencia social y gestión de relaciones. Para Gardner (1983) la autoconciencia y autogestión, caen dentro de lo que llama inteligencia intrapersonal, en la cual el individuo se conoce bien a sí mismo y es capaz de aplicar su talento correctamente logrando manejar las diversas situaciones que se presentan, mientras que la conciencia social y la gestión de relaciones encajan dentro de su definición de inteligencia interpersonal, la que tienen las personas que trabajan en contacto con otras personas.

Figura 1

Dominios de la inteligencia emocional de Goleman en 1995 y 1998

Goleman (1995)	Goleman (1998)
Autoconciencia Autorregulación Motivación Empatía Habilidades sociales	Autoconciencia Autogestión Conciencia social Gestión de relaciones

Teoría De Las Habilidades. Mayer y Salovey (1997) definen la IE como la habilidad de una persona en reconocer, comprender y manejar las emociones propias y de los demás, sobre todo de personas a su alrededor. Por esta razón, las personas con un nivel alto de IE saben mantener al margen las emociones en diversas situaciones, de esa manera pueden crecer profesionalmente y mantener comunicación activa con alrededor. Se concluye que la IE se

apoya en 4 habilidades para reconocer y utilizar los sentimientos de uno mismo y de terceros, saber controlarlas y mantener un correcto comportamiento en situaciones diversas para nuestro beneficio. Estas son:

- **Percepción emocional:** habilidad para reconocer e identificar nuestras propias emociones y de los demás por medio de nuestras expresiones faciales, movimientos corporales, así como la tonalidad de voz. Esta habilidad permite al individuo conocer el grado de sus emociones, saber nuestros estados de ánimo y comportamiento ante diversas situaciones.
- **Identificar las emociones:** habilidad de discriminar ciertas emociones no adecuadas ante situaciones difíciles, se sabe que nuestras propias emociones actúan ante el estado de ánimo, superando el razonamiento y forma de procesar la información, de aquí yace la importancia de mantener un estado de ánimo neutro e imparcial.
- **Reconocer las emociones:** habilidad que permite a los individuos poder utilizar las emociones en diversos episodios de su vida diaria para así, entenderlas y generar un mejor estado de ánimo y pensamientos acordes al momento. Es decir, consciente al individuo poder identificar sus emociones por medio de la experiencia y saber que pensamiento y acciones debe realizar ante estas.
- **Regulación de las emociones:** capacidad de tener la mente abierta a los sentimientos, tanto positivos como negativos, el entender y comprender sobre los mismos. La regulación de las emociones es el paso final para mantener una IE alta y estable, ya que involucra diversas situaciones y experiencias en las relaciones intrapersonales e interpersonales.

Teoría Circular. Petrides y Furnham (2003) identificaron a la IE como la habilidad de un individuo en manejar de manera correcta las emociones, con la finalidad de adecuar una conducta emocional y social ante diversas situaciones. A partir de esta premisa, crearon la Teoría Circular la cual presenta dos tipos de IE:

- La inteligencia de rasgos o de autoeficacia emocional, está conectada con los sentimientos de la persona, pues tiene la habilidad de regular sus emociones obteniendo un bienestar y paz interior, es decir pueden alcanzar altos niveles de felicidad.
- La inteligencia de capacidad cognitivo-emocional hace referencia al conjunto de habilidades que van de la mano con las emociones externas.

Teoría de la personalidad. Bar-on (2006) define la IE como la capacidad interpersonal de entenderse a uno mismo, de identificar sus fortalezas y debilidades, y expresar lo que piensan o sienten sin perjudicar o dañar a los demás o a sí mismo. Es la gestión correcta del control y aceptación de nuestras propias emociones positivas como negativas, para generar un beneficio propio y tener la habilidad de manejarlas saludablemente. Por ello, es importante mantener una actitud positiva, brindar optimismo y en la mayoría de veces mantenerse automotivados.

En el mismo sentido, se identifica la relación de la IE con cinco factores de la personalidad:

- El primer factor: se basa en la percepción de uno mismo, que se adecua al autoconcepto, el poder identificarse, la autoconciencia emocional y la autorrealización.
- El segundo factor: se basa en la manifestación de las acciones por medio de nuestros movimientos corporales y/o expresiones faciales ante situaciones diversas, también se destaca la asertividad y expresión de las emociones adecuadas.

- El tercer factor: es la interpersonal, como conocemos es la relación social y comunicación positiva con los demás, también es la empatía y comprender las emociones de los demás.
- El cuarto factor: es la toma de decisiones, se sabe que, ante un buen control de las emociones, las acciones y pensamientos se generan en base a un beneficio propio y pueden reconocer el actuar correctamente ante varias situaciones, por ende, también da la habilidad de poder resolver problemas y brindar las mejores soluciones, permite entender la realidad y evitar ser impulsivo en situaciones que no se puede tener el control.
- El quinto factor: se basa en el manejo del estrés, esta incluye poder ser flexible a diversos hechos y circunstancias de la vida diaria y en el ámbito laboral, sabemos que una persona que pueda regular sus emociones sabe cómo actuar ante situaciones de estrés por ende los autores resaltan que este factor genera la habilidad de tolerancia al estrés y optimismo.

2.1.2. Principales Hallazgos

Los hallazgos revelaron que existe una correlación significativa del 81% entre el liderazgo y la IE, específicamente, el factor de las habilidades sociales, el cual reside en trabajar en equipo, creando sinergia y participando de forma activa y entusiasta. En el líder recae la responsabilidad de influir en su equipo e interpretar sus emociones para lograr una interacción fluida de tal manera que se establezcan vínculos positivos para producir cambios importantes en las personas (Schanks, 2020).

Tziner et al. (2020) afirman que los empleados con una alta IE tienen las herramientas para regular sus emociones y hacer frente a las adversidades, tienden a crear un equilibrio

emocional y conductual utilizando el autocontrol y la autorregulación. En el área laboral, los individuos experimentan un bajo nivel de estrés y un alto nivel de control y de satisfacción lo que se replica en un mayor compromiso con su trabajo. Entonces, se puede concluir que la IE alivia la frustración ante diversos factores desmotivadores, como la percepción de injusticia y los síntomas de agotamiento, es menos probable que los empleados con alta IE recurran a comportamientos laborales inadecuados. Esta asociación prevista concuerda con que la IE de los líderes se asocia significativa y positivamente con los trabajos de los subordinados, y eso sugiere que los líderes con una IE elevada pueden servir de "gestores del estado de ánimo" dentro de las organizaciones.

Asimismo, Hasan (2022) sugiere que la IE es la clave para mejorar el rendimiento de los empleados, ya que pueden mejorar sus habilidades de negociación gracias al control y regulación de las emociones. El autor indicó que las empresas turísticas egipcias obtuvieron resultados positivos en su rendimiento y productividad por medio de la IE, ya que al tener un alto nivel emocional pueden gestionar sus emociones para tomar decisiones correctas en diversas situaciones. Al mismo tiempo, los líderes que poseen un alto nivel de IE mantienen una mayor conexión con sus colaboradores generando un ambiente hostil y satisfacción profesional.

Por otro lado, para Pérez-Correa et al. (2022) la IE es un factor importante para la elaboración de dinámicas laborales. Los autores indican que existe una conexión estrecha entre la regulación de las emociones con el nivel de atención y claridad de estas, es decir ante una mayor nivel de reconocer, eliminar y regular las emociones negativas, el colaborador tendrá la habilidad de enfocarse en las emociones positivas, las pondrá en práctica en situaciones complejas y las adaptará según las circunstancias que se presenten.

Ante esto, Ben Mbarek (2020) confirma que existen efectos positivos de la inteligencia emocional para mejorar el control del estrés, señalando que, si una persona sabe identificar, entender y controlar sus sentimientos y de los demás podrá desenvolverse positivamente en situaciones difíciles en el trabajo y brindará un mayor rendimiento en la práctica laboral.

2.2. Compromiso Organizacional

2.2.1. Resumen Histórico

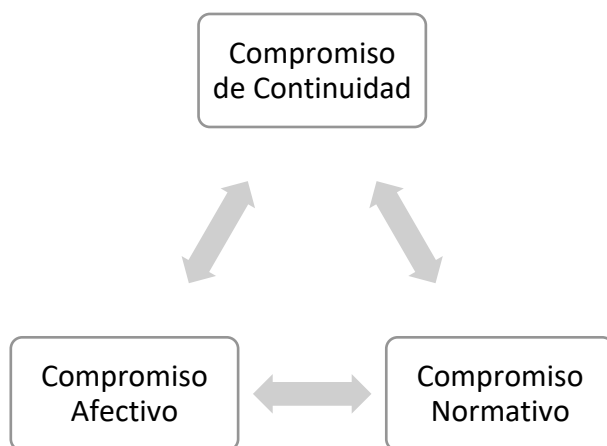
Modelo De Los Tres Componentes. Según Meyer & Allen (1991), el compromiso organizacional está dividido en tres factores los cuales se asocian al colaborador:

- **Compromiso Afectivo:** Es el vínculo de las emociones de un colaborador con la organización. Este lazo se crea gracias a la valoración que hace el empleado debido al apoyo y beneficios que percibe dentro de la empresa.
- **Compromiso de Continuidad:** Es la toma de conciencia por parte del empleado ante los altos costos que puede generarle si decide dejar la organización, es decir un costo-beneficio, donde el empleado realiza una evaluación sobre los sacrificios que realiza y realizará y cómo estos resultados lo pueden afectar a él como a su entorno y sobre todo si tendría la oportunidad de encontrar un nuevo empleo. Como resultado, determina que el costo de dejar la organización es mayor a los beneficios, entonces optará por permanecer en la empresa por necesidad, más que un deseo.
- **Compromiso Normativo:** Se refiere al sentido de obligación de permanecer en la empresa, el cual se da mediante un proceso de socialización de la persona, es decir, el respeto de las normas, valoración de los grupos, del personal, la lealtad a la organización y el reconocer la inversión que hace la empresa como capacitaciones pagadas, asistencia para la educación de sus hijos y para uno mismo (maestrías pagadas,

viajes pagados). Es el sentimiento de presión que tiene un empleado en retribución de lo que ha obtenido, entonces sigue trabajando en la empresa como forma de agradecimiento y reconocimiento de esta.

Figura 2

Factores del compromiso laboral por Meyer & Allen (1991)



Nota. Adaptado de “A three-component conceptualization of organizational commitment”, J. Meyer & N. Allen, 1991 ([https://doi.upc.elogim.com/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.upc.elogim.com/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)).

Modelo de las dos dimensiones. Esta teoría fue desarrollada por Cohen (2007) y se centra en el hecho de que los empleados traen consigo ciertas actitudes de compromiso al unirse a una organización. Esta teoría reconoce dos momentos temporales clave: antes y después de que el empleado ingrese a la organización. De acuerdo con este enfoque, el modelo consta de dos dimensiones distintas.

- Apego instrumental, se refiere a la interacción entre el individuo y la organización. Su concepto se deriva de la dimensión de continuidad desarrollada por Meyer y Allen (1991). Esta dimensión surge al evaluar los costos asociados con dejar la organización, pero también al considerar los beneficios derivados del cumplimiento de las funciones organizacionales. Según Cohen (2007), el apego instrumental se divide en dos

componentes: la propensión y el compromiso instrumental. Siendo que la propensión instrumental se refiere a la inclinación que experimenta una persona basada en su percepción de la calidad del intercambio tangible entre sus contribuciones a la organización y los beneficios que recibe.

- Apego psicológico, consta de la propensión normativa y el compromiso afectivo. La propensión normativa se manifiesta antes de que una persona se una a la organización y conlleva una sensación de obligación moral hacia la empresa (Cohen, 2007). _En contraste, el compromiso afectivo se refiere al vínculo emocional que una persona desarrolla con la organización, reflejando el grado en el que internaliza las características de la empresa y se identifica con ella (Meyer & Allen, 1991).

Modelo de Engagement. González et al. (2006) identifican que el compromiso laboral es un estado mental positivo de los colaboradores dentro de la organización. Para ellos, son tres las dimensiones del compromiso laboral:

- Dimensión Vigor: Esta dimensión se basa en los altos niveles de energía que puede almacenar un colaborador a pesar de las diversas dificultades que surgen en el ámbito laboral. Sin embargo, tiene la disposición de invertir todo su esfuerzo en el trabajo sin que haya cansancio o agotamiento. El vigor es el esfuerzo y resistencia mental de los trabajadores para realizar sus actividades incluyendo actividades que pueden ser difíciles.
- Dimensión Dedicación: Se basa en la participación de manera positiva en el ámbito laboral, los autores indican que parte de la buena actitud que demuestra un colaborador al realizar sus actividades diarias en el trabajo. Esta dimensión está muy relacionada al compromiso, ya que es cuando el colaborador se compromete con el trabajo, es decir

siente la sensación de emoción, inspiración, desafíos, retos y orgullo en realizar un trabajo y finalizarlo.

