



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE SALUD

CARRERA DE PSICOLOGÍA

“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESARROLLO EMOCIONAL EN SOCIOS ESTRATÉGICOS DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA DE TRUJILLO”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autora:

Bach. Dionicio León Claudia

Asesora:

Mg. Lorena Frías Saavedra

Trujillo – Perú

2019

APROBACIÓN DE LA TESIS

La Asesora y los miembros del Jurado Evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por la Bachiller **Dionicio León Claudia**, denominada:

**“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESARROLLO EMOCIONAL EN
SOCIOS ESTRATÉGICOS DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA DE
TRUJILLO”**

Mg. Lorena Frías Saavedra
ASESORA

Mg. Tania Valdivia Morales
JURADO
PRESIDENTE

Mg. Silvana Gonzales Rodríguez
JURADO

Mg. Blanca Saravia Angulo
JURADO

DEDICATORIA

A Dios, por brindarme la oportunidad de vivir y estar conmigo en cada paso, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres por ser mi cable a tierra, el pilar fundamental en todo lo que soy, por ser mi fuerza y luz constante, por su amor incondicional y por su motivación infinita perfectamente mantenida a través del tiempo.

A ti por llenar mi corazón de amor y creer en mí.

AGRADECIMIENTO

Dios, tu amor y tu bondad no tienen fin, me permites sonreír ante todos mis logros, que son el resultado de tu amor y humanidad; en cada prueba me has hecho aprender de mis errores para mejorar como ser humano y crecer con aprendizaje y humildad gracias, amor.

Gracias Dios, por haberme permitido vivir hasta el día de hoy, por tu amor, en cada día de mi vida por iluminar mi corazón y por haberme bendecido con unos padres extraordinarios, por poner en mi camino cada persona, situación vivida y por ser mi guía en cada paso.

Gracias Señor por permitirme amar a mis padres, gracias a mis padres por permitirme conocer y amar a Dios; gracias a todos mis maestros por ser parte de mi formación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

<u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u>	ii
<u>DEDICATORIA</u>	iii
<u>AGRADECIMIENTO</u>	iv
<u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u>	v
<u>ÍNDICE DE TABLAS</u>	vi
<u>RESUMEN</u>	vii
ABSTRACT	viii
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes	15
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	39
<i>Distribución de la población según edad, estado civil y nivel de instrucción</i>	45
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	53
Tabla 2	53
Tabla 3	54
Tabla 4	55
Tabla 5	56
<i>Nivel de Compromiso Organizacional en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo.</i>	57
<i>Nivel de Compromiso Organizacional según dimensiones, en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo</i>	58
<i>Nivel de Desarrollo Emocional en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo</i>	59
<i>Nivel de Desarrollo Emocional según dimensiones, en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo</i>	60
CAPÍTULO 5. DISCUSION	61
CONCLUSIONES	66
REFERENCIAS	68
EVIDENCIA BASADA EN ESTRUCTURA INTERNA	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de la población según edad, estado civil y nivel de instrucción de Trujillo.....	44
Tabla 2. Nivel de Compromiso Organizacional en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo.....	51
Tabla 3. Nivel de Compromiso Organizacional según dimensiones, en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo.....	52
Tabla 4. Nivel de Desarrollo Emocional en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo.....	53
Tabla 5. Nivel de Desarrollo Emocional según dimensiones, en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo.....	54
Tabla 6. Correlación del Compromiso organizacional con el Desarrollo emocional y sus dimensiones en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo.....	55
Tabla 7. Correlación del Componente afectivo del compromiso organizacional con el Desarrollo emocional sus dimensiones en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo.....	56
Tabla 8. Correlación del Componente de Continuidad del compromiso organizacional con el Desarrollo emocional sus dimensiones en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo.....	57

RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo principal establecer la relación entre Compromiso Organizacional y Desarrollo Emocional en Socios Estratégicos de una Empresa de Seguridad Privada de Trujillo. Se evaluó a toda la población constituida por 260 socios estratégicos varones, con edades entre 18 y 53 años, siendo el tipo de estudio no experimental con diseño Transversal - Correlacional. Se utilizó el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1997) y el Cuestionario de Desarrollo Emocional del Adulto (QDE-A) de Pérez - Escoda y Bisquerra (2010). En cuanto a la evaluación de la correlación entre las variables en estudio mediante la magnitud del tamaño del efecto de la correlación rho de Spearman, se encontró evidencia de que el compromiso organizacional correlaciona directamente con el desarrollo emocional ($\rho=0.63$), con tamaño de efecto de magnitud grande. Asimismo, se encontró que las dimensiones Compromiso Afectivo, Compromiso de Continuidad y Compromiso Normativo, se correlacionan directamente con el Desarrollo Emocional y con las dimensiones Conciencia Emocional, Regulación Emocional, Autonomía Emocional, Competencias Sociales, Competencias para la Vida y el Bienestar, siendo el tamaño de efecto de magnitud mediana ($\rho=0.41$) en el compromiso afectivo, de magnitud grande en el compromiso de continuidad ($\rho=0.64$) y de magnitud pequeña ($\rho=0.11$) en el Compromiso Normativo. Finalmente se concluye que las dos variables de estudio se relacionan aceptando la hipótesis planteada.

Palabras clave: Compromiso Organizacional, Desarrollo Emocional, Seguridad Privada.

ABSTRACT

The main objective of this research was to establish the relationship between Organizational Commitment and Emotional Development in Strategic Partners of a Private Security Company of Trujillo. The entire population constituted by 260 male strategic partners, aged between 18 and 53 years, was evaluated, being the type of non-experimental study with Transversal - Correlational design. The Organizational Commitment Questionnaire of Meyer and Allen (1997) and the Adult Emotional Development Questionnaire (QDE-A) of Pérez - Escoda and Bisquerra (2010) were used. Regarding the evaluation of the correlation between the variables under study by the magnitude of the effect size of Spearman's rho correlation, we found evidence that the organizational commitment directly correlates with emotional development ($\rho = 0.63$), with size of large magnitude effect. Likewise, it was found that the dimensions Affective Commitment, Commitment to Continuity and Normative Commitment are directly correlated with Emotional Development and with the dimensions Emotional Consciousness, Emotional Regulation, Emotional Autonomy, Social Competencies, Competencies for Life and Wellbeing, being the effect size of medium magnitude ($\rho = 0.41$) in the affective commitment, of large magnitude in the commitment of continuity ($\rho = 0.64$) and of small magnitude ($\rho = 0.11$) in the Normative Commitment. Finally, it is concluded that the two study variables are related accepting the hypothesis.

Keywords: Organizational Commitment, Emotional Development, Private Security.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En las últimas décadas, la sociedad ha experimentado grandes cambios; debido a las economías abiertas y competitivas, el acelerado crecimiento económico reflejado en los mercados de capitales, la modernización y el desarrollo tecnológico, siendo estos ejemplos de algunos nuevos procesos que las organizaciones han debido afrontar y abordar en sus prácticas de gestión, y en específico, en la gestión de recursos humanos (Gómez, 2017). Es así que, en el siglo XXI, se ha transformado a gran velocidad la visión del mercado empresarial, en el que adaptarse al cambio es uno de sus principales gestores, generando que las organizaciones cambien progresivamente su filosofía, logrando constituir vínculos o lazos entre estos y la organización, incrementando así su responsabilidad, compromiso y productividad (Ospina y Riveros, 2015).

Es así que en el mundo organizacional es importante y necesario lograr combinar de manera efectiva las nuevas tecnologías y el capital humano, con el fin de lograr eficiencia, eficacia y efectividad en las empresas y sus socios estratégicos (Hatun, 2011). Sin embargo, lamentablemente diversas organizaciones, no le dan aún la importancia al capital humano, frente a esto, para Larrain (2017), el compromiso y el componente emocional de los colaboradores es realmente importante, ya que contribuye a que se cuente con un adecuado ambiente laboral y los socios estratégicos desarrollen adecuadamente sus funciones.

Por esta razón el compromiso organizacional juega un papel fundamental en el desarrollo de las organizaciones, ya que hace referencia al grado en el que un empleado se identifica con la organización específica y con sus metas, además su deseo por quedarse en ella como integrante (Amorós, 2007). Frente a esto, se puede comprender que el compromiso organizacional es el enlace psicológico que determina una correlación entre el colaborador y su organización (Mayer y Allen, 1997). A la vez, Montoya (2013) refiere que entre los avances más significativos que ha tenido la administración de personal en los últimos tiempos, destaca el hecho de considerar al socio estratégico como colaborador y no como empleado, considerando al recurso humano es el componente primordial, su eficacia se visualiza en la competitividad de los encargados de cada área responsables de conocer y establecer medidas que generen la optimización del capital humano.

En base a ello, la Boston College (2009), ha realizado estudios a nivel mundial explorando como los grupos de interés ejercen predominio en las naciones, percepciones estas que son consecuencia de la acción de la empresa a lo largo del tiempo; cambiando la idea

estructurada de que el colaborador es solo productor de materia prima, por preocuparse y darse cuenta que tan importante es que se comprometa y se sienta fidelizado con la marca o con el negocio, y para ello es necesario el lazo y el vínculo que tenga la empresa con el trabajador y viceversa, siendo necesario invertir en el punto fuerte que son los socios estratégicos (Gadow, 2013).

Ante esto, el grupo de Talento y Efectividad Organizacional de Aon Hewitt en el 2017 brindó datos estadísticos que permiten conocer de forma más objetiva el grado de compromiso que ostentan los socios estratégicos, evidenciando que, dentro de la región, el compromiso de los socios estratégicos peruanos es el más alto que el promedio de los demás países de Sudamérica. A nivel global, el compromiso de los socios estratégicos fue del 65% en el 2015, mientras que en la región y en el Perú fue de 72% y 74%, respectivamente, tomando en cuenta los datos de ambos estudios, se puede tener una nueva visión sobre la evolución del cambio de perspectiva que se ha generado sobre la concepción del colaborador como parte de la empresa, desde una visión corporativa, ésta búsqueda se transforma en la meta de toda organización, de que sus socios estratégicos tengan bien puesta la camiseta y que den todo por su empresa (Hewitt, 2017).

Por otro lado vinculado al compromiso organizacional y esencial en las organizaciones, se encuentra el desarrollo emocional; que en la vida laboral del colaborador es un bien necesario en toda organización, pues las investigaciones han demostrado que las competencias emocionales son un factor que influye en la efectividad organizacional, el liderazgo, el desarrollo de carreras y el trabajo grupal (López, Pulido y Augusto, 2013), las cuales son reconocidas a nivel internacional por diversos organismos; como la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE, 2011) que afirma que los cambios ocurridos tanto en las empresas como en la economía son parte de la evolución.

El interés por los aspectos emocionales se debe, en gran medida, a que han sido asociados a las intenciones de abdicación y la rotación de personal, a la creatividad, el ausentismo y a un gran número de fenómenos que afectan la eficiencia de las organizaciones (Raina y Britt Roebuck, 2016). Por lo que el sector empresarial debe contar con estrategias, que le permitan afrontar los cambios y no se generen o agudicen situaciones de desmotivación; por el contrario, se le de paso a la integración; requiriéndose contar con equipos avalados con un alto compromiso, sentido de pertenencia e identidad

Se ha comprobado que las organizaciones han cambiado de manera radical su visión sobre el capital humano no solo en su interés como medio para un desarrollo sostenible financiero y de producción si no como un todo, tomando conciencia que son el verdadero activo para el logro de los objetivos y el éxito empresarial (Gadow 2013). En consecuencia, las empresas hoy en día deben evaluar el desarrollo emocional, pues es imprescindible tomar en cuenta que las competencias emocionales permiten que los socios estratégicos puedan mantener un adecuado equilibrio ante las presiones del entorno, sin que este se vea resquebrajado, por más complejo que sea el problema o fenómeno que deban enfrentar en un determinado momento dentro del contexto laboral.

Es así que el desarrollo organizacional en base al compromiso y desarrollo emocional de los socios estratégicos en las empresas de seguridad se ha transformado positivamente, teniendo como modelo a la empresa de seguridad Liderman, premiada en el 2014 por Great Place to Work con el primer puesto como una de las mejores empresas para trabajar en Latinoamérica, en base al compromiso y el impulso de desarrollo de las competencias emocionales de sus socios estratégicos. Asimismo, obtuvo en el 2016, un reconocimiento por estar presente en el ranking de los diez últimos años, como una de las mejores empresas para trabajar en el Perú, con una filosofía de desarrollo organizacional basado en la productividad, capital humano y servicio. Evidenciándose que los cambios que se operan en la sociedad requieren de empresas con una buena administración de recursos financieros y de capital humano para lograr una buena dirección que hagan frente no solo a innovaciones de tecnología, sino también a las modificaciones en cultura y clima, en donde el cambio, la adaptación son condiciones básicas en este sistema dinámico (Mora, 2016).

El compromiso organizacional y el desarrollo emocional, en socios estratégicos de empresas de seguridad, es un tema circunstancial que se ha ido masificando en la importancia de generar una cultura sólida, capaz de sobresalir ante diversos sucesos de la sociedad externos a la organización, ampliando horizontes en el capital humano como principal recurso; tal como menciona Silva (2013), Gerente General de Liderman: “cuando la orientación a resultados o al cliente era lo usual, nosotros orientamos nuestra gestión hacia el hombre. Humanizamos nuestras decisiones, pusimos al hombre al centro y desarrollamos una cultura donde la primera prioridad de los ejecutivos es apoyar a nuestra gente”. Decisión que permitió generar compromiso con sus socios estratégicos y una sólida cultura organizacional, generando emociones y sentimiento de pertenencia hacia la organización.

Si bien es cierto que las empresas de seguridad están cambiando paradigmas, también existen factores externos que hacen vulnerables a los socios estratégicos, como son: la inseguridad y situaciones climatológicas, largas jornadas de trabajo, las cuales se

extienden por más de diez horas, tiempo dentro del cual tienden a estar continuamente de pie y/o caminando; y los que derivan de la ubicación o centro del servicio a prestar, que en ocasiones puede ser afectada por el clima o retirada de la ciudad y la alerta constante en la que deben mantenerse ante los distintos peligros que pueden afrontar las instituciones, personas u objetos que custodian, así como otras variables; tienden a mermar el compromiso organizacional de estos socios estratégicos y a la misma vez afectar su desarrollo emocional.