- **Dimensión Absorción:** Es un estado agradable en la acción de realizar las actividades laborales, para los colaboradores resulta difícil despegarse de este. Del mismo modo, al estar pendientes de su trabajo no son conscientes del tiempo, pues sienten que sus actividades laborales son de alta importancia. Esta dimensión se considera una dosis de gratificación por tareas y actividades, los colaboradores al sentirse entusiasmados desean más actividad para poder realizar.

Modelo de la Identificación Social y Teoría de la Auto Categorización. Adeyinka y Abdul-Rahman (2013) consideran que el compromiso laboral es un vínculo de lealtad de los colaboradores con el deseo de pertenecer a la empresa. Además, señalan que el individuo demuestra un compromiso laboral cuando realiza sus actividades con entusiasmo y motivación. Se basan en dos teorías ya existentes:

- **Modelo de la identificación social de Tajfel:** relaciona el autoestima del colaborador, es decir, tiene un sentido de pertenencia a un determinado grupo y por ende se identifica con los valores de la empresa.
- **Teoría de auto categorización de Turner:** se apoya en la idea en la que el colaborador puede observarse ocupando diferentes cargos en diversas áreas y niveles dentro de la organización para así consolidar un vínculo intacto con la empresa.

2.2.2. Principales Hallazgos

El compromiso organizacional genera estabilidad laboral, ya que el personal de una empresa se enfoca en la jubilación, beneficios sociales, red de contactos y garantizar su

bienestar físico y psicológico. La importancia del compromiso organizacional se debe a una relación directa en las actitudes y conductas del colaborador, como la adaptación de valores y cultura organizacional, el cumplimiento de metas, menor rotación de personal y mayor entusiasmo y energía dentro de las horas laborales también está vinculado al aspecto actitudinal mediante el cual el empleado logra identificarse con la empresa y con sus metas por lo que desea continuar en esta (Betanzos y Paz, 2007).

Osman (2012) comenta que el compromiso es más positivo y elevado cuando se tiene el apoyo de los compañeros de trabajo y de los supervisores. Esto da como resultado una mayor satisfacción de su carrera profesional dentro de la empresa ya que los colaboradores pueden resolver problemas y situaciones de los clientes de manera adecuada sin la constante necesidad de consultar con sus superiores de esta manera aseguran un servicio de calidad.

Betanzos et al. (2006) evidenciaron que el compromiso laboral es un estado de ánimo que causa al individuo un sentimiento de apego para regular un correcto comportamiento sin perder los beneficios que la organización le brinda, porque cree que no tiene más alternativas. Asimismo, Yang (2022) define que el compromiso laboral se basa en un estado mental satisfactorio relacionado con el trabajo por medio del vigor, la dedicación y la absorción. En su investigación, la autora resalta que el compromiso laboral de los profesores de inglés está en su eficacia y dedicación como docente. Asimismo, las personas con un nivel de compromiso alto en el ámbito laboral tienen mayor posibilidad de ser emocionalmente estables, socialmente proactivos y orientados al logro.

3. Capítulo 3: Metodología

3.1. Diseño De La Investigación

3.1.1. Naturaleza De La Investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que el proceso de recolección de datos se llevó a cabo a partir de una encuesta que mide el nivel de relación entre las variables: Inteligencia Emocional y Compromiso Organizacional, para la muestra constituida como unidad de análisis. Además, se utilizaron métricas estadísticas para demostrar las hipótesis planteadas en el presente estudio.

Hernández y Mendoza (2018) mencionan que el enfoque cuantitativo se emplea para recopilar datos de manera que se pueda generar una hipótesis basada en mediciones numéricas y luego someter estos datos a un análisis estadístico. De esta manera, se busca comprender el comportamiento y desarrollar teorías. Además, este enfoque facilita la asignación de valores numéricos a las puntuaciones de las variables y sus dimensiones, que se obtienen a través de cuestionarios aplicados a la muestra seleccionada en la investigación, y se utilizan los resultados como una conclusión fundamental para verificar las hipótesis planteadas.

3.1.2. Alcance De La Investigación

La investigación tiene un alcance descriptivo y correlacional. Según Hernández y Mendoza (2018), en un estudio descriptivo, se tiene la necesidad de transmitir información sobre diversos conceptos, dimensiones y teorías de las variables. Por su parte, el alcance correlacional tiene como finalidad establecer el grado de relación que existe entre la IE de los gerentes de hotel 3 estrellas de Lima Metropolitana y el compromiso organizacional de sus colaboradores.

En la misma línea, se resalta que la investigación correlacional determina un aspecto parcial explicativo, porque en alguna medida dos variables que se relacionan logran aportar cierta información explicativa. Por ende, si la buena o mala IE de los gerentes de hotel de 3 estrellas se relaciona con el compromiso laboral de los colaboradores de hotel, esta puede indicar la causa y el efecto entre ambas variables.

3.1.3. Diseño De La Investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental y transversal. Hernández y Mendoza (2018) indican que una investigación es no experimental cuando los datos obtenidos no han sido manipulados y es transversal, cuando la recolección de datos se realiza en un único momento, esto se debe a la complejidad de reunir al mismo grupo de personas en períodos diferentes, sabiendo que en el sector hotelero los horarios de los colaboradores son rotativos.

Bajo esa premisa, el objetivo fue obtener una evidencia preliminar ante la relación que podría existir entre la IE de los gerentes de hotel 3 estrellas en Lima Metropolitana y el compromiso organizacional de sus colaboradores. Así es como se solicitó tanto a los gerentes como a los colaboradores de hoteles de 3 estrellas de Lima Metropolitana llenar por una única vez el formulario de Google.

Cabe mencionar que los datos recolectados no han sido alterados ni manipulados y fueron ordenados en una página de XLS para su posterior exportación y análisis en SPSS.

3.2. Población

La población considerada en el presente estudio son los gerentes generales de todos los hoteles de 3 estrellas en Lima Metropolitana y sus colaboradores. Se encontraron 153 hoteles de 3 estrellas registrados, categorizados y clasificados por el Directorio Nacional de

Prestadores de Servicios Turísticos Calificados por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR, 2021). Para la presente investigación se escogieron 4 hoteles de ellos siguiendo estos criterios:

1. Verificación en el Registro en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT, 2022): Los 4 hoteles de 3 estrellas seleccionados para la investigación tienen su propio RUC empresarial lo cual permite obtener el número exacto de colaboradores desde la página web Consulta de RUC.
2. Revisión del posicionamiento del hotel en el ranking de TripAdvisor: Esta es una plataforma líder en el mundo, que se enfoca en brindar información turística a los viajeros para mejorar sus experiencias. Es importante que un hotel aparezca en los primeros lugares de TripAdvisor debido a que esto puede influir en la percepción y elección de los clientes, ya que una alta calificación y comentarios positivos generan confianza y credibilidad, aumentando así la probabilidad de atraer más huéspedes y mejorar la reputación del establecimiento (TripAdvisor, 2022).
3. Elección personal en base a contactos dentro de las organizaciones: Al haber desempeñado algunos roles dentro de la industria hotelera, se mantiene contacto directo con los dueños y/o gerentes de los cuatro hoteles de 3 estrellas seleccionados de tal forma que se puede solicitar su cooperación y la de sus colaboradores para el desarrollo de este estudio.

En la tabla 1, se presenta la población de los cuatro hoteles participantes

Tabla 1

Población de Gerentes y Colaboradores de Hoteles de 3 estrellas

Hoteles 3 estrellas	Número de Gerentes	Número de Colaboradores
Best Western Plus Urban Larco Hotel	1	38
Libre Hotel, Best Western Signature Collection	1	25
Andesmar Hotel & Suites	1	15
Casa Andina Standard Benavides	1	47
Total	4	125

Nota. Adaptado de “Consulta RUC”, por SUNAT, 2022 (<https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/FrameCriterioBusquedaWeb.jsp>).

3.3. Muestra

Hernández y Mendoza (2018) indican que, en el enfoque cuantitativo, la muestra es un subgrupo de la población o universo, del cual se obtienen los datos necesarios para que sean la representación de la población. Para realizar el cálculo de la muestra, se realizó un muestreo probabilístico no aleatorio simple a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

Sabiendo que:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de confianza (95% \cong 1.96)

E = Precisión del error (error máximo admisible – 0.05)

p = Probabilidad de éxito (0.5)

q = Probabilidad de fracaso (0.5)

Tabla 2.*Muestra de Gerentes y Colaboradores de Hoteles de 3 estrellas*

Hoteles de 3 estrellas	Número de Gerentes	Número de Colaboradores
Best Western Plus Urban Larco Hotel	1	29
Libre Hotel, Best Western Signature Collection	1	19
Andesmar Hotel & Suites	1	11
Casa Andina Standard Benavides	1	35
Total	4	94

3.4. Instrumento

Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios estructurados de escalonamiento de tipo Likert. Hernández et al. (2014) señalan que un cuestionario consiste en una serie de preguntas abiertas y/o cerradas respecto de una o más variables a medir y que guardan congruencia con el problema de investigación e hipótesis. Son probablemente el instrumento más utilizado para recolectar datos y pueden realizarse a través de una entrevista personal o telefónica y formularios de Internet.

El cuestionario de la variable independiente, inteligencia emocional, consta de 18 preguntas y es una adaptación del Inventario de Competencia Emocional de Goleman (1998). Además, está relacionado a las dimensiones: autoconciencia, autogestión, conciencia social y gestión de las relaciones y se encuentra escalonado con los valores: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Neutral (3), En desacuerdo (2) y Totalmente en desacuerdo (1). Cabe mencionar que fue aplicado únicamente a los gerentes generales de los cuatro hoteles de 3 estrellas participantes ya que es necesario conocer la forma en que el manejo de sus emociones como líderes impacta en el compromiso de sus subordinados.

Figura 3*Goleman's emotional competence framework*

PERSONAL COMPETENCE: How we manage ourselves
A. SELF-AWARENESS
A1. Emotional self-awareness: Reading one's own emotions and recognizing their impact; using 'gut sense' to guide decisions
A2. Accurate self-assessment: Knowing one's strengths and limits
A3. Self-confidence: A sound sense of one's self-worth and capabilities
B. SELF-MANAGEMENT/REGULATION
B1. Emotional self-control: Keeping disruptive emotions and impulses under control
B2. Trustworthiness: Maintaining standards of honesty and integrity
B3. Conscientiousness: Taking responsibility for personal performance
B4. Adaptability: Flexibility in adapting to changing situations or overcoming obstacles
B5. Innovation: Being comfortable with novel ideas, approaches and new information
C. MOTIVATION
C1. Achievement drive: The drive to improve performance to meet standards of excellence
C2. Commitment: Aligning with the goals of the group or the organization
C3. Initiative: Readiness to act on opportunities
C4. Optimism: Persistence in pursuing goals despite obstacles and setbacks
SOCIAL COMPETENCE: How well we handle relationships
D. EMPATHY
D1. Understanding others: Sensing others' feelings and perspectives, and taking an active interest in their concerns
D2. Developing others: Sensing others' development needs, and bolstering their abilities
D3. Service orientation: Anticipating, recognizing and meeting customer needs
D4. Leveraging diversity: Cultivating opportunities through different kinds of people
D5. Political awareness: Reading a group's emotional currents and power relationships
E. SOCIAL SKILLS/ RELATIONSHIP MANAGEMENT
E1. Influence: Wielding a range of tactics for persuasion
E2. Communication: Listening openly, and sending convincing messages
E3. Conflict management: Negotiating and resolving disagreements
E4. Leadership: Inspiring and guiding individuals and groups
E5. Change catalyst: Initiating or managing change
E6. Building bonds: Nurturing instrumental relationships
E7. Collaboration and cooperation: Working with others towards shared goals
E8. Teamwork capabilities: Creating group synergy in pursuing collective goals

Nota. De “Goleman’s Emotional Competence Inventory”, por S. Van der Westhuizen, 2005 (https://www.researchgate.net/publication/280482685_Measuring_Emotional_Intelligence_EQ_A_construct_comparison_between_the_BAR-ON_EQi_and_the_OPQ_32i_Report).

Tabla 3.

Matriz de Operacionalización de la Variable Independiente Inteligencia Emocional

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	NIVELES	
Variable independiente Inteligencia Emocional	Autoconciencia	Autorreconocimiento	1. Soy capaz de reconocer mis emociones y sus efectos	(1) Totalmente en desacuerdo	
			2. Conozco mis propias fortalezas y debilidades		
			3. Me valoro como persona y conozco mis capacidades		
	Autogestión	Control de emociones	4. Puedo manejar adecuadamente mis impulsos y emociones		(2) En desacuerdo
			5. Mantengo la coherencia entre mis valores y mis acciones		
			6. Me agradan las situaciones nuevas y desafiantes		
			7. Me esfuerzo por mejorar o lograr un determinado objetivo		
			8. Soy proactivo, estoy dispuesto a actuar cuando me lo piden		
			9. Suelo ser persistente en la consecución de objetivos a pesar de los obstáculos y contratiempos		
	Conciencia Social	Empatía	10. Soy capaz de percibir los sentimientos y pensamientos de los demás, me intereso por sus preocupaciones	(3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
			11. Logro identificar los elementos constitutivos de una empresa, quienes toman las decisiones		
			12. Anticipo y reconozco las necesidades de mis clientes		
	Gestión de las relaciones	Habilidades sociales	13. Detecto las necesidades de crecimiento de mis compañeros y refuerzo sus habilidades	(4) De acuerdo	
			14. Tiendo a servir como inspiración y guía a diferentes personas y grupos		
			15. Me gusta proponer nuevas iniciativas y formas de hacer las cosas		
			16. Tengo facilidad para persuadir a las personas de manera eficaz		
			17. Cuando existe un desacuerdo, opto por negociar y resolver antes de generar un conflicto		
	18. Soy creyente de que el trabajo en equipo permite alcanzar los objetivos colectivos	(5) Totalmente de acuerdo			

Mientras que el cuestionario de la variable dependiente, compromiso organizacional, está compuesto por 17 preguntas y es una adaptación de la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1997) enlazado a las dimensiones: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo. Este, también se encuentra escalonado con los valores: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Neutral (3), En desacuerdo (2) y Totalmente en desacuerdo (1) y fue aplicado a al menos 25 colaboradores de cada unidad de análisis.

Tabla 4.

Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen

N°	ITEMS	TA	A	I	D	TD
Indicadores de la Dimensión Afectiva						
1	Estoy orgulloso de pertenecer a esta empresa					
2	Me siento ligado emocionalmente a mi organización					
3	No me siento plenamente integrado a mi organización					
4	Realmente tomo los problemas de la empresa como míos					
5	Esta empresa significa personalmente mucho para mí					
6	No experimento un fuerte sentimiento hacia mi organización					
7	Estaría feliz de trabajar por mucho más tiempo en esta empresa					
Indicadores de la Dimensión de Continuidad						
8	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo					
9	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, hubiera considerado otras organizaciones					
10	Sería para mí muy duro dejar esta organización así lo quisiera					
11	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de la organización					
12	Hoy pertenecer en esta organización es una cuestión tanto de necesidad como de deseo					
Indicadores de la Dimensión Normativo						
13	Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora					
14	No abandonaría a mi empresa en estos momentos					
15	Estoy en deuda con la organización					
16	Esta organización merece mi lealtad					
17	Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien si dejar mi organización					
18	No siento obligación alguna de permanecer					

Nota. Adaptado de “A three-component conceptualization of organizational commitment”, por J. Meyer & N. Allen, 1991 ([https://doi.upc.elogim.com/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.upc.elogim.com/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)).

Tabla 5.
Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	NIVELES	
Variable dependiente Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo	Apego emocional	1. Estoy orgulloso de pertenecer a esta empresa	(1) Totalmente en desacuerdo	
			2. Me siento ligado emocionalmente a la organización		
			3. No me siento plenamente integrado a la organización		
			4. Realmente tomo los problemas de la empresa como míos		
			5. Esta empresa significa personalmente mucho para mí		(2) En desacuerdo
			6. No experimento un fuerte sentimiento hacia la organización		
			7. Estaría feliz de trabajar por mucho más tiempo en esta empresa		(3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
	Compromiso de Continuidad	Evaluación personal	8. Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo		
			9. Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, hubiera considerado otras organizaciones		
			10. Sería para mí muy duro dejar esta organización así lo quisiera	(4) De acuerdo	
	Compromiso Normativo	Obligación moral	11. Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de la organización	(5) Totalmente de acuerdo	
			12. Me sentiría culpable si dejara la organización ahora		
			13. No abandonaría a la empresa en estos momentos		
			14. Estoy en deuda con la organización		
			15. Esta organización merece mi lealtad		
			16. Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien si dejara la organización		
	17. No siento obligación alguna de permanecer en la organización				

Nota. Adaptado de “A three-component conceptualization of organizational commitment”, por J. Meyer & N. Allen, 1991 ([https://doi.upc.elogim.com/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.upc.elogim.com/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)).

3.5. Recopilación de la información

Para recolectar la información de los gerentes generales y colaboradores de los hoteles participantes, se emplearán los dos cuestionarios que miden tanto la variable de IE como de compromiso organizacional, tomando como referencia una prueba piloto.

Según Hernández y Mendoza (2018) una prueba piloto es una pequeña muestra que permite asegurar la eficacia y pertinencia para poder calcular la confiabilidad y validez del estudio.

Es así como se realizó la prueba piloto con un gerente y quince de sus colaboradores. Siendo que la aplicación de ambos cuestionarios se realizó de forma online por medio de la herramienta Google Forms. Brindando la oportunidad de realizar mejoras para la versión final del instrumento, implementando los cambios necesarios y construyendo la versión definitiva para conseguir la eficiencia en la recolección de datos (Hernández & Mendoza, 2018).

3.6. Análisis de la información

A partir de la prueba realizada, se codificaron los resultados obtenidos en una hoja de XLS de modo que se pudiera analizar la confiabilidad del instrumento, la cual se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (Hernández et al., 2014).

En función del valor del Coeficiente Alfa de Cronbach el cual debe ser como mínimo 0.7. Este es un índice frecuentemente utilizado para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados y del análisis descriptivo e inferencial que permiten

comprobar si las distribuciones de las variables del estudio son normales o no (Celina & Campo, 2005).

3.7. Confiabilidad del instrumento

De acuerdo con Hernández et al. (2014), la confiabilidad de un instrumento es determinar el grado en que este produce resultados consistentes y coherentes, los cuales se complementan con la validez, el cual se refiere al grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir en términos de contenido, criterio y constructo.

Partiendo de que los instrumentos de esta investigación son adaptaciones del Inventario de Competencia Emocional de Goleman (1998) y la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1997), es importante mencionar que ambos cuestionarios fueron validados por dos expertos en la materia, Armando Rene Lanegra Viteri y Fernando Raúl Correa Salas, especialistas en Investigación Académica, Recursos Humanos y docentes a tiempo completo de la UPC, quienes realizaron su valoración con objetividad y cuyos certificados de aprobación se encuentran en el Anexo 4.

Asimismo, tras aplicar los instrumentos en la prueba piloto, se calculó el Coeficiente Alfa de Cronbach dando como resultado 0.88 en la encuesta correspondiente a la variable de Inteligencia Emocional y 0.80 para el cuestionario de la variable compromiso organizacional (Tabla 7). El coeficiente de Spearman concluye que existe una correlación significativamente alta entre la inteligencia emocional de los Gerentes de Hotel y el compromiso de sus colaboradores, Lima Metropolitana 2022, siendo que $p > 0$.

Tabla 6.
Coefficiente Alfa de Cronbach

Variable	Coefficiente Alfa de Cronbach
Inteligencia Emocional	0.88
Compromiso Organizacional	0.80

4. Capítulo 4: Resultados

4.1. Hallazgos

4.1.1. Análisis descriptivo

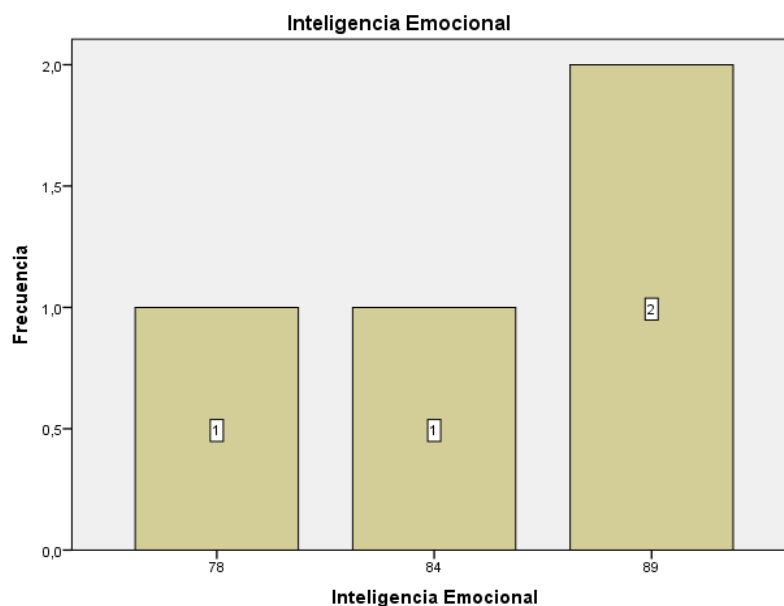
Se realizó el análisis descriptivo de las variables y dimensiones de la investigación. Hernandez y Mendoza (2018) indican que este análisis implica el conteo de casos que se presentan en las categorías de las variables para conocer el propósito de su tendencia. Por ello, es importante conocer los datos elementales de las variables IE y Compromiso organizacional con sus respectivas dimensiones. Esto, nos permitió observar de manera sistemática, funcional y resumida las características de las unidades de análisis.

Análisis e Interpretación. Las tablas 8, 9 y las figuras 3 y 4 permiten evidenciar que la Inteligencia Emocional de los gerentes de hoteles de 3 estrellas de Lima Metropolitana se encuentra en un nivel alto, pues el 100% de los gerentes demostraron un prominente grado de desarrollo en las dimensiones asociadas a la IE. En la investigación de Senthil et al. (2022) indican que un gerente con alto nivel de IE sabe gestionar y regular sus sentimientos en diversos ambientes como laboral, social y personal. Asimismo, sabe adaptarse a los cambios y desarrolla una madurez emocional para establecer una vida racional y sin problemas.

Tabla 7.*Inteligencia Emocional de Gerentes de Hoteles de 3 estrellas en Lima Metropolitana, 2022*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	0	0
Media	0	0
Alta	4	100
Total	4	100,0

Nota. Elaboración propia en base al cuestionario de Inteligencia Emocional con el uso del programa IBM – SPSS

Figura 4.*Inteligencia Emocional de Gerentes de Hoteles de 3 estrellas*

Nota. Elaboración propia en base al cuestionario de Inteligencia Emocional con el uso del programa IBM – SPSS

Análisis e Interpretación. Los datos recolectados, permitieron elaborar la tabla 9 y figura 4 que demuestran como en las dimensiones de IE por parte de los gerentes de hoteles 3 estrellas existe una prevalencia de un nivel alto, ya que en autoconocimiento, autogestión, conciencia social y gestión en las relaciones los encuestados demostraron poseer un alto nivel

de manejo de IE. El autor Hasan (2022), sostiene que toda persona con un nivel alto de control de sus emociones puede tomar las mejores decisiones para sus actividades laborales, es decir son más eficientes y efectivos en sus interacciones profesionales.

Podemos inferir que, después de aplicar el cuestionario para obtener la información, el nivel de las dimensiones de la IE es alto para cada una de ellas. Eso quiere decir que, los gerentes de hotel de 3 estrellas tienen un alto nivel en el control de sus emociones, saben adaptarse a las diversas situaciones que se presenten y pueden regular sus sentimientos en estas. Asimismo, podemos inducir que, esto se debe a la experiencia laboral que tienen los gerentes de hotel de 3 estrellas en sus organizaciones, ya que ante el manejo de sus emociones saben actuar con facilidad en situaciones de alta presión y estrés en sus actividades laborales.

Tabla 8.

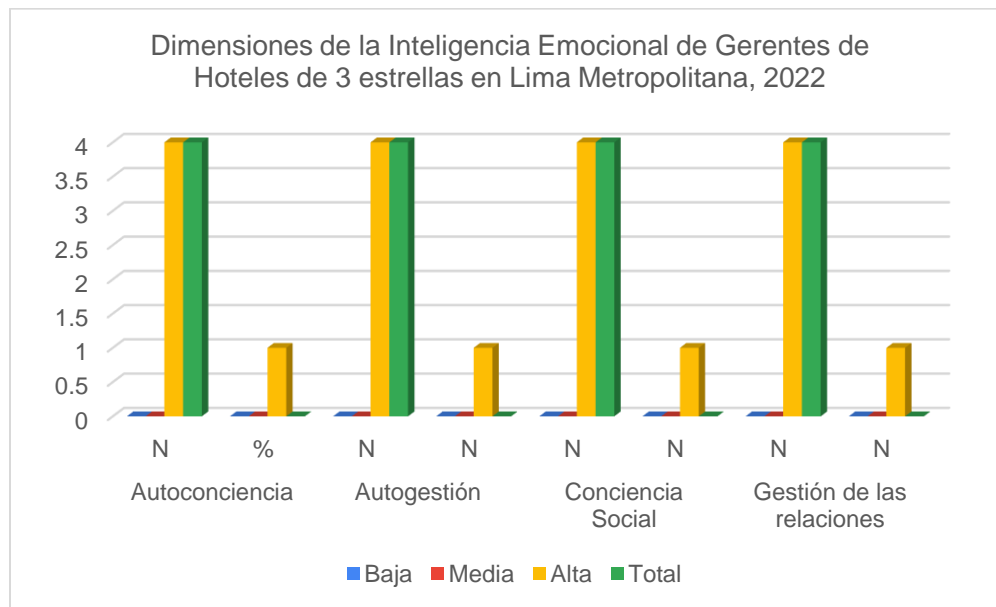
Dimensiones de la Inteligencia Emocional de Gerentes de Hoteles de 3 estrellas en Lima Metropolitana, 2022

	Autoconciencia		Autogestión		Conciencia Social		Gestión de las relaciones	
	N	%	N	N	N	N	N	N
Baja	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Media	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Alta	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%
Total	4	100.0%	4	100.0%	4	100.0%	4	100.0%

Nota. Elaboración propia en base al cuestionario de las Dimensiones de la Inteligencia Emocional con el uso del programa IBM – SPSS

Figura 5.