Al igual que las competencias o la satisfacción, el grado de involucración y el estado emocional del trabajador, son características necesarias, en tal sentido, se considera que un alto compromiso hacia la organización promueve comportamientos positivos (P. ej. ciudadanía e innovación) y reduce los negativos (P. ej. acoso laboral e indiferencia) (Gill, Meyer, Lee, Shin y Yoon, 2011). No obstante, esta argumentación también es susceptible a resultados en reversa. Las recompensas obtenidas por exponer comportamientos positivos pueden realzar, y quizá hasta promover, el compromiso. Después de todo, un elevado desempeño en el trabajo conlleva un mayor cuidado del colaborador por parte de la organización, y hasta cierta permisividad. (Rhoades y Eisenberger, 2002).

Por lo tanto, considerando la importancia de una adecuada gestión de personas en las organizaciones y contextos laborales y al no contar con estudios locales, nacionales e internacionales que sustenten a ambas variables en organizaciones en el rubro de seguridad; se genera la necesidad por indagar y descubrir la relación entre el compromiso organizacional y el desarrollo en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y el desarrollo emocional en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo?

1.3. Justificación

La elaboración de la presente investigación resulta fundamental (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) por: su valor teórico permitiendo llenar un vacío de información a partir de los resultados obtenidos, brindando mayor conocimiento y entendimiento de los constructos que explican ambas variables en la población y problemática abordada, que ha sido poco abordada en la realidad local.

Asimismo, justifica su relevancia práctica, puesto que posibilita dar una explicación sobre el grado de relación existente entre el Compromiso Organizacional y Desarrollo Emocional de los socios estratégicos que ejercen en el contexto de seguridad, permitiendo así el desarrollo y futura implementación de programas de capacitación que promuevan el bienestar psicosocial dentro del contexto laboral de Seguridad.

En referencia a las implicancias sociales, la investigación sustenta su justificación aplicativa, dado que a partir de la identificación de relación entre las variables seleccionadas, puedan desarrollarse estrategias con el objetivo de que el contexto organizacional que sólo se orienta a enfatizar la calidad, eficacia y eficiencia como requisitos indispensable para considerar un recurso activo a los socios estratégicos; se preocupe en generar y mantener condiciones laborales que contribuyan al desarrollo integral de la salud laboral.

Además, el desarrollo del estudio mantiene utilidad metodológica, dado que permite la validación de los instrumentos psicométricos empleados para la medición de las variables en el estudio.

1.4. Limitaciones

- El presente estudio, se encuentra basado en las teorías de compromiso organizacional y desarrollo emocional, propuestas por Meyer y Allen (1997), y Pérez Escoda y col (2010), respectivamente por lo que la información obtenida se explicará a partir de los modelos mencionados.
- A pesar de la investigación exhaustiva, los antecedentes internacionales y nacionales de la variable de compromiso organizacional y desarrollo emocional en la población de seguridad, aplicado en el presente estudio, fueron escasas, lo cual limita el análisis en la discusión de resultados.
- La investigación está enfocada en socios estratégicos de seguridad, por lo que los resultados del presente estudio sólo podrán ser generalizados en la población investigada y como referencia de poblaciones similares.
- Por otro lado, la disponibilidad de los socios estratégicos, en el momento en el que se recolectó la información, podría haber influido en los resultados de la misma.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Establecer la relación entre el Compromiso Organizacional y el Desarrollo Emocional en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo.

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de Compromiso Organizacional en los socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo.
- Identificar el nivel de Desarrollo Emocional en los socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo.
- Determinar la relación existente entre la dimensión Afectivo del Compromiso Organizacional con el Desarrollo Emocional y sus dimensiones (conciencia emocional, regulación emocional, autonomía emocional, competencias sociales, competencias para la vida y el bienestar) en socios estratégicos de una empresa de seguridad de Trujillo.
- Determinar la relación existente entre Compromiso Continuo y las dimensiones del Desarrollo Emocional (conciencia emocional, regulación emocional, autonomía emocional, competencias sociales, competencias para la vida y el bienestar) en socios estratégicos de una empresa de seguridad de Trujillo.
- Determinar la relación existente entre el Compromiso Normativo y las dimensiones del Desarrollo Emocional (conciencia emocional, regulación emocional, autonomía emocional, competencias sociales, competencias para la vida y el bienestar) en socios estratégicos de una empresa de seguridad de Trujillo.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Leo (2016), en Jaén, España, investigó la Inteligencia Emocional en Grupos de Trabajo y su relación con el engagement grupal y la satisfacción laboral de estos grupos. La muestra estuvo conformada por 97 participantes pertenecientes a los gremios de una fábrica de velas y una fábrica de acero. Se emplearon como instrumentos de recolección de datos al Work Group Emotional Intelligence Scale short version (WEIP-S, Jordan & Lawrence, 2009), el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 (Meliá, J. L., & Peiró, J. M., 1989) y la Escala de Engagement grupal (Torrente, P., Salanova, M., Llorens, S., & Schaufeli, W. B., 2013). Los resultados mostraron relaciones directas y positivas entre las dimensiones de los componentes del Weip (manejo de emociones propias, conocimiento de las emociones propias y manejo de emociones de los otros) y las dimensiones de Engagement grupal y satisfacción laboral. Asimismo, la dimensión restante del Weip (conocimiento de las emociones de los otros) que se relacionó positivamente con las dimensiones de Engagement grupal. Evidenciando de la manera que en toda organización indistintamente del rubro dirigido la relación entre el compromiso y las emociones en los colaboradores es altamente significativa, por lo que desarrollar estas premisas en toda empresa permitirá contar con colaboradores comprometido generando un buen clima laboral y productividad.

Méndez (2015), en Montemorelos, México, investigó la relación entre el clima y compromiso organizacional percibido por los empleados del Parque Eco Arqueológico de México. La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa, de campo y transversal. La población estuvo compuesta por aproximadamente 2000 empleados de los cuales se tomó una muestra de 633. Para la recolección de datos, se construyó dos escalas para la medición de ambas variables. Los resultados muestran que el grado de calidad del clima organizacional no es predictor del grado de compromiso organizacional sin embargo intervienen positivamente en los empleados del parque eco arqueológico en México.

Böhrt, Romero y Díaz (2014), en su estudio, “El compromiso organizacional entre obreros: una investigación en cuatro organizaciones bolivianas”. Bolivia. En su gestión, tuvo como determinación el poder dar a conocer las características de cómo se encontraba distribuido el constructo tridimensional que es el compromiso organizacional en algunos puestos de trabajo, de tal manera se realizaron comparaciones de medias aritméticas, las cuales fueron sometidas a un estudio de varianza el cual, confirmaba su trascendencia en cuanto a las diferencias planteadas. En base a los resultados concluyeron que, según el tipo y

pesto de trabajo el nivel de compromiso varía. Así mismo se observó, altos índices de significación en donde se demostró que los niveles de compromiso organizacional no son similares por actividad o puesto de trabajo. Finalmente, mencionaron la representación de factores relevantes como el tipo de organización, el puesto, y la relevancia del trabajo, al momento de querer impulsar el compromiso.

Ruiz de Alba (2013), en su estudio, “El Compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno”. España. En el cual establecieron como objetivo de investigación, el lograr hallar una respuesta a su interrogación, ¿Qué es el compromiso organizacional y cuáles serían los tipos que existen? La presente, también fue vinculada con teorías basadas en el valor organizacional. Asimismo, en cuanto a la metodología utilizada en la investigación fue de tipo descriptiva, haciendo uso de entrevistas y encuestas a una población la cual fue no probabilística. En cuanto a los resultados del estudio, se llegó a la determinación que, de los factores analizados en proporción con el compromiso organizacional, se determinó que los factores con mayor crédito en el compromiso fueron: la comunicación interna, el ensayo y la armonía entre el trabajo, además de la familia.

Presa, Fernández, Bermejo, Carabias, Rodríguez y Villaceros (2012) en su artículo de investigación “Inteligencia emocional y vínculo laboral en trabajadores del Centro San Camilo” en Barcelona España, los objetivos que se plantearon; fue establecer la relación que existe entre las variables planteadas. El estudio fue realizado en 150 trabajadores del Centro San Camilo. Los instrumentos de evaluación utilizados son: La escala de Inteligencia Emocional, el Trait Meta-Mood Scale, técnica que utilizaron fue la encuesta y el instrumento utilizado el cuestionario, el diseño empleado fue el correlacional. Llegaron a la conclusión hay una correlación directa y estadísticamente significativa ($p < .05$) entre las dos variables en estudio, lo que implica que un adecuado nivel de inteligencia emocional, hará que el trabajador mejore sus capacidades, dominio de las emociones, motivación y compromiso con la organización.

Salvador-Ferrer (2012), en Almería, España, investigó la relación entre el compromiso de los trabajadores y la inteligencia emocional. Para ello, se expone una investigación que incluye sendas variables. Se obtuvieron datos de 165 trabajadores de una empresa. Se emplearon como instrumentos de recolección de datos al Trait Meta-Mood Scale (TMMS 24) y el Cuestionario de Compromiso organizacional de Meyer & Allen (1984). Los resultados muestran que las dimensiones de la inteligencia emocional se relacionan de forma directa y altamente significativa ($p < .00$) con en el compromiso y sus componentes.

Díaz y Quijada (2005), en Iztapalapa, México, investigó la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los empleados de una empresa de manufactura de filtros. La muestra estuvo conformada por 72 empleados, los cuales fueron seleccionados de manera aleatoria. Se emplearon como instrumentos de recolección: la escala de Satisfacción Laboral propuesta por Avilés, García y González (2002) y la Escala de Compromiso Organizacional propuesta por Meyer y Allen (1991) para el Compromiso. Los resultados mostraron que existe una relación moderada positiva, es decir, si aumenta la Satisfacción Laboral en un empleado aumenta también el Compromiso Organizacional.

A nivel nacional, existen:

Valverde (2017). en Lima, desarrollo una investigación para determinar la relación entre la inteligencia emocional y compromiso organizacional en personal de enfermería que laboran en un hospital, el tipo de investigación es no experimental de corte transversal, con un diseño correlacional. La muestra estuvo conformada de 78 licenciadas de enfermería de un hospital de nivel III. Para recolectar los datos se utilizaron los instrumentos de la variable inteligencia emocional y compromiso organizacional. Los resultados permiten determinar que existe una relación altamente significativa ($p < .05$) entre ambas variables de estudio, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.567.

Bras, Ferreira y Macedo (2012, citado en Valverde, 2017), realizaron una investigación, para determinar la relación entre el compromiso organizacional y la inteligencia emocional en trabajadores enfermeros de un hospital, la muestra la conformaron 67 participantes, el diseño empleado fue el descriptivo correlacional. Los resultados determinan que existe una correlación directa y altamente significativa ($p < .00$) entre ambas variables.

A nivel local:

Carrión y Vásquez (2018), buscaron determinar la relación entre el compromiso organizacional e inteligencia emocional en los trabajadores de los hoteles del distrito de Huanchaco, el diseño fue no experimental, de corte trasversal, cuantitativo y correlacional. La población estuvo conformada por 104 trabajadores y la muestra la conformaron 85 participantes. Para recolectar los datos emplearon un cuestionario de compromiso organizacional y un test de inteligencia emocional. Dando como resultado que existe una relación directa y altamente significativa ($p < .00$) entre ambas variables,

Ríos (2018), buscó conocer la relación entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional en colaboradores de hoteles del Centro Histórico de Trujillo, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo sustantiva, diseño no experimental, de corte transversal y nivel descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 151

participantes, utilizó un test de Inteligencia Emocional (EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory) y un cuestionario de Compromiso Organizacional. Los resultados determinaron que existe relación directa entre la Inteligencia Emocional y el Compromiso Organizacional ($p < .05$).

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Compromiso Organizacional

a. Delimitación Conceptual

Existen diversas definiciones sobre el compromiso organizacional, entre ellos se encuentra la de Robbins (2003), manifiesta que el compromiso organizacional es la actitud que expresa un individuo hacia la empresa a la que pertenece, evidenciada en su fidelidad, identificación y colaboración permanente con la empresa; asimismo Meyer y Allen (1997), definen el compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación del colaborador con la organización a la que pertenece y que influye de forma continua en su decisión de continuar o interrumpir su permanencia en la misma. Por su parte Davis y Newstrom (1999), manifiestan que el compromiso organizacional es el grado en el que un trabajador se identifica con la institución a la que pertenece y desea seguir laborando dentro de ella, considerando que esto tiende a ser más fuerte en los trabajadores que presentan más años al servicio de la empresa, y en aquellos que han alcanzado éxito a nivel personal y profesional, y además, aquellos que interactúan y comparten experiencias laborales dentro de un equipo de colaboradores comprometidos.

Es decir, esto permite comprender que el compromiso mostrado en las organizaciones por parte de los socios estratégicos refleja el grado de identidad, felicidad y actitud (hacia colaboradores o las personas a quienes se les brinda los servicios).

A la vez, Mathieu y Zajac (2001), refiere que el compromiso organizacional se caracteriza por una profunda creencia y aceptación de parte del colaborador, sobre los objetivos y políticas propuestas por la organización, el deseo de direccionar sus esfuerzos en busca de contribuir con la misma y el anhelo continuo de seguir siendo parte de ella. Aunado a esto, Betanzos y Paz (2007) señalan que el compromiso organizacional es sentir como propios los objetivos de la organización, que motivan a que el trabajador apoye en la toma de decisiones, que generan un mayor compromiso para el logro de objetivos comunes, que ayudan a poder prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de objetivos del negocio; asimismo Chiavenato (2009) manifiesta que el compromiso organizacional es el sentimiento y conocimiento del pasado y presente de la organización, así como la comprensión de los objetivos de la organización por todos sus colaboradores. Permittedose comprender, que el compromiso en el campo laboral hace referencia a toda aquella actitud basada en el compromiso y sentido de responsabilidad por cumplir con todo aquello que la empresa busca alcanzar.