Diagrama de barras agrupadas de las dimensiones de la Inteligencia Emocional de Gerentes de Hoteles de 3 estrellas en Lima Metropolitana, 2022



Nota. Elaboración propia en base al cuestionario de las Dimensiones de la Inteligencia Emocional con el uso del programa IBM – SPSS

Análisis e Interpretación. Los datos recolectados, permitieron construir la tabla 10 y figura 5 que demuestran como el compromiso organizacional de los colaboradores de hoteles 3 estrellas en Lima Metropolitana, 2022 se encuentra en niveles aceptables, pues el 29,8% de los participantes demostraron tener un compromiso en niveles moderados con la organización, mientras que el 70% de la muestra observada mostro un nivel de compromiso alto. El autor Betanzos et al. (2006) mencionan que el compromiso organizacional de los colaboradores presenta un sentimiento de lealtad a la empresa, ya que identifican que los beneficios laborales son favorables para ellos y así se genera un mayor compromiso laboral. En la investigación de Suárez-Albanchez et al. (2022) se menciona que, si las organizaciones presentan un ambiente

favorable, los empleadores se sienten altamente comprometidos con la organización, lo cual genera una mayor satisfacción, productividad y retención de los colaboradores.

Tabla 9.

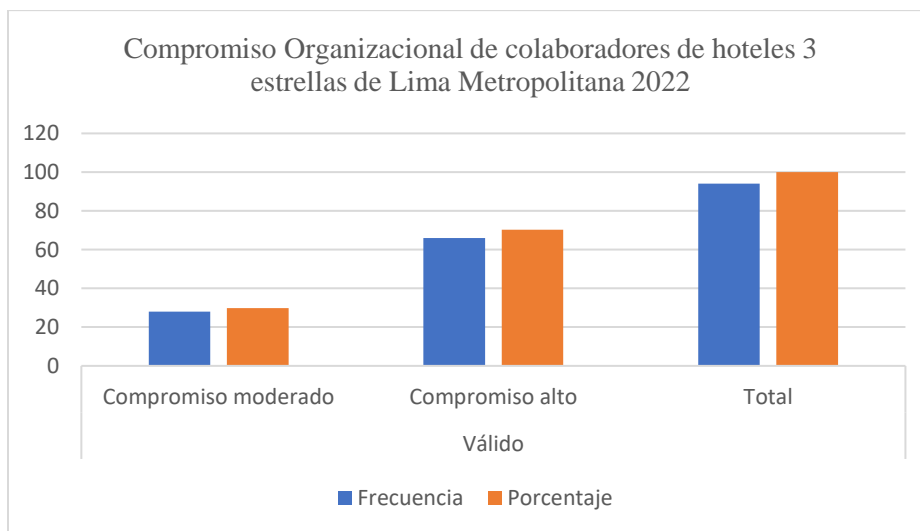
Compromiso Organizacional de los colaboradores de Hoteles de 3 estrellas en Lima Metropolitana, 2022

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Compromiso moderado	28	29,8
Compromiso alto	66	70,2
Total	94	100,0

Nota. Elaboración propia en base al cuestionario de Compromiso Organizacional de colaboradores de hoteles 3 estrellas con el uso del programa IBM – SPSS

Figura 6.

Compromiso Organizacional de los colaboradores de hoteles 3 estrellas en Lima Metropolitana, 2022.



Nota. Elaboración propia en base al cuestionario de Compromiso Organizacional de colaboradores de hoteles 3 estrellas con el uso del programa IBM – SPSS

Análisis e Interpretación. En la tabla 11 y figura 6 se obtuvieron los datos sobre las dimensiones de compromiso organizacional demostró que la muestra se encuentra en niveles entre moderados y altos de compromiso. Esto se precisa al reconocer que en Compromiso

afectivo el 23,3% se encuentra en un nivel medio, mientras que el 77,7% presentan en un nivel alto. Por otra parte, en cuanto al compromiso de continuidad el 47,9% están dentro del nivel medio y el 52,1% están dentro del nivel alto. Finalmente, en cuanto al compromiso normativo el 1,1% de la muestra mostró un nivel bajo, el 34% están dentro del nivel medio y el restante 64,9% están dentro del nivel alto en relación con las dimensiones del compromiso organizacional.

Podemos inferir que, después de aplicar el cuestionario para obtener la información, se identifica que existe un alto estado afectivo y normativo con la organización que persiste en el tiempo. Esto se debe a que, los trabajadores presentan un estado de vigor, es decir realizan sus actividades laborales con energía y entusiasmo porque están agradecidos y aprecian los beneficios e inversiones laborales de la organización en ellos.

Tabla 10.

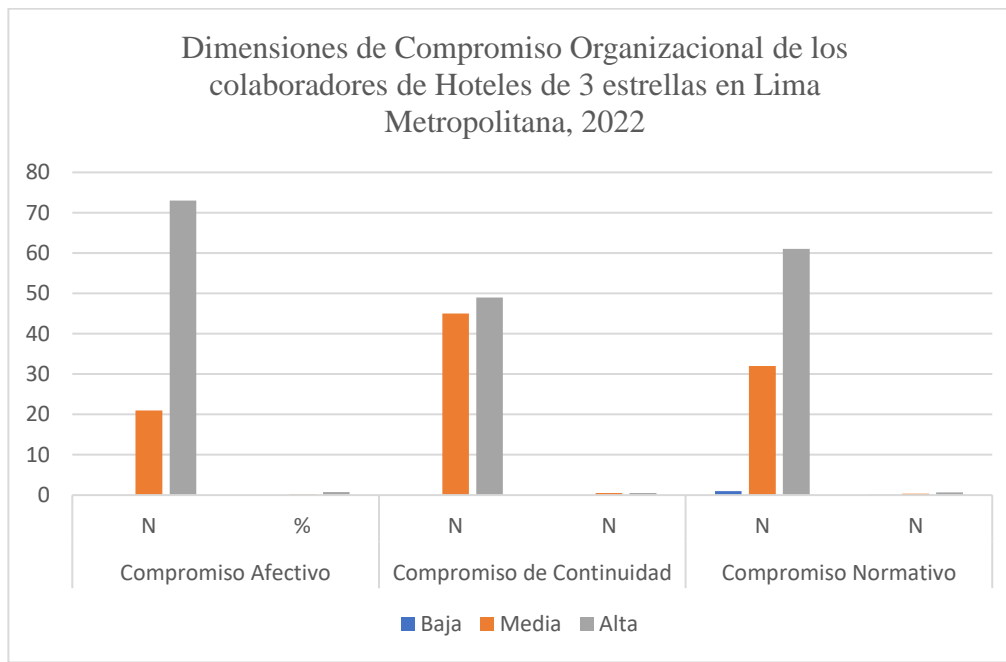
Dimensiones de Compromiso Organizacional de los colaboradores de Hoteles de 3 estrellas en Lima Metropolitana, 2022

	Compromiso Afectivo		Compromiso de Continuidad		Compromiso Normativo	
	N	%	N	N	N	N
Baja	0	0%	0	0%	1	1,1%
Media	21	23,3%	45	47,9%	32	34%
Alta	73	77,7%	49	52,1%	61	64,9%
Total	94	100.0%	94	100.0%	94	100.0%

Nota. Elaboración propia en base al cuestionario de las Dimensiones del Compromiso Organizacional de colaboradores de hoteles 3 estrellas con el uso del programa IBM – SPSS

Figura 7.

Diagrama de barras de las dimensiones del Compromiso Organizacional de los colaboradores de hoteles 3 estrellas en Lima Metropolitana, 2022



Nota. Elaboración propia en base al cuestionario de las Dimensiones del Compromiso Organizacional de colaboradores de hoteles 3 estrellas con el uso del programa IBM – SPSS

4.1.2. Análisis Estadísticos Inferenciales

Pruebas de Normalidad

Es necesario analizar la distribución de la variable y comprobar si su distribución es normal o difiere, ya que permite comprobar si se cumple con los objetivos de la investigación.

Hipótesis de Normalidad

Ho: La distribución de las variables de Inteligencia Emocional, Compromiso Organizacional y sus respectivas variables no difiere de la distribución normal.

Ha: La distribución de las variables de la Inteligencia Emocional, Compromiso Organizaciones y sus respectivas variables difiere de la distribución normal.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.05$, se rechaza la Hipótesis General (HG)

Si Valor $p < 0.05$, se acepta la Hipótesis General (HG)

Tabla 11.*Pruebas de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia Emocional	,848	4	,220
	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso Organizacional	,107	94	,010

Nota. Resultado a base a los datos en el programa IBM – SPSS

Análisis e Interpretación. En la tabla 12, se observan los resultados de la prueba de normalidad de las variables del estudio indican valores de $p=0.220 > 0.05$ (Shapiro-Wilk) y de $p=0,10 > 0,05$ (Kolmogorov-Smirnov). Esto permite precisar que los datos de las variables no se han originado dentro de una distribución normal, lo que permite justificar la implementación de los estadísticos no paramétricos.

4.1.3. Prueba de hipótesis generales y específicas**Planteamiento de Hipótesis General**

H0: La Inteligencia Emocional de los Gerentes de Hoteles de 3 estrellas no tiene una relación con el compromiso de sus colaboradores.

H1: La Inteligencia Emocional de los Gerentes de Hoteles de 3 estrellas tiene una relación con el compromiso de sus colaboradores.

Decisión. La tabla 13, explica el análisis de los datos obtenidos por medio de la aplicación de la prueba de chi-cuadrado de Pearson dentro del programa SPSS donde se pudo evidenciar que no existe una correlación entre IE de los gerentes y el compromiso organizacional de los colaboradores de los hoteles de 3 estrellas de Lima Metropolitana, 2022. Esto se observó al obtener una significación con un $p=0,896$ que es mayor al p valor de 0.05 necesario para que demostrar la correlación entre las variables del estudio. Por lo que no se puede aceptar la hipótesis general de la presente investigación.

Tabla 12.

Determinación del ajuste de los datos para la correlación entre Inteligencia Emocional de los Gerentes y el Compromiso Organizacional de los colaboradores

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	44,88a	58	0,896

Nota. Resultado a base a los datos en el programa IBM – SPSS

Planteamiento de Hipótesis Específica 1

H0: La autoconciencia de los Gerentes de Hoteles de 3 estrellas no tiene relación con el compromiso de sus colaboradores.

H1: La autoconciencia de los Gerentes de Hoteles de 3 estrellas tiene relación con el compromiso de sus colaboradores.

Decisión. La tabla 14 explica el análisis de los datos obtenidos por medio de la aplicación de la prueba de correlación de Pearson dentro del programa SPSS donde se pudo evidenciar que no existe una correlación significativa entre el autoconocimiento de los gerentes y el compromiso organizacional de los colaboradores de los hoteles de 3 estrellas de Lima Metropolitana, 2022. Esto se observó al obtener una significación con un $p=0,423$ que es mayor

al p valor de 0.05 necesario para que demostrar la correlación entre las variables del estudio. Por lo que no se puede aceptar la H1 dentro de la presente investigación.

Tabla 13.

Determinación del ajuste de los datos para la correlación entre la autoconciencia de los Gerentes y el compromiso organizacional de los colaboradores

		Compromiso Organizacional
Autoconocimiento	Correlación de Pearson	-,577
	Sig. (bilateral)	,423
	N	4

Nota. Elaboración propia en base a los datos y programa IBM-SPSS

Planteamiento de Hipótesis Específica 2

H0: La autogestión de los Gerentes de Hoteles de 3 estrellas no tiene relación con el compromiso de sus colaboradores.

H2: La autogestión de los Gerentes de Hoteles de 3 estrellas tiene relación con el compromiso de sus colaboradores.

Decisión. En la tabla 15, se observa el análisis de los datos obtenidos por medio de la aplicación de la prueba de correlación de Pearson dentro del programa SPSS donde se pudo evidenciar que no existe una correlación significativa entre la autogestión de los gerentes y el compromiso organizacional de los colaboradores de los hoteles de 3 estrellas de Lima Metropolitana, 2022. Esto se observó al obtener una significación con un $p=0,633$ que es mayor al p valor de 0.05 necesario para que demostrar la correlación entre las variables del estudio. Por lo que no se puede aceptar la H2 dentro de la presente investigación.

Tabla 14.

Determinación del ajuste de los datos para la correlación entre la autogestión de los Gerentes y el compromiso organizacional de los colaboradores

		Compromiso Organizacional
Autogestión	Correlación de Pearson	-,367
	Sig. (bilateral)	,633
	N	4

Nota. Elaboración propia en base a los datos y programa IBM-SPSS

Planteamiento de Hipótesis Específica 3

H0: La conciencia social de los Gerentes de Hoteles de 3 estrellas no tiene relación con el compromiso de sus colaboradores.

H3: La conciencia social de los Gerentes de Hoteles de 3 estrellas tiene relación con el compromiso de sus colaboradores.

Decisión. La tabla 16, se obtuvo el análisis de los datos obtenidos por medio de la aplicación de la prueba de correlación de Pearson dentro del programa SPSS donde se pudo evidenciar que no existe una correlación significativa entre la Conciencia social de los gerentes y el compromiso organizacional de los colaboradores de los hoteles de 3 estrellas de Lima Metropolitana, 2022. Esto se observó al obtener una significación con un $p=0,771$ que es mayor al p valor de 0.05 necesario para que demostrar la correlación entre las variables del estudio. Por lo que no se puede aceptar la H3 dentro de la presente investigación.

Tabla 15.

Determinación del ajuste de los datos para la correlación entre la conciencia social de los Gerentes y el compromiso organizacional de los colaboradores

		Compromiso Organizacional
Conciencia social	Correlación de Pearson	-,229
	Sig. (bilateral)	,771
	N	4

Nota. Elaboración propia en base a los datos y programa IBM-SPSS

Planteamiento de Hipótesis Específica 4

H0: La gestión de relaciones de los Gerentes de Hoteles de 3 estrellas no tiene relación con el compromiso de sus colaboradores.

H4: La gestión de relaciones de los Gerentes de Hoteles de 3 estrellas tiene relación con el compromiso de sus colaboradores.

Decisión. En la tabla 17, se muestra que el análisis de los datos obtenidos por medio de la aplicación de la prueba de correlación de Pearson dentro del programa SPSS donde se pudo evidenciar que no existe una correlación significativa entre la Gestión de las relaciones de los gerentes y el compromiso organizacional de los colaboradores de los hoteles de 3 estrellas de Lima Metropolitana, 2022. Esto se observó al obtener una significación con un $p=0,808$ que es mayor al p valor de 0.05 necesario para que demostrar la correlación entre las variables del estudio. Por lo que no se puede aceptar la H4 dentro de la presente investigación.

Tabla 16.

Determinación del ajuste de los datos para la correlación entre la gestión de relaciones de los Gerentes y el compromiso organizacional de los colaboradores

		Compromiso Organizacional
Gestión de las relaciones	Correlación de Pearson	-,192
	Sig. (bilateral)	,808
	N	4

Nota. Elaboración propia en base a los datos y programa IBM-SPSS

4.2. Resumen

Tabla 17.

Resumen de Correlación de Rho de Spearman de las Variables y Dimensiones

		Inteligencia Emocional	Autoconocimiento	Autogestión	Conciencia Social	Gestión de las Relaciones	Compromiso Organizacional
Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1,000 4	,917 ,083 4	1,000 ,000 4	,925 ,075 4	,823 ,177 4	-,577 ,432 4
Autoconocimiento	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,917 ,083 4	1,000 4	,917 ,083 4	,0927 ,073 4	,556 ,444 4	-,577 ,423 4
Autogestión	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1,000 ,000 4	,917 ,083 4	1,000 4	,925 ,075 4	,823 ,177 4	-,367 ,633 4
Conciencia Social	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,925 ,075 4	,0927 ,073 4	,925 ,075 4	1,000 4	,574 ,426 4	-,229 ,771 4
Gestión de las Relaciones	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,823 ,177 4	,556 ,444 4	,823 ,177 4	,574 ,426 4	1,000 4	-,192 ,808 4
Compromiso Organizacional	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-,577 ,432 4	-,577 ,423 4	-,367 ,633 4	-,229 ,771 4	-,192 ,808 4	1,000 4

4.3. Análisis de los resultados o discusión

El desarrollo del estudio permitió identificar que los niveles de Inteligencia Emocional de los gerentes de hoteles 3 estrellas en la ciudad de Lima Metropolitana en el año 2022 se encuentra en un nivel óptimo. Esto concuerda con la investigación de los autores Alarcón y Serrano (2018) quienes mencionan que el personal de alto mando que sabe manejar sus sentimientos logra desarrollarse de manera adecuada y cumplir con las metas de la empresa y de ellos mismos. Por otra parte, los resultados de compromiso organizacional por parte de los colaboradores de estas organizaciones mostraron niveles entre medio y alto. Al respecto García-Cruz y Valle-Cabrera (2021) indican que el compromiso del empleador se identifica en reconocer sus beneficios como colaborador dentro de una organización, así como en el crecimiento y reconocimiento profesional y su bienestar laboral. No obstante, al tratar de demostrar la correlación entre las variables del estudio a través de una prueba de chi-cuadrado se encontró una significación con un $p=0,896$ que es mayor al p valor de 0.05 necesario para demostrar la correlación entre las variables del estudio, lo que impide aceptar la hipótesis general del estudio al igual que las específicas. En este punto, es importante señalar que el hecho de no encontrar una correlación positiva entre las variables de estudio no necesariamente significa que el proceso metodológico se ha realizado incorrectamente o que la IE no esté relacionada con el compromiso organizacional. Es posible que exista otros factores que permite abrir un universo de posibles interpretaciones que se generan desde el desarrollo de la investigación. Además, es importante recordar que la correlación no implica causalidad, es decir, solo porque dos variables están correlacionadas, no significa que una causa la otra. Es posible que la IE y el compromiso con la organización estén relacionados de alguna manera, pero que la correlación no sea directa como se esperaba.

En este sentido, se debe señalar que la aplicación de la prueba de normalidad de las variables del estudio, indican valores de $p=0.220>0.05$ (Shapiro-Wilk) y de $p=0,10>0,05$ (Kolmogorov-Smirnov). Asimismo, teniendo en todos los casos propuestos, el valor $p>\alpha$ cuando $\alpha= 0.05$, lo que permite precisar que los datos de las variables no se han originado dentro de una distribución normal. Esto a su vez justifica la implementación de los estadísticos no paramétricos que fue el proceso ejecutado dentro del programa estadístico. Lo cual se asocia con lo propuesto por Saks, (2021) quien señaló que la implementación de habilidades y destrezas asociadas a la inteligencia emocional permiten potenciar los niveles del compromiso organizacional dentro de las empresas, puesto que estas acciones elevan los niveles de satisfacción dentro de las empresas.

Se observó dentro del estudio que, si bien gerentes y colaboradores presentan altos niveles en las variables en cuestión, estas no obedecen a una relación directa entre ellas, pues al proponer determinar la relación entre la Inteligencia Emocional de los Gerentes de Hoteles de 3 estrellas y el compromiso de sus colaboradores, Lima Metropolitana 2022, las tablas y las figuras permiten evidenciar que la IE de los gerentes de hoteles 3 estrellas de Lima Metropolitana se encuentran en un nivel alto, pues el 100% de los gerentes demostraron altos niveles de desarrollo en las dimensiones asociadas a la variable independiente. Estos resultados guardan relación directa con lo propuesto por Cherniss (2000) quienes demostraron que al tener un desarrollo coherente de la IE los gerentes como líderes de sus equipos pueden desarrollar estrategias que impacten positivamente dentro de su grupo de colaboradores.

Además, Betanzos et al. (2006) indicaron que el compromiso de los colaboradores se refiere al sentimiento de lealtad y conexión emocional con la organización, ya que los

colaboradores identifican que la empresa brinda beneficios favorables como un ambiente laboral positivo, remuneraciones justas, crecimiento y desarrollo profesional, entre otros, que generan un mayor compromiso con la organización y así estén dispuestos a lograr las metas y objetivos de la organización. Sin embargo, la relación entre la IE de los gerentes no genera un impacto directo en el compromiso organizacional de sus colaboradores debido a que existen otros posibles factores que influyen en el compromiso organizacional. Coronado-Guzmán et al. (2020) señalan que estos podrían incluir las oportunidades de formación y desarrollo, la satisfacción laboral, el bienestar psicológico, el liderazgo de sus jefes, la promoción de personal, la cultura organizacional, el clima organizacional, entre otros.

Esto también se refleja en el estudio de Aktar y Pangil (2017), quien demostró que el compromiso organizacional de los colaboradores se genera por 3 aspectos. El primer aspecto es el crecimiento profesional en la organización, ya que los colaboradores perciben que tienen mayores posibilidades de desarrollo profesional, se sienten valorados y comprometidos con la organización. Además, los colaboradores se sienten motivados, dedicados a su trabajo y logran generar un sentido de propósito en el trabajo para así aumentar el compromiso con la organización. El segundo aspecto es la seguridad laboral, los colaboradores al sentir un trabajo seguro y estable pueden controlar mejor sus emociones y sentimientos, ya que se sienten más tranquilos y confiados con su posición laboral. Si la organización y el gerente muestran que existen normas, políticas y medidas para garantizar una estabilidad laboral a largo plazo puede generar un mayor compromiso organizacional de sus colaboradores como contratos a largo plazo, brindar capacitaciones y nuevos conocimientos. De esta manera, el colaborador muestra un mayor compromiso con sus actividades laborales para la organización. El tercer aspecto es la retroalimentación de rendimiento, los colaboradores se sienten valorados cuando reciben

una retroalimentación de su desempeños en la empresa, sobre todo en términos de fortaleza y mejoras en su área laboral. La retroalimentación se debe brindar en un ambiente respetuoso, seguro y con la correcta expresión y control de las emociones y sentimientos para que el colaborador pueda controlar sus emociones y así expresar sus opiniones y preocupaciones sobre su desempeño. Por ende, la retroalimentación de rendimiento es un aspecto importante ya que permite que los colaboradores se sientan seguros y agradecidos con la empresa para así aumentar su compromiso organizacional.

Asimismo, la relación de la IE de los gerentes de hotel con el compromiso de los colaboradores no se pudo demostrar dentro del desarrollo de la investigación, pero en el estudio propuesto por Shumaila et al. (2019) se demostró que están relacionadas en gran medida el desarrollo de la inteligencia emocional y la gestión de un ambiente laboral armonioso que es uno de los principales factores que potencian el compromiso organizacional. El autor menciona que cuando la organización presenta un ambiente laboral agradable y positivos genera en los colaboradores un sentimiento de comodidad y dedicación, lo cual aumenta la productividad laboral y el compromiso de los colaboradores. En este contexto, se obtuvieron resultados que demuestran que el compromiso organizacional de los colaboradores de hoteles 3 estrellas en Lima Metropolitana, 2022 se encuentra en niveles aceptables, pues el 29,8% de los participantes demostraron tener un compromiso en niveles moderados con la organización, mientras que el 70% de la muestra observada mostro un nivel de compromiso alto. En tal sentido, se debe precisar que dentro de la población observada estos niveles de compromiso están asociados a otros factores propios de los colaboradores y no desde el ejercicio de gestión del personal ejecutado por parte de los gerentes.

Este escenario, se vincula con lo propuesto por Pérez (2020) quien en su investigación logró demostrar que efectivamente existe una ideología generalizada de que satisfaciendo primero a los empleados se logrará satisfacer a los clientes y que estos índices de satisfacción están vinculados a situaciones propias de la dinámica en la empresa. Una de las situaciones que expone el autor está vinculada con un buen clima laboral, y llevar a cabo el proceso de reclutamiento considerando no sólo la formación académica sino también las aspiraciones y la motivación que siente el candidato hacia el puesto. Estas dimensiones no están directamente vinculadas a la acción de los gerentes dentro de las empresas hoteleras y sirven para comprender los resultados obtenidos dentro del estudio.