Existe también la definición brinda por Brunet (2011) manifiesta que la diferencia entre tener que hacer lo que se debe hacer y querer hacer lo que se debe hacer viene marcada por el compromiso del trabajador; se asume también, como aquel compromiso que tiene el trabajador con la organización en la cual trabaja, experimentando orgullo por la empresa y generándose así la menor probabilidad de abandono laboral (Gasia, 2015). A la vez, Dessler (2009) lo define como una necesidad dentro de toda organización para mejorar la competitividad de las empresas a través del alcance de los objetivos organizacionales.

Ante esto, se puede mencionar que el compromiso organizacional se evidencia en el grado de identificación, actitud y grado de pertenencia a la organización en la cual trabajan. De forma particular, en los sujetos de estudio, colaboradores de una empresa privada de seguridad, se aprecia que el compromiso organizacional puede verse afectado en gran medida, debido a la ausencia de una adecuada línea de carrera, riesgos de índole psicosocial ligadas a la labor que realizan, las largas jornadas de trabajo que deben cumplir, horarios rotativos y ausencia de incentivos económicos, así como a la ausencia de la gestión de las competencias emocionales. Siendo evidente la necesidad de realizar un diagnóstico situacional, que permita estimar cuales son los factores predominantes que inhiben en mayor medida el compromiso organizacional tanto de forma grupal como individual.

b. Dimensiones del Compromiso Organizacional

Existen tres perspectivas diferentes en la concepción del término Compromiso Organizacional, las cuales son (Varona, 1993):

- **Perspectiva de Intercambio:** Consecuencia de una transacción de incentivos y contribuciones entre la organización y el colaborador.
- **Perspectiva Psicológica:** Sujeta a la identificación del empleado con los valores y objetos de la organización, su deseo por contribuir en que la organización alcance sus metas y objetivos, y el deseo de ser parte de la organización.
- **Perspectiva de Atribución:** Cuando el trabajador se obliga voluntaria, explícita e irrevocablemente a pertenecer a la organización y participar de todos los actos que ello conlleva.

Sin embargo, a partir de los estudios antes mencionados, Meyer y Allen (1997) relacionan las aportaciones anteriores con sus investigaciones recientes en una estructura teórica del tema, presentadas en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo, los cuales representan tres aspectos disímiles pero relacionados entre sí.

- Compromiso Afectivo: Refleja el apego emocional, la identificación e implicación con la organización.
- Compromiso Continuo: Manifiesta el apego de carácter material que el colaborador tiene con la organización, reconoce los costos asociados con dejar la misma.
- Compromiso Normativo: Consiste en que el colaborador experimenta un fuerte sentimiento de obligación de pertenecer a la empresa para la que presta servicio.

Dimensiones que sugieren los autores que pueden experimentar los trabajadores en grados variables; la primera perspectiva psicológica (compromiso afectivo) considera que el compromiso con la organización está vinculado en base a tres factores como son: la identificación con objetivos y valores de la organización; el deseo de contribuir con la organización para alcanzar sus metas y objetivos; y el deseo de ser y formar parte de ella; manifestándose mediante el sentido de pertenencia, evidenciando su satisfacción y solidaridad cuando la empresa surge y su preocupación cuando la empresa sufre algún tipo de dificultad (Meyer y Allen, 1991).

Sin embargo, en la segunda perspectiva de intercambio que es el Compromiso Continuo está basado en la consecuencia de la transacción y contribución entre la organización y el colaborador, es decir asocia los beneficios que recibe en el trabajo como incentivos para permanecer en el, en efecto el colaborador siente un vínculo muy grande con la empresa porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de ella se ven reducidas, incrementándose su apego con la empresa (Meyer y Allen, 1991). Es decir, este hace referencia que a que el compromiso continuo está asociado a la visión que tiene el colaborador referente a los costos que representaría el abandonar la empresa, se habla de la inversión que hace el individuo con el pasar del tiempo, como la antigüedad, o el estatus que tenga la empresa, entonces el empleado espera que su inversión sea retribuida.

Finalmente la tercera perspectiva (compromiso normativo) define el compromiso como una obligación que el colaborador adquiere como resultado de realizar ciertos actos que son voluntarios, explícitos e irrevocables hacia la organización; tanto el compromiso normativo como el compromiso afectivo integran un vínculo emocional porque desarrolla sentimientos de obligación hacia la organización, un colaborador que desarrolla un fuerte compromiso normativo consecuentemente puede experimentar un sentimiento de deuda

hacia la organización, lo cual hará que su desenvolvimiento en el trabajo no presente el mismo entusiasmo y energía, es por ellos que vivenciar cada uno de los tres compromisos en grados variables lograra un propósito compromiso con la organización (Meyer y Allen, 1991).

Para Meyer y Allen (1997) existen tres representaciones en las que los socios estratégicos se comprometen con una organización: permaneciendo comprometidos porque así lo desean y han establecido un vínculo emocional con su centro laboral (afectivo), porque quieren ser parte de la organización, (continuo) porque lo necesitan y se sienten obligados de permanecer en la organización y porque sienten que deben hacerlo por una obligación moral (normativo). En contraste, los socios estratégicos que poseen un compromiso afectivo fuerte permanecen en la empresa porque quieren; los que poseen un fuerte compromiso continuo permanecen porque lo necesitan; y los que tienen un fuerte compromiso normativo permanecen porque sienten que deben hacerlo. Valorar el compromiso organizacional desde los tres posibles efectos que experimenta un colaborador ofrece la oportunidad de obtener resultados más completos al definir el tipo de compromiso que experimentan y predecir su posible reacción ante determinados estímulos.

Ante esto, Largomarsino (2010). Describe el compromiso considerando tres componentes: Compromiso Económico, Compromiso de Crecimiento y Compromiso Moral.

- Compromiso Económico: Representado por aquellos que pertenecen a una organización simplemente por las condiciones económicas que ofrece, o por la falta o escasa alternativas de trabajo en el mercado laboral.
- Compromiso de Crecimiento: Caracterizado por las alternativas de desarrollo profesional y crecimiento que ofrece la organización al trabajador.
- Compromiso Moral: Se desarrolla en los socios estratégicos que encuentran un alto nivel de identificación entre sus valores personales con los valores sustentados por la organización.

Por su parte, Claire y Bortz (2002) puntualizan tres dimensiones de compromiso, relacionadas con el apego afectivo a la organización, costes percibidos por el trabajador a dejar el trabajo y con la obligación de permanecer en la misma.

- Identificación: Tener las mismas creencias, propósitos y objetivos que los de la organización.
- Membresía: Sentimiento de pertenecer o formar parte de la organización.
- Lealtad: Cumplimiento y respeto hacia la organización mediante acciones dirigidas a defenderla.

Ante todo lo referido, se puede establecer una relación entre los autores mencionados en la determinación conceptual de los componentes del compromiso, estableciéndose de tal manera que el compromiso organizacional está asociado a un vínculo tangible manifestado en las compensaciones y beneficios brindados por la organización sin embargo el vínculo más sólido se conceptúa a través de lo intangible como son los valores y la confianza, apostar por socios estratégicos comprometidos es una ventaja competitiva capaz de generar un ambiente constructivo en la organización.

c. Factores que influyen en el Compromiso Organizacional

Gómez (2006), considera algunos factores y clasifica su contribución al compromiso organizacional de la siguiente manera:

Entre los factores positivos podemos considerar los siguientes: Competencia personal percibida, Consideración del líder y Liderazgo; y factores negativos a: Ambigüedad del rol y Conflictividad del puesto de trabajo.

Por otro lado, Gómez (2006) identifica la existencia de otros factores con los que el compromiso organizacional mantiene una correlación más alta, siendo los siguientes:

Entre los factores positivos, se puede considerar los siguientes: Motivación interna, Implicación en el puesto de trabajo, Satisfacción laboral global, Satisfacción con el propio trabajo, Satisfacción con la promoción y Satisfacción con el sistema de supervisión; y Factores negativos al: Estrés (negativa)

Con respecto a la muestra de socios estratégicos de una empresa de seguridad, es evidente que a razón de la labor que realizan continuamente, estos se verán expuestos a un distinto bagaje de estímulos, los cuales afectarán de forma distinta a cada trabajador en particular. Situación similar, se suele presentar con respecto al compromiso organizacional, pues los agentes de seguridad acorde a las condiciones laborales que les ofrezca la empresa y las relaciones interpersonales que puedan establecer dentro de la misma, tendrán un alto grado de repercusión en primera instancia en su satisfacción, y en un plano más profundo, en su compromiso.

d. Factores inhibidores de compromiso organizacional

Se asume que existen tres factores que frenan o inhiben el desarrollo del compromiso organizacional (Varona 1993):

- Factores personales: Ausencia de ética en el trabajo, falta de compromiso profesional, y la falta de identificación con la misión.

- Factores organizacionales: salarios bajos, tareas no claramente definidas, y trato desigual a los socios estratégicos de la organización.
- Factores relacionales: falta de comunicación, ausencia de reconocimiento y evaluación positiva, y falta de confianza.

En la muestra de socios estratégicos de una empresa de seguridad, es evidente que son distintos los factores, que pueden afectar su grado de compromiso: los personales, ligados a la predisposición que posee cada uno de los agentes hacia el desarrollo de los deberes y responsabilidades, propios de su puesto de trabajo; los organizacionales, los cuales se encuentran más ligados al ambiente de trabajo, al contexto de trabajo, asociadas en cierta forma a la motivación de índole extrínseca que le proporciona la empresa; y finalmente, los relacionales, centrados en las interacciones de índole social que pueda establecer el colaborador con sus compañeros de trabajo. Ciertamente si los factores mencionados, se presentan de forma negativa, se tenderá a mermar el compromiso que presentan los agentes de seguridad.

e. Determinantes del compromiso organizacional

Según Álvarez (2008), los determinantes del compromiso organizacional están clasificados en tres grupos fundamentales:

- **Características personales demográficas del individuo.** Guarda relación con el componente afectivo, ya que conforme pasa el tiempo, los años, los socios estratégicos ven reducida la probabilidad de encontrar nuevas oportunidades de trabajo, razón por la que se incrementa el costo de dejar la empresa para la que en la actualidad se labora. Igualmente, aquellos trabajadores que presentan mayor edad tienden a comprometerse más afectivamente con la organización, ya que desarrollan un mayor nivel de compromiso Álvarez (2008).
- **Experiencias y/o apreciaciones de su ámbito laboral.** Se refiere a aquella satisfacción laboral, representada por la complacencia del colaborador con el salario que recibe mensualmente; las posibilidades de promoción, siendo la línea de carrera y el acceso a un ascenso, una aspiración de forma continua en cada trabajador; y, la percepción de parte de los trabajadores sobre el tipo de relaciones interpersonales que se generan al interior de la organización, las cuales reflejan el grado de interacción existente entre el personal de distinto nivel jerárquico (Álvarez, 2008).
- **Características del puesto y condiciones laborales.** Permite comprender que el número de horas que el colaborador permanece dentro de la empresa, incrementará el grado de interacción tanto con sus compañeros de trabajo, sean estos de su mismo

nivel jerárquico, jefes directos o subordinados, así como la autonomía y heterogeneidad de responsabilidades, que tenga en el cumplimiento de sus actividades cotidianas al interior de la empresa; asimismo aquellos que ocupen cargos de mayor jerarquía dentro de la institución, tienden a presentar mayor compromiso, ya que poseen un mayor índice de recompensas, beneficios y sus actividades son más enriquecedoras (Álvarez, 2008).

f. Importancia del Compromiso Organizacional

El nivel de compromiso que presenta un colaborador evidencia su grado de aceptación con la misión, objetivos y metas de la organización a la que pertenece, el hecho de predisponer sus esfuerzos a favor del cumplimiento de las mismas, así como su deseo de mantenerse en su puesto (Davis y Newstrom, 1999). Aunado a lo anterior, el estudio y caracterización del compromiso organizacional contribuye a conocer de forma más objetiva el comportamiento del capital humano, pues se consigna como una percepción global y duradera de la organización como un todo, incluso más que la satisfacción del colaborador en su puesto de trabajo. Siendo así, un trabajador puede manifestar insatisfacción con su puesto de trabajo, pero considerar esa situación de forma temporal y, sin embargo, no sentirse insatisfecho con la empresa como un todo (Robbins, 2003).

Así pues, para las organizaciones, la relación entre el compromiso organizacional y la rotación es uno de los factores más importantes, pues mientras mayor sea el compromiso del trabajador con la empresa, menos probable es que renuncie, asimismo, el compromiso se relaciona con un bajo ausentismo y productividad relativamente alta, se presenta una mayor adecuación a su horario de trabajo, evidenciado en su puntualidad y en el hecho de perder menos tiempo durante el desarrollo de sus labores, lo cual repercute de forma positiva sobre su productividad (Hellriegel et al., 1999). El Compromiso Organizacional constituye un indicador que puede emplear el Departamento de Recursos Humanos, para analizar la identificación de los trabajadores con los objetivos y metas organizacionales, así como el grado de lealtad y vinculación de que estos presentan con su lugar de trabajo, a la vez, por medio de las políticas administrativas y condiciones laborales, logra que los empleados estén muy identificados e implicados con la misma, mayor será la probabilidad de que permanezcan en ella. (Claire y Böhr, 2003).