Otro aspecto que se debe analizar como hallazgo más significativo dentro del estudio responde a que las dimensiones de compromiso organizacional de los colaboradores de los hoteles 3 estrellas poseen un nivel entre medio y alto. Estos resultados se vinculan directamente con lo propuesto por Sirlopú (2021) quien comprobó que un nivel bajo de inteligencia emocional desde la dimensión personal, el nivel de comprensión e interpretación emocional de los colaboradores afecta directamente en el rendimiento laboral y en la comunicación interna pues se generan desacuerdos en la toma de decisiones, esto trae consigo la insatisfacción de los clientes que perciben una mala actitud durante el servicio ofrecido, ya que dentro de ambas variables se presentaron indicadores elevados en forma positiva, pero no se logró establecer una relación directa al realizar la prueba de hipótesis. Por tanto, es importante que esta investigación establezca un punto de partida que habilite nuevas líneas de acción para identificar los aspectos necesarios que permiten justificar los altos niveles de compromiso organizacional por parte de los colaboradores de hoteles 3 estrellas en Lima Metropolitana.

El análisis específico de cada una de las dimensiones de compromiso organizacional dio resultados positivos con relación a la dimensión afectiva con un 23,3% en un nivel medio, mientras que el 77,7% presentan un nivel alto. Estos resultados se vinculan con lo propuesto por García-Cruz y Valle-Cabrera (2021) quienes señalaron en su estudio que existe una relevancia directa entre el accionar del empleador y el comportamiento del empleado lo que precisa que existe una potencial relación entre ambos. Ahora bien, desde la interpretación de este estudio es importante identificar que los gerentes son también parte de la nómina de la empresa y poseen cargos gerenciales con responsabilidades que responden al superior. Es por esta razón que las empresas ponen a disposición de sus colaboradores diferentes cursos de formación con la finalidad de incrementar su productividad y obtener un mayor compromiso de su lado lo que debe tomarse como una explicación de la imposibilidad de relacionar las variables directamente, pues existen otros factores relacionados directamente a la gestión del alto mando que no se han tomado en cuenta dentro del estudio.

En cuanto al compromiso de continuidad el 47,9% está dentro del nivel medio y el 52,1% está dentro del nivel alto. Estos resultados presentan una brecha más marcada entre el compromiso medio y alto, lo que se puede entender porque muchos colaboradores siempre se encuentran en búsqueda de una mejoría en sus condiciones económicas y laborales. Esto se relaciona con lo propuesto por Ben Mbarek (2020) quien demuestra los efectos positivos de la inteligencia emocional en el control del estrés, señalando que, si una persona sabe gestionar, regular y conocer sus sentimientos e identificar las emociones de los demás podrá manejar situaciones difíciles en el trabajo y brindará un mayor rendimiento en la práctica laboral, es decir, que si los gerentes identifican en sus colaboradores aquellos que poseen aspiraciones de desarrollar una línea de carrera dentro de la empresa podrá generar en él un estímulo mayor a

su compromiso. Ahora bien, estas acciones no están directamente vinculadas a las responsabilidades del gerente, sino que responden a un proceso de planificación financiera y organizacional que está por encima de sus funciones. Lo que se presenta como otra explicación de la no relación significativa entre las variables de estudio.

Las normas se presentan dentro de un escenario organizacional como un mecanismo restrictivo que impone ciertos procesos que buscan gestionar un ambiente empresarial acorde con las necesidades de la organización. Por ello, los resultados demostraron que el compromiso normativo el 1,1% de la muestra mostró un nivel bajo, el 34% están dentro del nivel medio y el restante 64,9% están dentro del nivel alto en relación con las dimensiones de la variable dependiente. Esto está directamente vinculado con lo propuesto por, Selvi y Aiswarya (2022) quienes precisaron que si bien existe una influencia positiva de la inteligencia emocional en la sensación del bienestar de los empleados en relación con sus trabajos, estos requieren mecanismos de control que faciliten la gestión de los procesos del personal, puesto que dentro de una organización que se encarga de gestionar servicios como los de hotelería se vende el bienestar como producto y para ello se requiere que cada uno de los eslabones de la cadena de trabajo se sientan a gusto y con un plan concreto de trabajo para poder desempeñarse de manera adecuada.

Luego de contrastar los resultados con los antecedentes del estudio es importante señalar que, aunque no se logró establecer una relación directa entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional de los actores, existen para ambas variables indicadores positivos dentro de los hoteles 3 estrellas de la ciudad de Lima Metropolitana, lo que permite indicar que las acciones de recursos humanos se han desarrollado exitosamente por parte de los responsables de la gestión de personal. Esto se debe a que los indicadores analizados e

identificados en los resultados muestran que los colaboradores generan sus propia satisfacción y aspiraciones con relación a los beneficios que ofrece una organización, la cual no está relacionada directamente con las acciones de los gerentes.

5. Capítulo 5: Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

a) En primer lugar, es importante entender que no se logró establecer una relación directa entre la Inteligencia Emocional de los gerentes de hotel de 3 estrellas y el compromiso de sus colaboradores, ya que se encontró un nivel de significancia de $p=0,896$. En consecuencia, podemos afirmar que la inteligencia emocional de los gerentes de hotel de 3 estrellas no es un factor relevante para incrementar el compromiso de los colaboradores. Es decir, son variables que ejercen de forma independiente.

b) En segundo lugar, se encontró que el 100% de los gerentes de hoteles de 3 estrellas encuestados poseen un alto nivel de inteligencia emocional, demostrando un buen conocimiento y control de sus emociones (ver tabla 8 y figura 3). Esto les permite adaptarse y actuar eficientemente frente a diversas situaciones laborales, lo cual los capacita como líderes para implementar estrategias y cambios necesarios en la organización. Por otro lado, se determinó que el compromiso organizacional de los colaboradores de hoteles de 3 estrellas es moderado a alto, y está principalmente basado en sus propias aspiraciones y motivaciones laborales, sin estar directamente influenciado por las acciones de los gerentes de hotel. Estos hallazgos destacan la importancia de la inteligencia emocional en el liderazgo de los gerentes y la autonomía de los colaboradores para tomar decisiones y automotivarse sin depender de las acciones o instrucciones de su jefe inmediato, demostrando así su habilidad de establecer

metas, tomar iniciativas y resolver problemas en favor de la organización con la que se sienten comprometidos.

c) En tercer lugar, es importante reconocer y entender que las dimensiones del compromiso organizacional como el compromiso afectivo, el compromiso de continuidad y el compromiso normativo poseen un nivel moderado y alto. En consecuencia, podemos concluir que las organizaciones deben ofrecer a sus colaboradores beneficios y valores que se relacionen a las necesidades y creencias de estos, así como prometer un crecimiento profesional para así adquirir un alto estado de vigor en el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa, evitando la rotación del personal.

d) En cuarto lugar, es importante reconocer que la investigación realizada afirma que no se ha podido encontrar una relación directa entre la IE de los gerentes de hotel de 3 estrellas y el compromiso de sus colaboradores, ya que la influencia de su comportamiento y/o acciones en sus actividades laborales están vinculadas a gestiones propias.

5.2.Recomendaciones

a) Con relación a los resultados obtenidos en la investigación, se recomienda analizar a profundidad otras variables como: ambiente laboral, crecimiento profesional, seguridad y satisfacción laborales que influyen directamente en el compromiso de los trabajadores.

b) Con relación a la variable independiente, se recomienda ejecutar capacitaciones, prácticas y sistemas educativos relacionados al control y reconocimiento de las emociones propias y ajenas, lo cual Ben Mbarek (2020) indica como la capacidad de toda persona para identificar y regular sus emociones y las de los demás de manera que facilita el manejo de situaciones difíciles y así persuadir en cumplir los éxitos y metas diarias.

c) Con relación a la variable dependiente, se recomienda implementar estrategias y ejercicios de comunicación interna, pues eso permitirá que la empresa pueda conocer a detalle las necesidades nuevas o esenciales de sus colaboradores.

d) Con relación a las dimensiones del compromiso laboral, se recomienda prestar atención a los aspectos que un colaborador busca dentro de una organización como el beneficio laboral, crecimiento profesional y satisfacción laboral debido a que estas aumentan el compromiso en las organizaciones.

6. Referencias

- Ada, B., & Dagal, A. (2022). Appraisal of emotional intelligence skills of university students in terms of different variables. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 11(2), 790 - 801. <http://doi.org/10.11591/ijere.v11i2.22105>.
- Adeyinka, A., & Abdul-Rahman, O. (2013). Motivation and its effects on employee's performance. *Pakistan Journal of Social Science*, 10(2), 99-104. <https://medwelljournals.com/abstract/?doi=pjssci.2013.99.104>.
- Alabart, Y., & Castro, F. (2016). Propuesta del Perfil de Cargos por Competencias para un Gerente General, aplicable a Hoteles de segunda categoría en la Ciudad de Guayaquil. *Revista Científica Ciencia y Tecnología*, 1(3). <https://cienciaytecnologia.uteg.edu.ec/revista/index.php/cienciaytecnologia/article/view/68>.
- Alarcón, L., & Serrano, M (2018). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Kuntur Wasi del Distrito de Cabanaconde de la Provincia de Caylloma Arequipa, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de

San Agustín]. Repositorio Institucional UNSA.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6791>.

Allen, N., & Meyer, J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>.

Aktar, A., & Pangil, F. (2017). The Relationship between Employee Engagement, HRM practices and Perceived Organizational Support: Evidence from Banking Employees. *International Journal of Human Resource Studies*, 7(3). <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v7i3.11353>.

Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, 13-25. <https://www.psicothema.com/pdf/3271.pdf>.

Ben Mbarek, H. (2020). *Estrés laboral e inteligencia emocional en trabajadores/as del sector servicios*. [Tesis de bachiller, Universitat Jaume I]. Repositori UJI. <http://hdl.handle.net/10234/191940>.

Betanzos, N., Andrade, P., & Paz, F. (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(1), 25-43. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317045002.pdf>.

Betanzos, N., & Paz, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología*, 23(2), 207-215. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16723205>.

Bohnenberger, M. C. (2006). *Marketing interno: la actuación conjunta entre recursos humanos y marketing en busca del compromiso organizacional*. [Tesis de doctorado,

Universidad de las Islas Baleares]. Repositorio Institucional UIB.
<https://dspace.uib.es/xmlui/handle/11201/2699>.

Carhuapoma, J., & Sepúlveda, J. (2020). *Inteligencia emocional y compromiso organizacional en los trabajadores del Grupo Remanso S.A., Nuevo Chimbote año 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/76421>.

Casasbuenas, K., & Espinel, C (2002). *Influencia de la inteligencia emocional en los niveles de desempeño y servicios personalizados en los trabajadores del Hotel Almirante Cartagena Estelar*. [Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica de Bolívar]. Repositorio UTB. <http://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0034558.pdf>.

Celina, H., & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 24(4), 572-580.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80634409>.

Cherniss, C. (2000). Emotional Intelligence: Issues in Paradigm Building. En D. Goleman & C. Cherniss (Eds.). *The Emotionally Intelligent Workplace: How to Select For, Measure, and Improve Emotional Intelligence in Individuals, Groups, and Organizations* (pp. 1-11). Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations.
<https://pdf4pro.com/fullscreen/emotional-intelligence-issues-in-paradigm-building-118e4.html>.

Goleman, D., & Cherniss, C. (2013). *Inteligencia emocional en el trabajo: cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Kairós.
<https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=jvCbDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2>

https://www.researchgate.net/publication/317528249_TRES_DIMENSIONES_DEL_COMPROMISO_ORGANIZACIONAL_IDENTIFICACION_MEMBRESIA_Y_LEALTAD.
<https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2007.05.001>.

Claire Rocha, M., & Böhrh Pelaez, M. (2004). Tres dimensiones del compromiso organizacional: Identificación, membresía y lealtad. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBS*, 2 (1), 77-83.

https://www.researchgate.net/publication/317528249_TRES_DIMENSIONES_DEL_COMPROMISO_ORGANIZACIONAL_IDENTIFICACION_MEMBRESIA_Y_LEALTAD.

Cohen, A. (2007). Commitment before and after: An evaluation and reconceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 17(3), 336–354.

<https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2007.05.001>.

Coronado-Guzmán, G., Valdivia-Velasco, M., Aguilera-Dávila, A., & Alvarado-Carrillo, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia Tecnológica*, (60).

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94465715006>.

Coseatado, S. (2017). *Nivel de inteligencia emocional de los colaboradores del Sonesta Hotel El Olivar del distrito de San Isidro, año 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35301/Coseatado_MSN-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y.

Cusacani, N. (2017). *Rotación del personal y productividad de la empresa productos pesqueros del Sur S.A. Tacna, Período Noviembre 2015 – Abril 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio UPT.

<https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/251>.

- Damm, L., & Szmulewicz, P. (2007). Modelo genérico de gerente de Spencer y Spencer. Una aplicación a la Hotelería. *Gestión Turística*, (7), 55-80. <https://www.redalyc.org/pdf/2233/223314980004.pdf>.
- Delgado-Bello, C., Veas-González, I. Avalos-Tejeda, M., & Gahona-Flores, O. (2021). El rol de la inteligencia emocional y del conflicto trabajo-familia en la satisfacción laboral, el desempeño percibido y la intención de abandono de los docentes. *Información Tecnológica*, 32(1), 169-178. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000100169>.
- Díaz, M. (2021, 12 de Noviembre). *¿Cómo se ha transformado la experiencia de empleado en el sector hotelero?*. Contact Center Hub. Recuperado el 19 de junio del 2023, de <https://contactcenterhub.es/la-transformacion-de-la-experiencia-de-empleado-en-el-sector-hotelero-2021-12-33759/>.
- Ergin, E., Koçak, A., & Altinel, B. (2022). Relationship Between Emotional Intelligence and Ethical Sensitivity in Turkish Nursing Students. *Journal of Bioethical Inquiry*, 19, 341–351. <https://doi.org/10.1007/s11673-022-10188-6>.
- Florencia, A., & Omar, A. (2008). Valores personales y compromiso organizacional. *Enseñanza e Investigación en psicología*, 13(2), 353-372. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29213210>.
- Gallardo, K. (2019). *Inteligencia emocional y compromiso organizacional en docentes de la institución educativa José Carlos Mariátegui- El Porvenir 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37859>.

- García-Cruz, J., & Valle-Cabrera, R. (2021). The employer's commitment: Conceptualization, development, and validation of a scale. *Business Research Quarterly*. <https://doi.org/10.1177/23409444211020759>.
- Gardner, H. (1983). *Marcos de la mente: La teoría de las inteligencias múltiples*. Basic Books.
- George, O. J., Okon, S. E., & Akaighe, G. (2022). Emotional intelligence and work engagement: a serial mediation model. *Journal of Organizational Effectiveness*, 9(2), 193 - 211. <https://doi.org/10.1108/JOEPP-02-2021-0025>.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence. Por qué es más importante que el coeficiente intelectual*. Le Libros. <https://ciec.edu.co/libros/libro-completola-inteligencia-emocional-daniel-goleman/>.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Kairós.
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Kairós. <https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>
- González, R. (2005). *Creando valor con la gente*. Norma.
- González, V., Schaufeli, W., Bakker, A., & Lloret, S. (2006). Burnout and work engagement: Independent factors or opposite poles. *Journal of vocational behavior*, 68(1), 165-174. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2005.01.003>.
- Hasan, N. (2022). Studying the Effect of Emotional Intelligence on Employee Performance, Applied on Egyptian Tourism Companies. *International Journal of Tourism, Archaeology and Hospitality*, 2(1), 105-116. <https://dx.doi.org/10.21608/ijtah.2022.244452>.
- Hernandez, M. (2014). *Inteligencia emocional y su relación con el liderazgo en empleados de mandos altos y medio de hoteles de 4 y 5 estrellas de Huehuetenango*. [Tesis de

licenciatura, Universidad Landívar]. Bibliotecas Landivarianas.
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Hernandez-Maria.pdf>.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed). McGraw Hill.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw- Hill.

Hochman, D., & Goldman, L. (7 de Marzo de 2023). *Tres años después: los cambios que la pandemia produjo en nuestra vida (y lo que ho ha cambiado)*. AARP The Magazine.

Huamantico, M. (2018, 11 de marzo). *El Rol De La Inteligencia Emocional En El Sector Hotelero*. LinkedIn. <https://es.linkedin.com/pulse/el-rol-de-la-inteligencia-emocional-en-sector-huamantinco-truyenque>.

Karatepe, O. (2012). Job Resources, Work Engagement, and Hotel Employee Outcomes: A Time-Lagged Analysis. *Economic Research - Ekonomska Istraživanja*, 25(4), 1127 - 1139. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2012.11517553>.

Krén, H., & Séllei, B. (2021). The Role of Emotional Intelligence in Organizational Performance. *Periodical Polytechnical Social and Management Sciences*, 29(1), 1–9. <https://doi.org/10.3311/PPso.15879>.

Liao, S., Hu, D., & Huang, Y. (2022). Employee emotional intelligence, organizational citizen behavior and job performance: a moderated mediation model investigation. *Employee Relations*, 44(5), 1109 - 1126. <https://doi.org/10.1108/ER-11-2020-0506>.

Lima, D., Spahi, J., & Shala, V. (2022). The Management of Emotional Intelligence in The Workplace Impact on Improving Employee Performance. *Quality - Access to Success*, 23(188), 297 - 301. <https://doi.org/10.47750/Qas/23.188.40>.

- López-Guzmán, T., Sánchez, S., & Nascimiento, M. (2010). La satisfacción laboral como valor intangible de los recursos humanos. Un estudio de caso en establecimientos hoteleros. *Teoría y Praxis*, 7, 35-53.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456145285003>
- Mayer, J.D. y Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? En P. Salovey y D. Sluyter (Eds.). *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3-31). Basic Books.
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89.
[https://doi.upc.elogim.com/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.upc.elogim.com/10.1016/1053-4822(91)90011-Z).
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace: theory, research, and practice*. SAGE Publications.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2020). *Perú: Oferta y Demanda de Establecimientos de Hospedaje* [Diapositivas de PowerPoint]. MINCETUR.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1466816/Perú%3A%20Oferta%20y%20Demanda%20de%20Establecimientos%20de%20Hospedaje%202019.pdf>.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2021). *Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados*. Recuperado el 15 de junio de 2022, de <http://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/directoriodeserviciosturisticos/DirPrestadores/DirBusquedaPrincipal>.
- Murtza, M., Khizar, H., Gill, S., Iqbal, S., & Javaid, S. (2022). Career development in the hospitality sector: an exploratory study from Pakistan. *Kybernetes*.
<https://doi.org/10.1108/K-02-2022-0245>.

- Palomino, A. (2021). *Experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de establecimientos hoteleros del distrito de Tarma Junín, periodo Covid-19*. [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Académico USMP. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9833/PALOMINO_CA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Pérez, E. (2020). *La Inteligencia Emocional en el sector hotelero y extrahotelero de Puerto de la Cruz*. [Tesis de maestría, Universidad de La Laguna]. RIULL. <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/23265/La%20Inteligencia%20emocional%20en%20el%20sector%20hotelero%20y%20extrahotelero%20de%20Puerto%20de%20la%20Cruz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Pérez-Correa, K., Pedraza-Álvarez, L., & Viloría-Escobar, J. (2022). Inteligencia emocional y compromiso laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(99), 1140-1150. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.99.18>.
- Petrides, K., & Furnham, A. (2003). Trait emotional intelligence: behavioral validation in two studies of emotion recognition and reactivity to mood induction. *European Journal of Personality*, 17(1), 39–57. <https://doi.org/10.1002/per.466>.
- Revfine. (s.f.). *Una descripción completa de todas las posiciones del hotel*. Revfine Optimizing Revenue. Recuperado el 25 de abril del 2023, de <https://www.revfine.com/es/posiciones-de-hotel/#>.
- Riley, M. (1990). Role of age distributions in career path analysis: an example of UK hotel managers. *Tourism Management*, 11(1), 38-44. [https://doi.org/10.1016/0261-5177\(90\)90006-U](https://doi.org/10.1016/0261-5177(90)90006-U).

- Rūteliūnė, A., Šeinauskienė, B., Nikou, S., Lekavičienė, R., & Antinienė, D. (2022). Emotional intelligence and materialism: the mediating effect of subjective well-being. *Journal of Consumer Marketing*, 39(6), 579-594. <https://doi.upc.elogim.com/10.1108/JCM-01-2021-4386>.
- Saks, A. (2021). Caring human resources management and employee engagement. *Human Resource Management Review*, 32(3). <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2021.100835>.
- Salvador, C., & García-López, E. (2010). Compromiso e inteligencia emocional en mediadores del Poder Judicial de Oaxaca, México. *Revista Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 6(2), 375-387. <https://www.redalyc.org/pdf/679/67915140012.pdf>.
- Sánchez, S., López-Guzmán, T., & Millán, G. (2007). La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros. Análisis empírico en la provincia de Córdoba. *Cuadernos de Turismo*, (20), 223-249. <https://revistas.um.es/turismo/article/view/12921>.
- Schanks, L. (2020). *La inteligencia emocional y el liderazgo transformacional en el área comercial del Hyatt Centric Hotel, San Isidro, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56865>.
- Schwartz, J., Bohdal-Spiegelhoff, U., Gretzko, M., & Sloan, N. (2016). *La Nueva Organización: Un diseño diferente*. Deloitte University Press. https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pa/Documents/human-capital/2016_PA_CapitalHumanoTrends_Esp.pdf
- Scott-Halsell, S., Blum, S., & Huffman, L. (2008). A Study of Emotional Intelligence Levels in Hospitality Industry Professionals. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 7(2), 135-152. <https://doi.org/10.1080/15332840802156873>.

- Selvi, A., & Aiswarya, B. (2022). Examining the relationship between emotional intelligence and work engagement of automobile sector employees in Chennai. *Rajagiri Management Journal*, 17(2), 156-168. <https://doi.org/10.1108/RAMJ-03-2022-0052>.
- Senthil, J., Usha, J., & Ravi, A. (2022). How emotional intelligence (EI) helps employees to stabilize in their workplace. Does EI matter? *Ymer*, 21(6), 366 - 374. <http://ymerdigital.com/uploads/YMER210656.pdf>.
- Shumaila, N., Li, C., Qasim, A., & Muhammad, R. (2019). Linking emotional intelligence to knowledge sharing behavior: mediating role of job satisfaction and organizational commitment. *Middle East J of Management*, 6(3), 318-340. <https://doi.org/10.1504/MEJM.2019.10019264>.
- Sirlopú, L. (2021). *Inteligencia Emocional y su influencia en la satisfacción del huésped de la empresa hotelera American Inka*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8348>.
- Suárez-Albanchez, J., Jimenez-Estevez, P., Blazquez-Resino, J., & Gutierrez-Broncano, S. (2022). Team Autonomy and Organizational Support, Well-Being, and Work Engagement in the Spain Computer Consultancy Industry: The Mediating Effect of Emotional Intelligence. *Administrative Sciences*, 12(85). <https://doi.org/10.3390/admsci12030085>.
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (s.f.). Consulta de RUC. <https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/FrameCriterioBusquedaWeb.jsp>
- Thompson, I. (2006). *Concepto de empresa*. Promonegocios.net. <https://www.promonegocios.net/empresa/concepto-empresa.html>.

- TripAdvisor. (2022, 10 de Agosto). *Hoteles en Lima y sitios donde alojarse*. TripAdvisor. Recuperado el 15 de Agosto de 2022. <https://www.tripadvisor.es/Hotels-g294316-Lima-Lima-Region-Hotels.html>.
- Tziner, A., Fein, E., Kim, S., Vasiliu, C., & Shkoler, O. (2020). Combining Associations Between Emotional Intelligence, Work Motivation, and Organizational Justice With Counterproductive Work Behavior: A Profile Analysis via Multidimensional Scaling (PAMS) Approach. *Frontiers in Psychology*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00851>.
- Valverde, N. (2017). *Inteligencia emocional y compromiso organizacional del profesional de enfermería en un hospital nivel III*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8863/Valverde_ANI.pdf?sequence=1.
- Van der Westhuizen, S. (2005). Measuring Emotional Intelligence (EQ): A construct comparison between the BAR-ON EQi and the OPQ 32i Report. *Southern African Business Review*, 9(2), 34 - 50. https://www.researchgate.net/publication/280482685_Measuring_Emotional_Intelligence_EQ_A_construct_comparison_between_the_BAR-ON_EQi_and_the_OPQ_32i_Report.
- Yang, N. (2022). An Investigation Into the Interplay Between Chinese EFL Teachers' Emotional Intelligence, Ambiguity Tolerance, and Work Engagement. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.929933>.

Zhang, W., & Adegbola, O. (2022). Emotional intelligence and public relations: An empirical review. *Public Relations Review*, 48(3). <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2022.102199>.

Zipkin, A. (2000, 31 de Mayo). *Management; The wisdom of thoughtfulness*. New York Times. <https://www.nytimes.com/2000/05/31/business/management-the-wisdom-of-thoughtfulness.html>.