En general el compromiso organización en empresas de seguridad hoy en día es un fin importante que está ganando solidez en los últimos tiempo si bien es cierto aun es un sector nuevo en implementación de gestión de capital humano como parte de la cultura de la organización, se está desarrollando de manera positiva y relevante, pues creciendo y se imponiendo esta realidad como es el caso de la empresa de seguridad Liderman considerada por Great Place To Word como una empresa ideal para trabajar, basada en clima laboral, servicio y cultura de la organización.

g. ENFOQUES DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

1. Enfoque unidimensional

Enfoque el cual, se resalta la existencia de una continuación la cual de acuerdo a su estudio divide al compromiso en dos orientaciones (Dunham, Grube y Castañeda, 1994):

- **Actitudinal:** Aquí se establece la alineación actitudinal del compromiso, el comportamiento de los socios estratégicos en un organismo, en este caso tendría su origen de interés en los procesos cognoscitivos, de tal manera una persona analiza los acontecimientos del contexto en el que se desenvuelve, de la misma manera en cómo piensa o que postura decide admitir en relación a esos acontecimientos en su organización. Por otra parte, gracias a las investigaciones y estudios referentes al compromiso organizacional, se encuentra un vínculo o relación elemental con los índices de absentismo, rotación de personal y producción (Mowday, 1998).
- **Conductual:** Hace referencia a los mecanismos que logran en el colaborador una identificación con la organización. Es decir, en todo lo que engloba el comportamiento traducido en acciones, los cuales manifiestan si un colaborador se encuentra comprometido con la organización o no. Finalmente, lo que intenta manifestar el enfoque es que el compromiso organizacional tiene como elemento primordial el vínculo afectivo, que son la aprobación y credibilidad de valores establecidos en la empresa, asimismo, es la propensión para esforzarse por el bien de la organización, manteniendo consigo un nivel alto de deseo de permanencia (Mowday, 1998).

2. Enfoque Tridimensional

El enfoque de los tres factores permite manifestar la existencia de tres dimensiones del compromiso organizacional, tales como el compromiso afectivo, normativo y de continuidad. Asimismo, los estudios de Meyer y Allen, (1991), indican que estas dimensiones pueden suceder en los trabajadores en un mismo tiempo y pueden diferir en su intensidad.

Por otro lado, hallamos que algunos investigadores, plantean que el compromiso organizacional tiene como base al apego psicológico, el cual sería un nexo emocional, del colaborador con su lugar de trabajo, el cual presenta también tres dimensiones;

involucramiento instrumental con recompensas extrínseca, involucramiento tomando como base la afiliación y por último el involucramiento en relación a la coherencia de los valores personales y organizacionales.

2.2.2. Desarrollo emocional

a. Delimitación conceptual

Definición de competencia

En relación a esto, Levy-Levoyer (1997), manifiesta que las competencias son comportamientos observables que manifiestan las personas en situaciones de su vida cotidiana, sobre todo en aquellas que demandan la necesidad de resolver hechos y fenómenos problemáticos, poniendo de manifiesto aptitudes, rasgos de personalidad y conocimientos adquiridos; por su parte Bunk (1994), menciona que competencia es el conjunto de conocimientos, destrezas y aptitudes indispensables para la práctica de una determinada profesión, resolver problemas propios de dicha práctica, de manera autónoma y flexible; y a la misma vez, ser capaz de colaborar con el entorno laboral.

Es decir, las competencias laborales, permiten a los trabajadores poder desempeñar de forma adecuada sus funciones, establecer buenas relaciones y contribuir con el logro de objetivos planteados.

A la vez, Le Boterf (2001), manifiesta que las competencias son saberes combinatorios, por lo que cada competencia es el producto de una combinación de recursos: el equipamiento incorporado a su persona constituido por saberes, saberes hacer y cualidades; y el equipamiento de sus experiencias de interacción con su entorno (medios, red relacional, red de información). Se asume también, como la capacidad de desarrollar con eficacia un determinado trabajo o actividad, para el cual el individuo moviliza sus propios conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión, indispensables para cumplir con los objetivos y metas que dicha actividad demanda (Valverde 2017). Echevarría (2005), afirma que la competencia permite discernir y predisponer de los conocimientos necesarios para afrontar determinadas situaciones, resolviendo hechos y fenómenos problemáticos de forma satisfactoria.

En gran medida las competencias que puedan demostrar los socios estratégicos en el desarrollo de sus actividades laborales son de vital importancia, pues permiten evidenciar el grado de conocimientos y experiencia predispuestos a la resolución de situaciones problemáticas ligadas a su puesto de trabajo. Sin embargo, los socios estratégicos de la muestra representativa no solo deben hacer gala de las competencias ya mencionadas,

sino de competencias de índole emocional, que les permitan mantener un adecuado equilibrio y ajuste entre las emociones propias y las del entorno, sobre todo porque su labor demanda actuar de forma apropiada ante posibles situaciones de riesgo y peligro.

b. Definición de competencias emocionales

Para Bisquerra y Pérez (2007), manifiestan que la competencia emocional es el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales; por su parte, Saarni (2000), refiere que la competencia emocional es el bagaje tanto de capacidades y habilidades que el ser humano necesita para lograr un apropiado desenvolvimiento dentro de un ambiente que mantiene en constante cambio, y a partir de ello mejorar su nivel de adaptación, eficiencia en el establecimiento de relaciones y mayor autoconfianza.

Asimismo, Salovey y Mayer (1990) definen a las competencias emocionales como una parte de la inteligencia social que incluye la capacidad de controlar emociones y hacer frente a las expresiones de los demás, discriminar entre ellas y usar dicha información para guiar el propio pensamiento y comportamiento, apoyándose en cinco aspectos cruciales: En primer lugar, conocer las propias emociones; esto es, la conciencia de uno mismo y la capacidad de controlar sentimientos (autoconocimiento). En segundo lugar, manejar las emociones, entendida como la capacidad de regular sentimientos para que sean adecuados; este aspecto se basa en la conciencia de uno mismo (auto-control) denominada por Perez Escoda como autorregulación emocional. En tercer lugar, la propia motivación; es decir, la capacidad de ordenar las emociones al servicio de un objetivo esencial (automotivación), definido como Autonomía Emocional por Perez Escoda; en cuarto lugar, reconocer las emociones de los demás; se trata de la empatía (autoconciencia de las emociones de los otros) esta cuarta denominación es definida por el autor como Competencias Sociales.

En opinión de la autora de la presente investigación, se puede mencionar que el desarrollo emocional, se encuentra determinado por un amplio bagaje de competencias, las cuales predisponen al colaborador a buscar una autorregulación de sus emociones, evitando que este aspecto de su vida interfiera en su productividad y en las relaciones interpersonales que establece con sus compañeros de trabajo. En específico, en los sujetos de estudio, es evidente, que debido a labor que realizan, ya sea protegiendo o custodiando personas, enseres, predios y demás, demanda un adecuado manejo de sus emociones, que les permita actuar de forma oportuna ante situaciones adversas, por lo general, expuestos a peligros y catástrofes, que pueden suscitarse de forma súbita. De esta forma, es de suma importancia el estudio de esta variable en el personal de seguridad de la empresa

seleccionada, debido a que, al permanecer en un constante estado de alerta, deben estar debidamente preparados para poder actuar de forma eficaz, sin que sus emociones nublen su accionar.

c. El modelo de competencias emocionales de Carolyn Saarni

Para formular su modelo Saarni (2000) toma como base 3 teorías que tuvieron como objetivo analizar las emociones, siendo estas:

- El modelo relacional de la emoción: Cuyos primeros vestigios se encuentran en las investigaciones realizadas por Lazarus, quien agrupo y clasifico las emociones en distintas clases, cada clase se encontraba relacionada con un determinado proceso de percepción, a partir de la cual se estimaba si el ambiente era beneficioso o por el contrario desagradable para el sujeto. Además, otro aporte importante de este modelo es que configuraba a la emoción como un componente fundamental de la motivación.
- El modelo funcionalista de la emoción: El cual se enfoca en la condición de índole social que se le atribuye a la emoción. Siendo así, se configura como el deseo continuo del individuo de establecer, mantener, cambiar o dar por terminada su relación con el contexto, a razón de su propia percepción. A partir de ello se pueden estimar la existencia de cuatro relaciones con el ambiente, las cuales pueden desencadenar una reacción emocional de índole emocional en el sujeto: 1) la incidencia de un determinado hecho y/o fenómeno con los objetivos y metas personales; 2) las respuestas de índole social que es emitida por los demás, 3) el tono agradable o desagradable que posee el evento, 4) el recuerdo de vivencias similares al evento presente.
- El modelo socio constructivista de la emoción. Este modelo hace hincapié en el hecho de que la emoción es experimentada en un determinado contexto, ya que parte de la idea de que no se puede experimentar ningún tipo de emoción en el vacío. Además, añade que las emociones son producto del aprendizaje en un determinado contexto y de los procesos cognitivos que demuestra el individuo.

A partir del sustento teórico, Saarni (2000) manifiesta que las competencias emocionales básicas son:

- Conciencia emocional del sí mismo.
- Habilidad para distinguir e interpretar las emociones de otros.
- Habilidad para utilizar el lenguaje y manifestaciones propias de la emoción.
- Habilidad para ser empático (a).
- Capacidad para distinguir las propias emociones de las de los demás.

- Habilidad para resolver de forma adaptativa situaciones y fenómenos problemáticos
- Conciencia de expresión de índole emocional en la interacción social.
- Autoeficacia emocional.

d. Modelo de competencias emocionales de Rafael Bisquerra

Enfoque Pentagonal de Pérez y Bizquerra.

Enfoque orientado al desarrollo de competencias emocionales, presentado como un enfoque pentagonal de habilidades o habilidades emocionales tales como: conciencia emocional, regulación emocional, autonomía emocional, competencia social, habilidades de vida para el bienestar (Bisquerra y Pérez, 2007).

1. Conciencia emocional

Capacidad para obtener conciencia de las propias emociones y de las emociones de los demás, incluyendo la destreza para captar el clima emocional de un contexto determinado, manifestándose en:

- La persona toma de conciencia de las propias emociones: facultad para discernir con precisión los propios sentimientos y emociones, identificarlos y etiquetarlos.
- Dar nombre a las emociones: Habilidad en el uso del vocabulario emocional congruente y las expresiones adecuadas en un contexto cultural determinado para designar las emociones. Comprensión de las emociones de los demás: potencial para percatarse con precisión las emociones y perspectivas de los demás, así mismo implicarse empáticamente en sus vivencias emocionales. Incluye la comunicación verbal y no verbal que tienen un cierto grado de consenso cultural para el significado emocional.

2. Regulación emocional

Facultad para administrar las emociones de manera apropiada, que permite en consecuencia tomar conciencia de la relación entre emoción, cognición y comportamiento; así como poseer buenas estrategias de afrontamiento; capacidad para autogenerarse emociones positivas, determinadas por (Bisquerra y Pérez, 2007):

- Tomar conocimiento de la interacción entre emoción, cognición y comportamiento: los estados emocionales inciden en la conducta y éstos en la emoción.
- Expresión emocional: Habilidad para manifestar las emociones de forma apropiada, para comprender que el estado emocional interno no necesita corresponder con la expresión externa que se presenta, tanto en uno mismo como en los demás.

- Regulación emocional: los propios sentimientos y emociones a menudo deben ser regulados, incluyendo regulación de la impulsividad (ira, violencia, comportamientos de riesgo); tolerancia a la frustración para prevenir estados emocionales negativos (ira, estrés, ansiedad, depresión) y perseverar en el logro de los objetivos a pesar de las dificultades.
- Competencia para autogenerar emociones positivas: capacidad para apreciar de manera voluntaria y consciente emociones positivas (alegría, amor, humor, fluir) y disfrutar de la vida. Capacidad para auto-gestionar su propio bienestar subjetivo en busca de una mejor calidad de vida.

3. Autonomía emocional

Conjunto de características y elementos relacionados con la autogestión personal, entre las cuales se encuentran la autoestima, actitud positiva ante la vida, responsabilidad, capacidad para examinar críticamente las normas sociales, capacidad para buscar ayuda y recursos de la mano de la autoeficacia emocional.

- Autoestima: Presentar una imagen positiva de sí mismo; así como el sentir satisfacción propia por el tipo de relaciones interpersonales que se mantiene.
- Automotivación: Habilidad de auto motivarse e implicarse emocionalmente en actividades diversas de la vida personal, social, profesional, de tiempo libre, entre otras.
- Actitud positiva: Capacidad para presentar una actitud positiva ante la vida.
- Responsabilidad: Predisposición de implicarse en comportamientos seguros, saludables y éticos, así como asumir la responsabilidad en la toma de decisiones. Incluso ante la decisión de las actitudes a adoptar ante la vida: positivas o negativas.
- Auto-eficacia emocional: Manifestada cuando la persona se percibe a sí mismo con capacidad para sentirse como desea. Es decir, refiere que uno acepta su propia experiencia emocional, tanto si es única y excéntrica como si es culturalmente convencional, y esta aceptación está de acuerdo con las creencias del individuo sobre lo que constituye un balance emocional deseable.
- Análisis crítico de normas sociales: Capacidad para evaluar críticamente los mensajes sociales, culturales y de los más media, relativos a normas sociales y comportamientos personales.
- Resiliencia para afrontar las situaciones adversas que la vida pueda presentar.

4. Competencia social

Habilidad para mantener buenas relaciones con otras personas, con implicancia en el dominio las habilidades sociales, capacidad para la comunicación efectiva, respeto, actitudes pro-sociales, asertividad, entre otros.

- Dominar las habilidades sociales básicas: escuchar, saludar, despedirse, dar las gracias, pedir un favor, manifestar agradecimiento, pedir disculpas, mantener una actitud dialogante, etc.
- Respeto por los demás: intención de aceptar y apreciar las diferencias individuales y grupales y valorar los derechos de todas las personas.
- Practicar la comunicación receptiva: capacidad para atender a los demás tanto en la comunicación verbal como no verbal para recibir los mensajes con precisión.
- Practicar la comunicación expresiva: capacidad para iniciar y mantener conversaciones, expresar los propios pensamientos y sentimientos con claridad, tanto en comunicación verbal como no verbal, y demostrar a los demás que han sido bien comprendidos.
- Compartir emociones: conciencia de que la estructura y naturaleza de las relaciones vienen en parte definidas tanto por el grado de inmediatez emocional o sinceridad expresiva como por el grado de reciprocidad o simetría en la relación.
- Comportamiento pro-social y cooperación: habilidad para aguardar turno; compartir en situaciones diádicas y de grupo; mantener actitudes de amabilidad y respeto a los demás.
- Asertividad: representa un comportamiento equilibrado, entre la agresividad y la pasividad. Lo cual implica la capacidad para defender y expresar los propios derechos, opiniones y sentimientos; decir “no” claramente y mantenerlo; hacer frente a la presión de grupo y evitar situaciones en las cuales uno puede verse coaccionado.
- Prevención y solución de conflictos: capacidad para identificar, anticiparse o afrontar resolutivamente conflictos sociales y problemas interpersonales. Implica la capacidad para identificar situaciones que requieren una solución o decisión preventiva y evaluar riesgos, barreras y recursos. Cuando inevitablemente se producen los conflictos, afrontarlos de forma positiva, aportando soluciones informadas y constructivas. La capacidad de negociación es un aspecto importante, que contempla una resolución pacífica, considerando la perspectiva y los sentimientos de los demás.
- Capacidad de gestionar situaciones emocionales: habilidad para reconducir situaciones emocionales muy presentes en los demás que requieren una regulación. Podemos asimilarlo a la capacidad para inducir o regular las emociones en los demás.

5. Competencias para la vida y el bienestar

Capacidad para aceptar comportamientos apropiados y responsables para enfrentar satisfactoriamente los desafíos diarios de la vida, ya sean privados, profesionales o sociales, así como las situaciones excepcionales con las cuales nos vamos tropezando. Nos permiten regularizar nuestra vida de forma sana y equilibrada, facilitándonos experiencias de satisfacción o bienestar (Bisquerra y Pérez, 2007).

- Fijar objetivos adaptativos: capacidad para fijar objetivos positivos y realistas.
- Toma de decisiones en situaciones personales, familiares, académicas, profesionales, sociales y de tiempo libre, que acontecen en la vida diaria. Supone asumir la responsabilidad por las propias decisiones, tomando en consideración aspectos éticos, sociales y de seguridad.
- Buscar ayuda y recursos: capacidad para identificar la necesidad de apoyo y asistencia y saber acceder a los recursos disponibles apropiados.
- Ciudadanía activa, cívica, responsable, crítica y comprometida. Lo cual implica reconocimiento de los propios derechos y deberes; desarrollo de un sentimiento de pertenencia; participación efectiva en un sistema democrático; solidaridad y compromiso; ejercicio de valores cívicos; respeto por los valores multiculturales y la diversidad, etc. Esta ciudadanía se desarrolla a partir del contexto local, pero se abre a contextos más amplios (autonómico, estatal, europeo, internacional, global).
- Bienestar subjetivo: habilidad para gozar de forma consciente de bienestar subjetivo y procurar transmitirlo a las personas con las que se interactúa. Contribuir activamente al bienestar de la comunidad en la que uno vive (familia, amigos, sociedad).
- Fluir: Capacidad para generar experiencias óptimas en la vida profesional, personal y social.

e. Importancia de Desarrollo Emocional

En cada situación las personas tienen diversas reacciones ante ellas con una determinada actitud, vinculada a cada y única personalidad del ser humano, las condiciones no siempre son las más asertivas, sin embargo lograr y mantener un equilibrio interior es un recorrido arduo que todo ser humano anhela, pues es parte de las relaciones sociales, familiares y laborales los cambios ocurridos tanto en las empresas como en la economía están poniendo un creciente énfasis en los elementos de la Inteligencia Emocional (Rychen y Hersh Salganik, 2006). El desarrollo emocional es sin duda fundamental, permite conocer, reconocer, interpretar, nuestras emociones las cuales podemos mejorar permitiéndonos tener y mantener buenas relaciones con nosotros mismos y con nuestro entorno, pasamos por un abanico de estados los cuales implican destreza para poder ser bien llevados presentando una buena regulación emocional generaremos en nuestro entorno una mayor adaptación, conocernos nos

permitirá ampliar y salir de nuestro status quo haciéndonos más tolerantes con la realidad, haciéndonos capaces de hacer frente a una realidad avasallante y competitiva, en definitiva un adecuado desarrollo del manejo de nuestras emociones logrará el éxito personal y social esperado, pues tendremos la un manejo del bien saber, bien hacer, bien estar, y bien ser (Bisquerra, 2002).

f. Importancia de Competencias Emocionales.

En efecto ser parte de la sociedad como seres humanos implica una serie de actitudes, aptitudes y repuestas hacia la realidad, que motivan a desarrollar distintas competencias emocionales para saber percibir, comprender y desarrollar las emociones propias y ajenas; estas competencias se desarrollan aprendiendo a manejar una serie de habilidades prácticas y específicas y ello puede ser la herramienta para nuestro desarrollo personal exitoso en todos los contextos de nuestra vida (Bisquerra, 2000), al respecto, Echevarría resalta la importancia de las competencias emocionales, considerando que permiten discriminan el saber necesario para afrontar determinadas situaciones y ser capaz de enfrentarse a las misma; es decir saber movilizar conocimientos y cualidades para hacer frente a los problemas Echevarría(2005). Asimismo, Bisquerra (2003) asume que las competencias emocionales son el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales; permitiendo que se tenga un debido manejo de las competencias emocionales nos brindara seguridad, y capacidad de entendimiento hacia nosotros y los demás.

El desarrollo emocional permite un desenvolvimiento a nivel personal y social equilibrado en diversos contextos de la vida, es necesario su conocimiento , entendimiento y practica para un desarrollo exitoso de vida, pues nos permitirá tener y mantener buenas relaciones con nuestro entorno pero lo más importante con nosotros mismos; Beneitone, Esquetini, Gonzáles, Maletá y Wagenaar (2007) establecen que entre las competencias generales que debe manejar cualquier profesionista en cualquier campo de trabajo están las competencias que le permiten relacionarse con otros, tales como: capacidad para el trabajo en equipo, habilidades interpersonales, capacidad para conducir hacia metas comunes, capacidad para actuar ante nuevas situaciones y capacidad para la toma de decisiones, todas ellas relacionadas con competencias emocionales e inteligencia emocional.

En razón de que el aprendizaje emocional como un proceso continuo y permanente, que pretende potenciar el desarrollo de las competencias emocionales como elemento esencial del desarrollo integral de la persona, con objeto de capacitarle para la vida. El objetivo de la educación emocional es el desarrollo de competencias emocionales

(Bisquerra, 2002); la debida importancia al desarrollo emocional como competencias capaces de brindar un equilibrio en el desarrollo del ser humano en todas las situaciones de vida y desarrollo.

g. Desarrollo Emocional – Impacto en el Desarrollo Humano

Los seres humanos son seres sociales, que ayuda a la subsistencia física, espiritual y psíquico, la relaciones en la historia humana son la continuidad cultural basada en la interacción; es que en donde el desarrollo emocional recepciona elementos desde el mundo externo para constituirse de lo propio e impactar en el desarrollo humano.

Desde una perspectiva psicológica se define el desarrollo humano como la evolución, crecimiento global de las personas (Papalia, 2000). Al ser parte de esta humanidad, vivir y ser parte de ella se está expuesto a situaciones que a lo largo de la vida se hacen más ininteligibles haciendo que el comportamiento a su vez sea más diferenciado, variando de persona en persona en base a las situaciones, habilidades e intereses vitales propias, todo es el resorte al desenvolvimiento y aprendizaje para desarrollarnos en la sociedad; frente a esto, se asume que el hombre ha desarrollado una sicósfera que es dinámica y cambiante y hoy más que ayer, a raíz de los cambios socio culturales y de los impactos de la globalización, que motivan a la autorrealización; frente a esto, para Maslow las metas necesidades están direccionadas al búsqueda de la belleza, verdad, justicia, compromiso, satisfacción espiritual entre otras; las cuales no pueden ser desarrolladas mientras las necesidades primarias o básicas no estén satisfechas (Maslow, 1997).

h. Perfil y Características de los Socios estratégicos de Empresas de Seguridad

Si bien es cierto los socios estratégicos de una empresa de seguridad son aquellos que brindan servicios de protección y seguridad tanto para activos como para vidas, en otros casos, las tareas podrían ser de escolta o de acompañante de personas particulares, ambos servicios requieren de ciertas medidas para su desarrollo y ejecución tales como:

- Estar entrenados en el área en el que se va a prestar el servicio.
- Poseer experiencia en el sector de seguridad
- Garantizar honestidad y ética
- Presentar la capacidad de ser guiados por otros
- Tener la habilidad de ser líder
- Tener habilidades comunicativas y de afiliación
- Presentar disciplina y paciencia
- Estable condición física, visual y auditiva

- Conocer técnicas de combate sin armas, estar familiarizado con el uso de ellas, técnicas de tiro, estar actualizado en cuanto a equipo de seguridad como alarmas, sensores
- Capaz de resolver una situación de agresión o resolver un conflicto sin ponerse a sí mismo o a los que le rodean en una situación de peligro innecesario.
- Contar con las habilidades que permitan interrelacionarse con diversidad de personas y estar preparado para trabajar en equipo.

Competencias

Parte importante del perfil de un agente de seguridad es el desarrollo de competencias tales como:

- Proactivo
- Autocontrol
- Escucha activa
- Capacidad de comunicación
- Capacidad de trabajar bajo presión
- Responsabilidad
- Capacidad para adaptarse al cambio
- Discreción
- Liderazgo
- Seguridad

Aptitudes

Es de vital importancia la presencia de habilidades duras para el óptimo funcionamiento de todas tareas que correspondan a cada una sus funciones tales como:

- Conocimiento de seguridad
- Defensa personal
- Resguardo policial
- Primeros auxilios
- Manejo de armas
- Seguridad ciudadana

Funciones:

El desarrollo del puesto laboral de agente de seguridad implica realizar una serie de funciones que complementen el desarrollo diario para optimizar el cumplimiento de dichas actividades:

- Ejercer la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos.
- Efectuar controles de identidad en el acceso o en el interior de inmuebles determinados, sin que en ningún caso puedan retener la documentación personal.
- Evitar la comisión de actos delictivos o infracciones en relación con el objeto de protección.
- Poner a disposición de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad a los delincuentes, no pudiéndoles realizar interrogatorio.
- Efectuar la protección del almacenamiento, recuento, clasificación y transporte de dinero, valores y objetos valiosos.
- Llevar a cabo la prestación del servicio de respuesta de las alarmas que se produzcan, cuya realización no corresponda a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Vigilancia de control de accesos.
- Llevar a cabo la detención y autoprotección.
- Vigilar la falsificación de documentos y monedas y la protección de pruebas e indicios y ante artefactos explosivos.

2.3. Hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

H_G: Existe relación entre el compromiso organizacional y el desarrollo emocional en los socios estratégicos de una empresa de seguridad de Trujillo.

2.3.2. Hipótesis Específica

H₁: Existe relación existente entre la dimensión Afectivo del Compromiso Organizacional con el Desarrollo Emocional y sus dimensiones (conciencia emocional, regulación emocional, autonomía emocional, competencias sociales, competencias para la vida y el bienestar) en socios estratégicos de una empresa de seguridad de Trujillo.

H₂: Existe relación existente entre Compromiso Continuo y las dimensiones del Desarrollo Emocional (conciencia emocional, regulación emocional, autonomía emocional, competencias sociales, competencias para la vida y el bienestar) en socios estratégicos de una empresa de seguridad de Trujillo.

H₃: Existe relación existente entre el Compromiso Normativo y las dimensiones del Desarrollo Emocional (conciencia emocional, regulación emocional, autonomía emocional, competencias sociales, competencias para la vida y el bienestar) en socios estratégicos de una empresa de seguridad de Trujillo.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

1.1 Operacionalización de variables

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems
Compromiso organizacional	Estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la empresa y que tiene consecuencias para que este decida si continúa o interrumpe la permanencia en dicha organización. (Allen y Meyer, 1993).	Puntuaciones obtenidas en la Escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen	Compromiso afectivo	6. Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa considerando todo lo que me ha dado.
				9. Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.
				12. Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.
				14. La empresa donde trabajo merece mi lealtad.
				15. Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo.
			Compromiso de continuidad	18. Creo que le debo mucho a esta empresa.
				1. Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.
				3. Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.
				4. Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.
				5. Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto.
16. Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde				

				trabajo, incluso si quisiera hacerlo.
				17. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.
			Compromiso normativo	2. Una de las principales razones por las que continuó trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.
				7. Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.
				8. Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.
				10. Me siento como parte de una familia en esta empresa.
				11. Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.
				13. Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.

Aplicación de la escala de Likert del 1 al 7, donde 1= Totalmente en desacuerdo / 2= Moderadamente en desacuerdo / 3= Débilmente en desacuerdo / 4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo / 5= Débilmente de acuerdo / 6= Moderadamente de acuerdo / 7= Totalmente de acuerdo.