7. Anexos

Anexo 1. Tabla de cuartiles

N.º	Referencia	Cuartil	Base de Datos
1	Ada, B., & Dagal, A. (2022). Appraisal of emotional intelligence skills of university students in terms of different variables. <i>International Journal of Evaluation and Research in Education</i> , 11(2), 790 - 801. http://doi.org/10.11591/ijere.v11i2.22105 .	Q3	Scopus
2	Adeyinka, A., & Abdul-Rahman, O. (2013). Motivation and its effects on employee's performance. <i>Pakistan Journal of Social Science</i> , 10(2), 99-104. https://medwelljournals.com/abstract/?doi=pjssci.2013.99.104 .	Q3	Scopus
3	Allen, N., & Meyer, J. (1990). "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization". <i>Journal of Occupational Psychology</i> , 63, 1-18 https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x .		
4	Aktar, A., & Pangil, F. (2017). The Relationship between Employee Engagement, HRM practices and Perceived Organizational Support: Evidence from Banking Employees. <i>International Journal of Human Resource Studies</i> , 7(3). https://doi.org/10.5296/ijhrs.v7i3.11353 .	Q1	Scopus
5	Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). <i>Psicothema</i> , 18, 13-25. https://www.psycothema.com/pdf/3271.pdf .	Q1	Scopus
6	Betanzos, N., Andrade, P., & Paz, F. (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. <i>Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones</i> , 22(1), 25-43. https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317045002.pdf .	Q2	Scopus
7	Betanzos, N., & Paz, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. <i>Anales de Psicología</i> , 23(2), 207-215. http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16723205 .	Q2	Scopus
8	Cohen, A. (2007). Commitment before and after: An evaluation and reconceptualization of organizational commitment. <i>Human Resource Management Review</i> , 17(3), 336-354. https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2007.05.001 .	Q1	Scopus
9	Ergin, E., Koçak, A., & Altınel, B. (2022). Relationship Between Emotional Intelligence and Ethical Sensitivity in Turkish Nursing Students. <i>Journal of Bioethical Inquiry</i> , 19, 341-351. https://doi.org/10.1007/s11673-022-10188-6 .	Q2	Scopus

10	García-Cruz, J., & Valle-Cabrera, R. (2021). The employer's commitment: Conceptualization, development, and validation of a scale. <i>Business Research Quarterly</i> . https://doi.org/10.1177/23409444211020759 .	Q1	Scopus
11	George, O. J., Okon, S. E., & Akaighe, G. (2022). Emotional intelligence and work engagement: a serial mediation model. <i>Journal of Organizational Effectiveness</i> , 9(2), 193 - 211. https://doi.org/10.1108/JOEPP-02-2021-0025 .	Q2	Scopus
12	González, V., Schaufeli, W., Bakker, A., & Lloret, S. (2006). Burnout and work engagement: Independent factors or opposite poles. <i>Journal of vocational behavior</i> , 68(1), 165-174. https://doi.org/10.1016/j.jvb.2005.01.003 .	Q1	Scopus
13	Karatepe, O. (2012). Job Resources, Work Engagement, and Hotel Employee Outcomes: A Time-Lagged Analysis. <i>Economic Research - Ekonomska Istraživanja</i> , 25(4), 1127 - 1139. https://doi.org/10.1080/1331677X.2012.11517553 .	Q2	Scopus
14	Krén, H. & Séllei, B. (2021). "The Role of Emotional Intelligence in Organizational Performance". <i>Periodica Polytechnica Social and Management Sciences</i> , 29(1), 1-9. https://doi.org/10.3311/PPso.15879 .	Q2	Scopus
15	Liao, S., Hu, D., & Huang, Y. (2022). Employee emotional intelligence, organizational citizen behavior and job performance: a moderated mediation model investigation. <i>Employee Relations</i> , 44(5), 1109 - 1126. https://doi.org/10.1108/ER-11-2020-0506 .	Q2	Scopus
16	Lima, D., Spahi, J., & Shala, V. (2022). The Management of Emotional Intelligence in The Workplace Impact on Improving Employee Performance. <i>Quality - Access to Success</i> , 23(188), 297 - 301. https://doi.org/10.47750/Qas/23.188.40 .	Q3	Scopus
17	Meyer, J. & Allen, N. (1991). "A three component conceptualization of organizational commitment". <i>Human Resource Management Review</i> , 1, 61-89. https://doi.upc.elogim.com/10.1016/1053-4822(91)90011-Z	Q1	Scopus
18	Murtza, M., Khizar, H., Gill, S., Iqbal, S., & Javaid, S. (2022). Career development in the hospitality sector: an exploratory study from Pakistan. <i>Kybernetes</i> . https://doi.org/10.1108/K-02-2022-0245 .	Q2	Scopus
19	Pérez-Correa, K., Pedraza-Álvarez, L., & Vilorio-Escobar, J. (2022). Inteligencia emocional y compromiso laboral. <i>Revista Venezolana de Gerencia</i> , 27(99), 1140-1150. https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.99.18 .	Q3	Scopus

20	Petrides, K., & Furnham, A. (2003). Trait emotional intelligence: behavioral validation in two studies of emotion recognition and reactivity to mood induction. <i>European Journal of Personality</i> , 17(1), 39–57. https://doi.org/10.1002/per.466 .	Q1	Scopus
21	Riley, M. (1990). Role of age distributions in career path analysis: an example of UK hotel managers. <i>Tourism Management</i> , 11(1), 38-44. https://doi.org/10.1016/0261-5177(90)90006-U .	Q1	Scopus
22	Rūteliūnė, A., Šeinauskienė, B., Nikou, S., Lekavičienė, R., & Antinienė, D. (2022). Emotional intelligence and materialism: the mediating effect of subjective well-being. <i>Journal of Consumer Marketing</i> , 39(6), 579-594. https://doi.upc.elogim.com/10.1108/JCM-01-2021-4386 .	Q2	Scopus
23	Saks, A. (2021). Caring human resources management and employee engagement. <i>Human Resource Management Review</i> , 32(3). https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2021.100835 .	Q1	Scopus
24	Sánchez, S., López-Guzmán, T., & Millán, G. (2007). La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros. Análisis empírico en la provincia de Córdoba. <i>Cuadernos de Turismo</i> , (20), 223-249. https://revistas.um.es/turismo/article/view/12921 .	Q4	Scopus
25	Scott-Halsell, S., Blum, S., & Huffman, L. (2008). A Study of Emotional Intelligence Levels in Hospitality Industry Professionals. <i>Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism</i> , 7(2), 135-152. https://doi.org/10.1080/15332840802156873 .	Q2	Scopus
26	Selvi, A., & Aiswarya, B. (2022). Examining the relationship between emotional intelligence and work engagement of automobile sector employees in Chennai. <i>Rajagiri Management Journal</i> , 17(2), 156-168. https://doi.org/10.1108/RAMJ-03-2022-0052 .	Q1	Scopus
27	Senthil, J., Usha, J., & Ravi, A. (2022). How emotional intelligence (EI) helps employees to stabilize in their workplace. Does EI matter? <i>Ymer</i> , 21(6), 366 - 374. http://ymerdigital.com/uploads/YMER210656.pdf .	Q4	Scopus
28	Shumaila, N., Li, C., Qasim, A., & Muhammad, R. (2019). Linking emotional intelligence to knowledge sharing behavior: mediating role of job satisfaction and organizational commitment. <i>Middle East J of Management</i> , 6(3), 318-340. https://doi.org/10.1504/MEJM.2019.10019264 .	Q2	Scopus
29	Suárez-Albanchez, J., Jimenez-Estevez, P., Blazquez-Resino, J., & Gutierrez-Broncano, S. (2022). Team Autonomy and Organizational Support, Well-Being, and Work Engagement in the Spain Computer Consultancy Industry: The Mediating Effect of Emotional Intelligence. <i>Administrative Sciences</i> , 12(85). https://doi.org/10.3390/admsci12030085 .	Q2	Scopus

30	Tziner, A., Fein, E., Kim, S., Vasiliu, C., & Shkoler, O. (2020). Combining Associations Between Emotional Intelligence, Work Motivation, and Organizational Justice With Counterproductive Work Behavior: A Profile Analysis via Multidimensional Scaling (PAMS) Approach. <i>Frontiers in Psychology</i> , 11. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00851 .	Q1	Web of Science
31	Yang, N. (2022). An Investigation Into the Interplay Between Chinese EFL Teachers' Emotional Intelligence, Ambiguity Tolerance, and Work Engagement. <i>Frontiers in Psychology</i> , 13. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.929933 .	Q1	Scopus
32	Zhang, W., & Adegbola, O. (2022). Emotional intelligence and public relations: An empirical review. <i>Public Relations Review</i> , 48(3). https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2022.102199 .	Q1	Scopus

Anexo 2. Cuestionario de Inteligencia Emocional

1. ¿En qué rango de edad se encuentra?
 - 18 y 25 años
 - 26 y 32 años
 - 33 y 40 años
 - Más de 40 años

2. ¿Cuál es su nacionalidad?
 - Peruana
 - Otra _____

3. ¿Con qué género se identifica?
 - Masculino
 - Femenino
 - Prefiero no contestar

4. ¿Cuál es su grado de instrucción?
 - Secundaria
 - Técnico
 - Universitario
 - Licenciado
 - Maestría
 - Doctorado

5. ¿A qué hotel pertenece?
 - Best Western Plus Urban Larco Hotel
 - Libre Hotel, Best Western Signature Collection
 - Andesmar Hotel & Suites
 - Casa Andina Standard Benavides

6. ¿Cuánto tiempo tiene trabajando en el hotel?

7. ¿Cuántos años de experiencia tiene como Gerente General?

8. A continuación, seleccione una valoración del 1 al 5 para cada enunciado, de acuerdo con su percepción.

Pregunta	1	2	3	4	5
Soy capaz de reconocer mis emociones y sus efectos					
Conozco mis propias fortalezas y debilidades					
Me valoro como persona y conozco mis capacidades					
Puedo manejar adecuadamente mis impulsos y emociones					
Mantengo la coherencia entre mis valores y mis acciones					
Me agradan las situaciones nuevas y desafiantes					
Me esfuerzo por mejorar o lograr un determinado objetivo					
Soy proactivo, estoy dispuesto a actuar cuando me lo piden					
Suelo ser persistente en la consecución de objetivos a pesar de los obstáculos y contratiempos					
Soy capaz de percibir los sentimientos y pensamientos de los demás, me intereso por sus preocupaciones					
Logro identificar los elementos constitutivos de una empresa, quienes toman las decisiones					
Anticipo y reconozco las necesidades de mis clientes					
Detecto las necesidades de crecimiento de mis compañeros y refuerzo sus habilidades					
Tiendo a servir como inspiración y guía a diferentes personas y grupos					
Me gusta proponer nuevas iniciativas y formas de hacer las cosas					
Tengo facilidad para persuadir a las personas de manera eficaz					
Cuando existe un desacuerdo, opto por negociar y resolver antes de generar un conflicto					
Soy creyente de que el trabajo en equipo permite alcanzar los objetivos colectivos					

Anexo 3. Cuestionario de Compromiso Organizacional

1. ¿En qué rango de edad se encuentra?
 - 18 y 25 años
 - 26 y 32 años
 - 33 y 40 años
 - Más de 40 años

2. ¿Cuál es su nacionalidad?
 - Peruana
 - Otra _____

3. ¿Con qué género se identifica?
 - Masculino
 - Femenino
 - Prefiero no contestar

4. ¿Cuál es su grado de instrucción?
 - Secundaria
 - Técnico
 - Universitario
 - Licenciado
 - Maestría
 - Doctorado

5. ¿A qué hotel pertenece?
 - Best Western Plus Urban Larco Hotel
 - Libre Hotel, Best Western Signature Collection
 - Andesmar Hotel & Suites
 - Casa Andina Standard Benavides

6. ¿Cuánto tiempo tiene trabajando en el hotel?

7. ¿En qué departamento trabaja?
 - Recepción
 - Alimentos y Bebidas
 - Housekeeping
 - Administración
 - Otro _____

8. A continuación, seleccione una valoración del 1 al 5 para cada enunciado, de acuerdo con su percepción.

Pregunta	1	2	3	4	5
Estoy orgulloso de pertenecer a esta empresa					
Me siento ligado emocionalmente a la organización					
No me siento plenamente integrado a la organización					
Realmente tomo los problemas de la empresa como míos					
Esta empresa significa personalmente mucho para mí					
No experimento un fuerte sentimiento hacia la organización					
Estaría feliz de trabajar por mucho más tiempo en esta empresa					
Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo					
Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, hubiera considerado otras organizaciones					
Sería para mí muy duro dejar esta organización así lo quisiera					
Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de la organización					
Me sentiría culpable si dejara la organización ahora					
No abandonaría a la empresa en estos momentos					
Estoy en deuda con la organización					
Esta organización merece mi lealtad					
Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien si dejara la organización					
No siento obligación alguna de permanecer en la organización					

Anexo 4. Certificados de validación del instrumento

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Fernando Raúl Correa Salas** DNI: 25857945

Especialidad del validador: **Derecho, Gestión de Recursos Humanos, Investigación Académica**

18 de Enero del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Fernando Correa Salas

DNI: 25857945

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Armando Rene Lanegra Viteri** DNI: 09674725

Especialidad del validador: **Docente a Tiempo Completo en la UPC / 20 años como docente universitario**

19 de Enero del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Armando Lanegra Viteri

DNI: 09674725