DESARROLLO EMOCIONAL

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems
Desarrollo emocional	Conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales	Puntuaciones obtenidas en el Cuestionario de Desarrollo Emocional de Adultos (QDE-A)	Conciencia emocional	1. Me siento una persona feliz
				2. Estoy satisfecho con mi manera de afrontar la vida y ser feliz
				3. Estoy descontento conmigo mismo
				4. Algunas veces me planteo seriamente si vale la pena vivir
				5. Tengo claro para qué quiero seguir viviendo
				6. A menudo pienso cosas agradables sobre mí mismo
				7. A menudo me siento triste sin saber el motivo
			Regulación emocional	8. Tengo la sensación de aprovechar bien mi tiempo libre
				9. Hablar delante de muchas personas me resulta realmente difícil
				10. Cuando debo hacer algo que considero difícil me pongo nervioso y me equivoco
				11. Hablar con otras personas poco conocidas me resulta difícil, hablo poco y siento nerviosismo
				12. Me cuesta defender opiniones diferentes a la de las otras personas
				13. Me bloqueo cuando tengo que resolver conflictos
				14. Me asustan los cambios
				15. Nada de lo que puedo pensar o hacer puede cambiar las cosas que me pasan
				16. Para sentirme bien necesito que los otros vean con buenos ojos lo que digo y hago

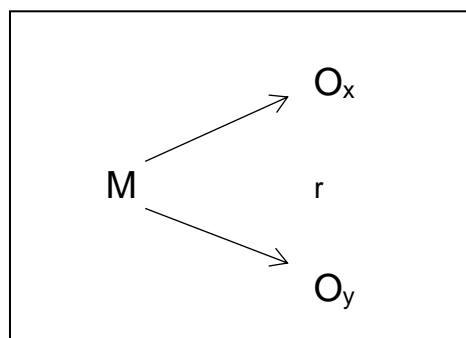
				17. Me siento herido fácilmente cuando los otros critican mi conducta o trabajo.
				18. A menudo cuando alguien me habla estoy pensando en lo que diré yo enseguida
				19. Cuando me doy cuenta que he hecho algo mal me preocupo durante mucho tiempo
				20. Me desanimo cuando algo me sale mal
			Autonomía emocional	21. Me resulta fácil darme cuenta de cómo se sienten los otros
				22. Sé ponerme en el lugar de los otros para comprenderlos bien
				23. Noto si los otros están de mal o buen humor
				24. Me resulta difícil saber cómo se sienten los otros
				25. Conozco bien mis emociones
				26. A menudo me dejo llevar por la rabia y actúo bruscamente
				27. Acostumbro a moderar mi reacción cuando tengo una emoción fuerte
				28. Me pongo nervioso/a con mucha facilidad y me altero
				29. Tengo a menudo peleas o conflictos con otras personas próximas a mí
				30. Puedo esperar pacientemente para conseguir lo que deseo
				31. Soy capaz de mantener el buen humor, aunque hablen mal de mi
				32. Puedo describir fácilmente mis sentimientos
			Competencias sociales	21. Me resulta fácil darme cuenta de cómo se sienten los otros
				22. Sé ponerme en el lugar de los otros para comprenderlos bien
				23. Noto si los otros están de mal o buen humor

				24. Me resulta difícil saber como se sienten los otros
				25. Conozco bien mis emociones
				26. A menudo me dejo llevar por la rabia y actúo bruscamente
				27. Acostumbro a moderar mi reacción cuando tengo una emoción fuerte
			Competencias para la vida y el bienestar	40. A menudo tengo la sensación de que los otros no entienden lo que les digo
				41. Cuando mi estado de ánimo no es demasiado bueno intento hacer actividades que me resulten agradables
				42. Cuando no sé algo, me muevo y busco información y ayuda sin demasiada dificultad
				43. Cuando resuelvo un problema pienso cosas como: Magnífico!, Lo he conseguido!, He sido capaz de..., etc
				44. Sé cómo generar ocasiones para experimentar emociones agradables/positivas
				45. Me resulta fácil pensar en las consecuencias de mis decisiones
				46. Tengo muchos amigos
				47. Puedo hacer amigos con facilidad
				48. Acepto y respeto que los otros piensen y actúen de forma diferente a mí

Aplicación de la escala de Likert donde: TA (Totalmente de acuerdo); A (Acuerdo); I (Indeciso (Indeciso)); D (Desacuerdo); y TD (Totalmente desacuerdo).

1.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación es no experimental, debido a que no se manipularon las variables y solamente se observan los fenómenos en su contexto natural para el análisis e interpretación respectiva en una realidad determinada y corresponde a un diseño de investigación descriptiva correlacional. Transeccional o transversal, porque recolectan datos en un momento único, y correlacional debido a que pretenden determinar cómo se relacionan o vinculan las variables entre sí o, también, si no se relacionan (Hernández et al., 2014).



Dónde:

M: Muestra de socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo

Ox: Compromiso organizacional

Oy: Desarrollo emocional

r: índice de relación existente entre ambas variables.

1.3 Unidad de estudio

Un trabajador de una empresa de seguridad privada de Trujillo.

1.4 Población - Muestra

La población perteneciente al presente estudio estuvo conformada por 260 socios estratégicos, varones, con edades entre 21 y 53 años de una empresa de Seguridad Privada de Trujillo, que cumplieran con los criterios de inclusión y de exclusión. En la presente investigación se evaluó a toda la población de socios estratégicos de la referida empresa.

1.5 Criterios de Inclusión

- Socios estratégicos de sexo masculino.
- Socios estratégicos de diferentes turnos.
- Socios estratégicos que deseen participar voluntariamente.

- Socios estratégicos que tengan un rango de edad de 21 a 53 años.
- Socios estratégicos con contrato vigente.
- Socios estratégicos que tengan más de dos meses desempeñando sus funciones.

1.6 Criterios de exclusión

- Socios estratégicos que respondan erradamente a ambos o a un cuestionario.
- Socios estratégicos que abandonen la prueba a mitad de la evaluación.
- Socios estratégicos que presenten algún tipo de dificultad que les impida leer o responder por si solos los instrumentos.
- Socios estratégicos nuevos que tengan menos de 1 mes trabajando para la organización.

Tabla 1

Distribución de la población según edad, estado civil y nivel de instrucción

Nivel de Compromiso Organizacional	n	%
Edad (años)		
18-29	75	28,9
30-39	83	31,9
40-53	102	39,2
Estado civil		
Soltero	27	10,3
Conviviente	120	46,2
Casado	113	43,5
Nivel de instrucción		
Hasta secundaria	81	31,2
Superior no universitaria	179	68,8
Total	260	100,0

En la tabla 1, se observa que en la empresa de seguridad privada de Trujillo donde se realizó la investigación, el mayor porcentaje de socios estratégicos (39.,2%) tenían una edad entre 40 y 53 años, Asimismo el 46.2% de los referidos socios estratégicos son convivientes y el 43.5% son casados; igualmente se evidencia que el 68,8% presento un nivel de educación superior no universitaria; en tanto que los demás socios estratégicos presentaron a lo más un nivel de instrucción secundaria.

1.7 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

TÉCNICA

La técnica utilizada fue la encuesta, puesto que se exploró y obtuvo información sobre las variables para analizarlas, certificando el rigor de la información derivada (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

INSTRUMENTOS:

INSTRUMENTO 1

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

La Escala de Compromiso Organizacional, fue creada por Meyer y Allen en el año 1991, siendo adaptada al Perú por Saldaña (2011). Tiene como ámbito de aplicación solo a socios estratégicos de nivel operario – técnicos, cuya edad mínima es de 21 años de edad, no presenta límite de tiempo y puede ser realizada de manera individual o colectiva. El instrumento consta de 26 ítems con una escala de tipo Likert, con puntuaciones que van totalmente en desacuerdo (1), hasta totalmente de acuerdo (5), presentando como propósito valorar el nivel de Compromiso Organizacional General y en cada una de sus dimensiones: Afectiva, Continua y Normativa que posee cada colaborador con respecto a la empresa en la cual labora

- **Compromiso Organizacional Afectivo:**

Refleja el apego emocional, la identificación e implicación con la organización. Presenta 16 ítems y es aquel que refleja el apego emocional, la identificación e implicación con la organización.

- **Compromiso organizacional Continuo:**

Revela el apego de carácter material que el colaborador tiene con la organización, reconoce los costos asociados con dejar la misma. Posee 4 ítems, revela el apego de carácter material que el colaborador tiene con la organización, reconoce los costos asociados con dejar la misma.

- **Compromiso Organizacional Normativo:**

Consiste en que el colaborador experimenta un fuerte sentimiento de obligación de pertenecer a la empresa para la que presta servicio. Tiene 6 ítems, consiste en que el colaborador experimenta un fuerte sentimiento de obligación de pertenecer a la empresa para la que presta servicio

Validez

Meyer, Allen y Smith (1993) validaron la prueba mediante análisis factorial confirmatorio con lo que obtuvieron valores del índice relativo de no centralidad (RNI) para tres factores de 0.972 y el índice de ajuste normado parsimonioso (PNFI) 0.893 mostrando que el cuestionario es replicable. Los ítems de los factores del cuestionario de compromiso en dieciocho ítems; presenta cargas factoriales con valores que oscilan entre .410 a .749, en el factor Afectivo; entre .459 a .700 en el factor de Continuidad y entre .580 a .735 en el factor Normativo, estas estimaciones siendo significativas ($p < .05$).

La validez del cuestionario, en la presente investigación, se evaluó la validez de constructo mediante el análisis factorial confirmatorio con el método de los mínimos cuadrados no ponderados, obteniendo índices de bondad de ajuste como el GFI. y AGFI, con valores respectivos de .934 y .914, que indican buen ajuste del modelo en la población investigada; en tanto que el índice RMSEA toma un valor de .13.9, mayor al mínimo aceptable de .08, teniendo en cuenta que la muestra es pequeña y que muy probablemente. los indicadores de ajuste mejorarían en muestras de mayor tamaño. A la vez, las cargas factoriales son superiores al .30, demostrándose así el grado de relación que existe entre los ítems y aquello que pretenden medir.

Confiabilidad

Meyer, Allen y Smith en 1993, estimaron la confiabilidad del instrumento, mediante el método de consistencia interna utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach para los factores Afectivo es .85, Continuidad es .83 y Normativo es de .77.

Meyer y Allen (1997) mencionan que en un estudio realizado en 1996 estimaron la confiabilidad de su instrumento a través del índice de Alfa de Cronbach encontrando un coeficiente de confiabilidad de .79 para el total del cuestionario y para los factores afectivo, continuidad y normativo, son .85, .79 y .73 respectivamente.

Meyer, Stanley, Herscovitch, y Topolnytsky (2002) estimaron la confiabilidad del Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, aplicando el instrumento a 50,146 empleados estadounidenses, alcanzando los siguientes índices de confiabilidad: para el test global de .90, para el factor Afectivo .82, para el factor de continuidad .76 y para el factor normativo .73.

En el presente estudio la confiabilidad fue evaluada por consistencia interna con el coeficiente de confiabilidad omega, reportando a nivel general y en la dimensión Compromiso normativo, una confiabilidad elevada con coeficientes omega respectivos de

.931 y ,922; asimismo se aprecia un nivel de confiabilidad muy bueno en las dimensiones: Compromiso Afectivo y Compromiso de Continuidad con coeficientes omega de .838 y .834 respectivamente

INSTRUMENTO 2

CUESTIONARIO DE DESARROLLO EMOCIONAL EN ADULTOS

La prueba que se utilizara en la presente investigación para evaluar el nivel de competencia emocional en los adultos con edad mínima de 21 años, es el Cuestionario de Desarrollo Emocional del Adulto (QDE-A). Los autores de esta prueba fueron N. Perez-Escoda y R. Bisquerra. El año de su publicación fue 2010, siendo su procedencia Barcelona – España. Adaptada por la investigadora para la población en estudio. El objetivo de esta prueba es evaluar el nivel de competencia emocional en adultos. Consta de 48 ítems distribuidos en cinco dimensiones:

- **Conciencia emocional (7 ítems)**

Capacidad que posee un individuo para percibir de forma adecuada sus propias emociones y las emociones que de las personas que le rodean, la cual incluye la facultad para interiorizar e interpretar el clima emocional de determinado contexto.

- **Regulación emocional (13 ítems)**

Capacidad que posee un individuo para mantener un adecuado equilibrio sobre sus propias emociones, la cual traduce en el hecho de tomar conciencia sobre la relación que existe entre sus emociones, su cognición y su conducta. A ello se añade el uso de apropiadas estrategias de afrontamiento centradas en la solución de problemas cotidianos y la habilidad para direccionar su vida a partir de la generación de emociones positivas.

- **Competencias sociales (12 ítems)**

La competencia social es la habilidad que posee un individuo para establecer relaciones interpersonales con las personas que le rodean en los distintos contextos en los cuales se desenvuelve, la cual se evidencia en: dominio de habilidades sociales, facultad para establecer comunicación efectiva con su entorno, empatía, benevolencia, etc.

- **Autonomía emocional (7 ítems)**

La autonomía emocional puede definirse como el bagaje de cualidades y características que posee un individuo para lograr una adecuada autogestión personal, entre las cuales se destacan aspectos tan importantes como: autoconcepto, percepción positiva de la vida, habilidad para analizar de manera

crítica las normas impuestas por la sociedad y la cultura, y los recursos personales ligados a la autoeficacia emocional

- Competencias para la vida y el bienestar (9 ítems)
Facultad de un individuo para abstraer y hacer propios comportamientos socialmente aceptables y responsables para hacer frente las situaciones problemáticas de la cotidianidad de manera satisfactoria, en los distintos aspectos de su vida, tales como: personal, profesional – académico y social.

Su escala de puntuación es de tipo Likert, la cual va se establece de la siguiente manera:

- 1=En total desacuerdo
- 2=En desacuerdo
- 3=De acuerdo
- 4=Totalmente de acuerdo

Para obtener la validez y confiabilidad, se aplicó la prueba a 1537 estudiantes y asistentes a cursos y asesoramientos del área de Ciencias de la Educación de las Universidades de Barcelona y Lérida.

Validez

Se aplicó el índice Kaiser-Meyer-Olkin, para comprobar la idoneidad de la matriz para este tipo de análisis. Los resultados son de 0,92. Es decir, la matriz es altamente apropiada para aplicar un análisis factorial. La prueba de esfericidad de Barlett también presenta significación estadística ($p < 0,0001$). Todo esto indica que es adecuado proceder al análisis factorial. El modelo empírico no se ajusta con precisión al marco teórico de partida. Esto es muy frecuente en las investigaciones empíricas encaminadas a la confirmación de modelos teóricos.

Una vez presentados los análisis de las propiedades psicométricas, se realizaron las correlaciones de Pearson entre las diversas dimensiones de la escala entre sí, y con respecto a la puntuación global. Todas las dimensiones correlacionan de forma alta y estadísticamente significativas con la puntuación total y entre si con un nivel de $p < 0.01$.

Las tres dimensiones con correlación más elevada con la puntuación total son, por orden, “Regulación” (,861), “Competencias sociales” (,820) y “Autonomía” (,817). Por otro lado, la correlación más alta entre dimensiones se halla entre “Regulación” y “Autonomía” (,663). También podemos destacar como la “Autonomía” correlaciona con “Competencias de vida y Bienestar” (,621) y ésta última dimensión con “Regulación” (,613).

En la presente investigación, se evaluó la validez de constructo mediante el análisis factorial confirmatorio con el método de los mínimos cuadrados no ponderados, obteniendo índices de bondad de ajuste como el GFI, AGFI y NFI con valores respectivos de: .912, .903 y .901, que indican buen ajuste del modelo en la población investigada; en tanto que el índice RMSEA toma un valor de .108, mayor al mínimo aceptable. Asimismo, las cargas factoriales son superiores al .30, evidenciando el grado de relación que existe entre el ítem y aquello que se pretende medir.

Confiabilidad

La fiabilidad de la escala se ha calculado mediante el coeficiente alfa de Cronbach, que es una prueba de consistencia interna. También se ha calculado la fiabilidad de cada una de las subescalas o dimensiones del modelo teórico. Los resultados se presentan en la tabla siguiente: Conciencia emocional (0,70); Regulación emocional (0,80); Autonomía emocional (0,72); Competencia Social (0,71); Competencias de vida y bienestar (0,73); y Competencia Emocional (0,92).

En la población investigada, en el presente estudio se evaluó la confiabilidad por consistencia interna con el coeficiente Omega, reportando a nivel general y en las dimensiones: Competencias para la vida y el bienestar, Conciencia emocional, Competencia Social, Autonomía emocional y Regulación emocional coeficientes de confiabilidad omega con valores que oscilan entre .680 y .955.

Procedimientos de Recolección de Datos.

Para determinar si la correlación existente de los instrumentos aplicados era confiable en nuestra población se aplicó un estudio piloto en una muestra de 170 socios estratégicos. Posteriormente se obtuvieron los resultados, siendo considerados como adecuados. Procedimiento que permitió continuar con la investigación. Se solicitó permiso al jefe de Recursos Humanos de la organización para aplicar los instrumentos de la población a estudiar, se procedió a explicar cuáles eran los objetivos de la investigación así mismo cuales eran las fechas posibles para evaluación y se hizo el ajuste de la muestra poblacional. El día de la evaluación se acudió a la organización, se explicaron los objetivos de la evaluación a las personas que iban hacer evaluadas y que participaron voluntariamente, se entregaron las pruebas y el consentimiento informado así mismo se dio respuesta y solución algunas dudas de los participantes; una vez terminada con la evaluación se procedió con la recolección de la pruebas se obtuvo una muestra de 250 vigilantes, se recolectó los datos mediante la aplicación de los instrumentos y se realizó la calificación y tabulación de los resultados de la recolección de datos.

1.8 Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

1.7.1. Método

Para la recolección de datos se solicitó el permiso a la Gerencia de Recursos Humanos de la organización, mediante una carta de presentación a la Carrera Profesional de Psicología de la Universidad Privada del Norte; una vez conseguido el permiso se coordinó los horarios con las áreas de trabajo para la aplicación de los instrumentos. En el horario acordado, se reunió a los socios estratégicos, donde se les informó con la lectura del consentimiento informado el objetivo de la recolección de datos y se recalcó su participación voluntaria.

Se distribuyó primero la Escala de Compromiso Organizacional, una vez terminado, se les entregó el Cuestionario de Desarrollo Emocional en Adultos. Por lo tanto, una vez que se terminó la evaluación de los socios estratégicos de las diferentes áreas, se seleccionó los protocolos debidamente contestados procediendo a codificarlos en forma consecutiva.

1.7.2 Procedimiento.

Una vez aplicados ambos instrumentos, a la muestra investigada correspondiente a socios estratégicos de una empresa de seguridad, se realizó la codificación de los datos, que consistió en revisar las pruebas para separar aquellas incompletas y/o erróneamente llenadas. Enseguida se asignó un número a cada una de las pruebas para su identificación. Luego fueron ingresadas en una hoja de cálculo de Microsoft Office Excel, y fueron procesadas con el soporte del paquete estadístico SPSS 25.0, procediendo luego a realizar el análisis de los datos obtenidos, empleando métodos que proporcionan la estadística descriptiva y la estadística Inferencial, tales como:

- Cargas factoriales obtenidas mediante el análisis factorial confirmatorio para evaluar la validez de los ítems que constituyen los instrumentos a utilizar.
- Coeficiente de confiabilidad omega, que permitirá evaluar la consistencia interna de los instrumentos en la población investigada.
- Tablas de distribución de frecuencias simples y porcentuales, (elaboradas según las normas APA, para organización y presentación de los resultados obtenidos referente al nivel de Compromiso Organizacional y nivel de Desarrollo Emocional en los socios estratégicos de la empresa de seguridad.
- En lo que respecta al análisis correlacional, en primer lugar, se determinó el cumplimiento de la normalidad de las puntuaciones obtenidas por los estudiantes en ambas pruebas, mediante la aplicación de la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov, para decidir el uso de la estadística paramétrica de correlación de Pearson o la estadística no paramétrica de correlación rho de Spearman, en la evaluación de la asociación entre el Compromiso Organizacional

y el Desarrollo Emocional en los socios estratégicos de una institución pública, cuando las dos variables a correlacionar cumplieran con la condición de normalidad, y la correlación de Spearman cuando al menos una de las variables difería significativamente de la distribución normal; estableciendo la existencia de evidencias de correlación entre las variables en estudio mediante la magnitud del tamaño del efecto de la correlación que según Cohen (1988), lo clasifica como trivial (.0-.10), pequeño (.11-.30), mediano (.31-.50) y grande (más de .50). Para el cálculo de los intervalos de confianza del coeficiente de correlación se utilizaron las fórmulas propuestas por Castillo (2014), para el coeficiente rho de Spearman, cuyo método se basa en la transformación arco tangente.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

Coeficientes de correlación

Tabla 2

Correlación del Compromiso organizacional con el Desarrollo emocional y sus dimensiones en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo

Variables		rho	TE
	Desarrollo Emocional	,63	Grande
Compromiso organizacional	Conciencia emocional	,55	Grande
	Regulación emocional	,48	Mediana
	Competencias sociales	,50	Mediana
	Autonomía emocional	,49	Mediana
	Competencias para la vida y el bienestar	,48	Mediana

Nota:

rho: Coeficiente de correlación rho de Spearman; TE: Tamaño de efecto de la correlación

IC: Intervalo de confianza para el coeficiente de correlación rho de Spearman

LI: Límite inferior del intervalo; LS: Límite superior del intervalo

En la tabla 2, se presentan los coeficientes de correlación rho de Spearman entre el Compromiso organizacional con el Desarrollo emocional y sus dimensiones, en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo; evidenciando una correlación directa, con tamaño de efecto grande entre el Compromiso organizacional con el Desarrollo emocional (rho=,63) y con la dimensión Conciencia emocional (rho=,55); asimismo, se identificó una correlación directa, con tamaño de efecto de magnitud mediana, del Compromiso organizacional con las dimensiones: Regulación emocional (rho=,48), Competencias sociales (rho=,50), Autonomía emocional (rho=,49) y Competencias para la vida y el bienestar (rho=,48).

Tabla 3

Correlación del Componente afectivo del compromiso organizacional con el Desarrollo emocional sus dimensiones en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo

Variables		rho	TE
	Desarrollo Emocional	,41	Mediana
Componente afectivo	Conciencia emocional	,50	Mediana
	Regulación emocional	,43	Mediana
	Competencias sociales	,47	Mediana
	Autonomía emocional	,45	Mediana
	Competencias para la vida y el bienestar	,43	Mediana

Nota:

rho: Coeficiente de correlación rho de Spearman; TE: Tamaño de efecto de la correlación

IC: Intervalo de confianza para el coeficiente de correlación rho de Spearman

LI: Límite inferior del intervalo; LS: Límite superior del intervalo

En la tabla 3, se presentan los coeficientes de correlación rho de Spearman entre las variables en estudio en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo participantes en la investigación; donde se observa que hay evidencia que el componente afectivo del compromiso organizacional correlaciona directamente, con tamaño de efecto de magnitud mediana, con el Desarrollo emocional a nivel general (rho=,41) y con las dimensiones: Conciencia emocional (rho=,50), Regulación emocional (rho=,43), Competencias sociales (rho=,47), Autonomía emocional (rho=,45) y Competencias para la vida y el bienestar (rho=,43).

Tabla 4

Correlación del Componente de Continuidad del compromiso organizacional con el Desarrollo emocional sus dimensiones en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo

Variables		rho	TE
	Desarrollo Emocional	,64	Grande
Componente	Conciencia emocional	,61	Grande
continuidad	Regulación emocional	,54	Grande
	Competencias sociales	,54	Grande
	Autonomía emocional	,55	Grande
	Competencias para la vida y el bienestar	,53	Grande

Nota:

rho: Coeficiente de correlación rho de Spearman; TE: Tamaño de efecto de la correlación

IC: Intervalo de confianza para el coeficiente de correlación rho de Spearman

LI: Límite inferior del intervalo; LS: Límite superior del intervalo

En la tabla 4, se presentan los coeficientes de correlación rho de Spearman entre la componente de Continuidad del Compromiso organizacional con el Desarrollo emocional y sus dimensiones, en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo; observando que la referida componente del compromiso organizacional correlaciona directamente, con tamaño de efecto de magnitud grande, con el Desarrollo emocional a nivel general (rho=,64) y con las dimensiones: Conciencia emocional (rho=,61), Regulación emocional (rho=,54), Competencias sociales (rho=,54), Autonomía emocional (rho=,55) y Competencias para la vida y el bienestar (rho=,53).

Tabla 5

Correlación del Componente de Normativo del compromiso organizacional con el Desarrollo emocional sus dimensiones en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo

Variables		rho	TE
Componente normativo	Desarrollo Emocional	,11	Pequeña
	Conciencia emocional	,14	Pequeña
	Regulación emocional	,15	Pequeña
	Competencias sociales	,15	Pequeña
	Autonomía emocional	,12	Pequeña
	Competencias para la vida y el bienestar	,15	Pequeña

Nota:

rho: Coeficiente de correlación rho de Spearman; TE: Tamaño de efecto de la correlación

IC: Intervalo de confianza para el coeficiente de correlación rho de Spearman

LI: Límite inferior del intervalo; LS: Límite superior del intervalo

Los resultados que se presentan en la tabla 5, se corresponden a los coeficientes de correlación rho de Spearman entre la componente Normativo del Compromiso organizacional con el Desarrollo emocional con sus dimensiones, en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo; donde se aprecia que la referida componente del compromiso organizacional correlaciona directamente, con tamaño de efecto de magnitud pequeña, con el Desarrollo emocional a nivel general (rho=,11) y con las dimensiones: Conciencia emocional (rho=,14), Regulación emocional (rho=,15), Competencias sociales (rho=,15), Autonomía emocional (rho=,12) y Competencias para la vida y el bienestar (rho=,15).

Tabla 6

***Nivel de Compromiso Organizacional en socios estratégicos
de una empresa de seguridad privada de Trujillo.***

Nivel de Compromiso Organizacional	n	%
Alto	85	32.7
Medio	82	31.5
Bajo	93	35.8
Total	260	100.0

En la tabla 6, referente al nivel de Compromiso Organizacional, se observa similares porcentajes en los niveles alto, medio y bajo de compromiso organizacional, con valores que oscilan entre el 31.5% y el 35.8%; predominando ligeramente el nivel bajo.

Tabla 7

***Nivel de Compromiso Organizacional según dimensiones,
en socios estratégicos de una empresa de seguridad
privada de Trujillo***

Nivel de Compromiso Organizacional	n	%
Compromiso Afectivo		
Alto	80	30.8
Medio	84	32.3
Bajo	96	36.9
Compromiso Normativo		
Alto	78	30.0
Medio	88	33.8
Bajo	94	36.2
Compromiso de Continuidad		
Alto	76	29.2
Medio	90	34.6
Bajo	94	36.2
Total	260	100.0

En la tabla 7, se observa un predominio de nivel bajo en las dimensiones del Compromiso Organizacional, con porcentajes de socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo que registran este nivel que oscilan entre 36.2% y 36.9%

Tabla 8

Nivel de Desarrollo Emocional en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo

Nivel de Desarrollo Emocional	n	%
Alto	88	33.8
Medio	79	30.4
Bajo	93	35.8
Total	260	100.0

En la tabla 8, referente al nivel de desarrollo emocional, se observa que los socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo, presentan una distribución similar según nivel de desarrollo emocional, con una ligera predominancia del nivel bajo en el que se ubican el 35.8% de los referidos socios estratégicos; en tanto que en los niveles alto y medio se identificó respectivamente al 33.8% y al 30.4% respectivamente.

Tabla 9

Nivel de Desarrollo Emocional según dimensiones, en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo

Nivel de Desarrollo Emocional	n	%
Conciencia emocional		
Alto	68	26.2
Medio	85	32.7
Bajo	107	41.2
Regulación emocional		
Alto	79	30.4
Medio	90	34.6
Bajo	91	35.0
Competencias sociales		
Alto	84	32.3
Medio	78	30.0
Bajo	98	37.7
Autonomía emocional		
Alto	72	27.7
Medio	89	34.2
Bajo	99	38.1
Competencias para la vida y el bienestar		
Alto	86	33.1
Medio	78	30.0
Bajo	96	36.9
Total	260	100.0

En la tabla 9, se observa una predominancia de nivel bajo en las dimensiones del Desarrollo Emocional, con porcentajes de socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo que registran este nivel, que fluctúan entre 35.0% y 41.2%

CAPÍTULO 5. DISCUSION

Se considera que toda organización debe ser capaz de analizar permanentemente las situaciones empresariales estratégicas y de gestionar el recurso más importante de la organización, que es el capital humano. Ser competitivos en el siglo XXI implica comprender, aceptar y aprovechar los cambios, siendo imprescindible tener en cuenta una visión centrada en las personas, promoviendo la participación y el involucramiento de los socios estratégicos con la visión, misión, objetivos y metas de la organización lo que permitirá conocer las competencias de los socios estratégicos en su interacción con los puestos de trabajo, ambiente laboral y cultura organizacional, generando de esta manera la identificación de los socios estratégicos con la empresa y fomentando el compromiso (Cheavinato, 2011).

Frente a esto, la presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Compromiso Organizacional y el Desarrollo emocional en socios estratégicos de una empresa de seguridad de Trujillo, encontrándose los siguientes resultados:

Existe relación entre el compromiso organizacional y el desarrollo emocional en los socios estratégicos de una empresa de seguridad de Trujillo, es decir el estado psicológico que presentan estos socios estratégicos, que caracteriza su relación con la empresa, y su deseo de continuar prestando servicios para ella se relaciona significativamente, con una magnitud moderada, con sus conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes que emplean para comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales (Allen y Meyer, 1997). Al respecto, resultados similares fueron encontrados por Presa et al., (2012) y Salvador-Ferrer (2012) quienes en otros contextos lograron determinar que el sentido de pertenencia o compromiso que presenta el trabajador hacia su centro de trabajo, se vincula con el grado de satisfacción o desarrollo emocional, que la organización es capaz de generar en sus socios estratégicos.

Frente a esto, se puede afirmar lo expuesto por Mathieu y Zajac (2001) quienes refieren que el compromiso organizacional se caracteriza por una profunda creencia y aceptación de parte del colaborador, sobre los objetivos y políticas propuestas por la organización, el deseo de direccionar sus esfuerzos en busca de contribuir con la misma y el anhelo continuo de seguir siendo parte de ella; asimismo, es necesario tener en cuenta que conforme pasa el tiempo, los socios estratégicos ven reducida la probabilidad de encontrar nuevas oportunidades de trabajo, razón por la que se incrementa el costo de dejar la empresa para la que en la actualidad se labora, sin embargo, esto puede

conllevar a que presenten agotamiento o estrés, lo que repercute en el entorno laboral, siendo necesario que la empresa busque siempre gestionar un entorno estable e interés por quienes laboran con ellos (Álvarez 2008), frente a esto Davis y Newstrom (2000). consideran que el compromiso organizacional se ve reflejado en aquellos que perciben estabilidad y éxito en su centro de labores, contribuyendo a que deseen seguir laborando y contribuir con otros a que se cumplan las metas trazadas.

Se aprecia también, que existe una relación entre la dimensión Compromiso Afectivo del Compromiso Organizacional y el Desarrollo Emocional con sus componentes (Conciencia emocional, Regulación emocional, Competencias sociales, Autonomía emocional y Competencias para la vida y el bienestar), esto permite comprender que aquel compromiso, identificación, el querer alcanzar los objetivos trazados por la empresa, sentir respeto por los valores organizacionales, el deseo de contribuir con la organización y formar parte de ella, que involucra el sentido de pertenencia, reflejados en la satisfacción y solidaridad cuando la empresa surge y su preocupación cuando la empresa sufre algún tipo de dificultad (Meyer y Allen, 1991) se relaciona con la capacidad del trabajador para percibir aquello que siente, el poder mantener un estado de equilibrio frente a las exigencias, poseer confianza y un buen autoconcepto, el ser capaz de establecer relaciones interpersonales funcionales y ser responsable (Bisquerra, 2003). Resultados similares fueron encontrados por Carrión y Vásquez (2018) y Ríos (2018) a nivel local, quienes lograron determinar que el grado de pertenencia, gratitud, apego e identidad que sienten los socios estratégicos en relación a la empresa y las funciones que realizan, guarda relación con la estabilidad emocional del colaborador, representada en su capacidad para generar lazos adecuados, sentirse satisfecho y la autoestima que refleja. Aunado a esto, Echevarría (2005), afirma que la competencia permite discernir y predisponer de los conocimientos necesarios para afrontar determinadas situaciones, resolviendo hechos y fenómenos problemáticos de forma satisfactoria, aspectos que contribuyen a que los socios estratégicos desempeñen mejor sus funciones; por su parte, Bisquerra (2002) considera que estimular el desarrollo emocional es fundamental, permite conocer, reconocer, interpretar, las emociones, contribuyendo a que los socios estratégicos tengan mejores relaciones intrapersonales y con su entorno, haciéndolos más tolerantes con la realidad, capaces de hacer frente a las exigencias laborales.

Existe además, una relación entre la dimensión Compromiso Continuidad del Compromiso Organizacional y el Desarrollo Emocional con sus componentes (Conciencia emocional, Regulación emocional, Competencias sociales, Autonomía emocional y Competencias para la vida y el bienestar), es decir, aquel proceso de transacción y contribución que se da entre la organización y el colaborador, reflejado en los beneficios recibidos a partir del desempeño realizado como incentivos o

reconocimientos otorgados, así como también las oportunidades de crecimiento que percibe que incrementan el con la empresa (Meyer y Allen, 1991), se relaciona con la capacidad para percibir el clima emocional, el ser capaz de regular las emociones y afrontar situaciones percibidas como estresantes, poseer una buena autoestima, generar adecuados lazos interpersonales y el encontrar soluciones ante las exigencias del entorno (Bisquerra, 2003). Aspectos similares los encontraron Valverde (2017) y Bras et al., (2012, citado en Valverde, 2017) quienes en otras realidades lograron hallar la relación entre el lazo organización y empleado, a partir de los beneficios (felicitaciones o agradecimientos por el desempeño) que la empresa otorga y el desarrollo de las capacidades, que la persona presenta. Es importante tener en cuenta que en un aspecto importante es aquella satisfacción laboral, evidenciada en la complacencia del colaborador con diversos factores, como el salario que recibe mensualmente; las posibilidades de promoción, siendo la línea de carrera y el acceso a un ascenso, una aspiración de forma continua en cada trabajador; y, la percepción de parte de los socios estratégicos sobre el tipo de relaciones interpersonales que se generan al interior de la organización, las cuales reflejan el grado de interacción existente entre el personal de distinto nivel jerárquico (Álvarez, 2008). Aunado a esto, se puede considerar lo manifestado por Echevarría (2005), quien afirma que las competencias permiten al trabajador discernir y predisponer de los conocimientos necesarios para afrontar determinadas situaciones, resolviendo hechos y fenómenos problemáticos de forma satisfactoria, contribuyendo así con el logro de objetivos planteados por la organización; todo esto representa un gran valor para la organización, quienes pueden tomar aquellos indicadores como identificación, lealtad y vinculación de los socios estratégicos con los objetivos y metas organizacionales, para que permanezcan en ella y contribuyan con el logro de objetivos (Claure y Böhr, 2003).

Asimismo, los resultados muestran una relación entre la dimensión Compromiso normativo del Compromiso Organizacional y el Desarrollo Emocional con sus componentes (Conciencia emocional, Regulación emocional, Competencias sociales, Autonomía emocional y Competencias para la vida y el bienestar), es decir, aquellos sentimientos u obligaciones, que el trabajador ha desarrollado hacia la empresa, a partir de los beneficios obtenidos o las cosas que se le han brindado como capacitaciones, reconocimientos o ascensos (Meyer y Allen, 1991); se relaciona de forma directa con la autoestima, el autoconcepto, la empatía, el grado de madurez y capacidad para afrontar o asumir retos, la habilidad para gestionar las emociones y poder encontrar soluciones efectivas ante las exigencias del entorno (Bisquerra, 2003). Frente a esto, los resultados encontrados por Leo (2016), Méndez (2015), Ruiz de Alba (2013) y Díaz y Quijada (2005) evidencian la gran importancia que tiene para los socios estratégicos las emociones, que al ser positivas y estables, contribuyen a que puedan tener un mayor compromiso con los valores y objetivos que la empresa presenta y busca alcanzar. Respecto a esto, se

asume que cuando se presentan factores en los socios estratégicos como una gran motivación interna, gran apego por el puesto de trabajo, satisfacción con el propio trabajo, promoción y existe una buena supervisión, esto permite que se haga frente a las diversas dificultades y el colaborador, pueda desempeñar mejor sus funciones (Gómez, 2006).

En relación a los niveles, se evidencia que, en la dimensión general del Compromiso Organizacional, se observa una tendencia alta (63%), en relación a las dimensiones se aprecia una tendencia media a alta. Es decir, esto permite comprender que los socios estratégicos, manifiestan que el compromiso organizacional es el grado en el que un trabajador se identifica con la institución a la que pertenece y desea seguir laborando dentro de ella, considerando que esto tiende a ser más fuerte en los socios estratégicos que presentan más años al servicio de la empresa, y en aquellos que han alcanzado éxito a nivel personal y profesional, y además, aquellos que interactúan y comparten experiencias laborales dentro de un equipo de socios estratégicos comprometidos (Davis y Newstrom 1999).

En referencia al nivel de desarrollo emocional, se observa que los socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo, presentan una distribución similar al desarrollo emocional, se aprecia que en su mayoría se ubican en un nivel alto y medio, al igual que en las dimensiones, permitiéndose así comprender que, los socios estratégicos reconocen sus capacidades, cualidades y características (Le Boterf, 2001). Se asume también, que son capaces de desarrollar con eficacia un determinado trabajo o actividad, para el cual el individuo moviliza sus propios conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión, indispensables para cumplir con los objetivos y metas que dicha actividad demanda (Valverde 2017); asimismo, en su mayoría son capaces de ordenar las emociones al servicio de un objetivo esencial (automotivación), reconocer las emociones de los demás y manifestar empatía (autoconciencia de las emociones de los otros) (Pérez-Escoda, 2005).

A la vez, se asume que estos resultados poseen una validez y confiabilidad, debido a que se realizó el análisis psicométrico de ambos instrumentos, presentando ambos valores adecuados, que permiten poder cumplir con los objetivos planteados durante el desarrollo de la investigación.

En resumen, se puede afirmar que existe relación directa entre Compromiso Organizacional y Desarrollo Emocional, en la muestra investigada de socios estratégicos de una empresa de seguridad privada, lo cual denota que ambas variables coexisten de

manera conjunta dentro de la conducta de los sujetos, es decir al presentarse una, se presenta por añadidura la otra, conceptuándose como mutuamente incluyentes. Siendo así, se puede establecer que, a mayor Compromiso Organizacional, mayor Desarrollo Emocional y viceversa. Sin embargo, es importante tomar en cuenta que, a pesar de no disponer de datos suficientes por la carencia de investigaciones entre el compromiso y desarrollo emocional, los resultados del presente estudio pueden proyectarse a todas las poblaciones de socios estratégicos de empresas de seguridad privada, Finalmente, a partir de los resultados encontrados y la discusión generada en líneas anteriores, se procede a establecer las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.

CONCLUSIONES

- En los socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo, predomina un nivel medio (34%) de Compromiso Organizacional, a nivel general y en sus dimensiones, asimismo, predomina un nivel medio de Desarrollo Emocional a nivel general y en sus dimensiones.
- Existe una correlación directa con tamaño de efecto grande entre Compromiso Organizacional y Desarrollo Emocional en socios estratégicos de una empresa de seguridad de Trujillo.
- Existe una correlación directa con tamaño de efecto mediano entre la dimensión Compromiso Afectivo del Compromiso Organizacional y las dimensiones del Desarrollo Emocional (Conciencia Emocional, Regulación Emocional, Autonomía Emocional, Competencias Sociales, Competencias para la Vida y el Bienestar) en socios estratégicos de una empresa de seguridad de Trujillo.
- Existe una correlación, directa con tamaño de efecto grande entre la dimensión Compromiso de Continuidad del Compromiso Organizacional y las dimensiones del Desarrollo Emocional (Conciencia Emocional, Regulación Emocional, Autonomía Emocional, Competencias Sociales, Competencias para la Vida y el Bienestar) en socios estratégicos de una empresa de seguridad de Trujillo.
- Existe una correlación, directa con tamaño de efecto pequeño entre la dimensión Compromiso Normativo del Compromiso Organizacional y las dimensiones del Desarrollo Emocional (Conciencia Emocional, Regulación Emocional, Autonomía Emocional, Competencias Sociales, Competencias para la Vida y el Bienestar) en socios estratégicos de una empresa de seguridad de Trujillo.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a los hallazgos encontrados podemos sugerir las siguientes recomendaciones:

- Brindar charlas, talleres y establecer programas preventivos que permitan que los socios estratégicos, que alcanzaron niveles bajos en el compromiso organizacional y en el desarrollo emocional y en sus dimensiones, puedan obtener estrategias y herramientas con énfasis en el control, manejo y expresión de aptitudes emocionales; que les permitan lidiar con los imprevistos y dificultades cotidianas del entorno laboral, y se refuerce así la productividad, a través de un programa de compensaciones basados en placas, certificados, emails, etc., asimismo, mediante planes de sucesión y programas para el desarrollo profesional y laboral, según sus competencias y desempeño.
- A la vez, promover la innovación, mediante actividades que susciten la interacción entre los socios estratégicos, tales como capacitaciones vivenciales y de confraternidad que promuevan su automotivación e identificación con la organización; partiendo de la premisa que los socios estratégicos comprometidos son innovadores.
- Realizar una Evaluación de Puestos para establecer y diseñar la banda salarial, lo que permitirá que los socios estratégicos conozcan los criterios de compensación salarial y emocional así mismo permitirá a la organización asegurar su equidad interna y competitividad.
- A futuros investigadores, se sugiere investigar la relación de ambas variables en diferentes poblaciones y contextos, para poder conocer de qué manera se presentan correlaciones en otras realidades.

REFERENCIAS

- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Málaga: Editorial EUMED.
- Álvarez, G. (2008). Determinantes del compromiso organizacional. ¿Están los socios estratégicos a tiempo parcial menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo? *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 18(2), 73-88.
- Betanzos, N. y Paz, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología* 23(2), 207-215.
- Beneitone, P.; Esquetini, J.; Gonzáles, M.; Maletá, G. y Wagenaar, R. (2007). *Reflexiones y perspectivas de la educación superior en América Latina*. Informe final Proyecto Tuning, España, Universidad del Deusto/Universidad de Groningen.
- Bisquerra, R. (2000). *Educación emocional y bienestar*. Editorial: Praxis. Barcelona, España.
- Bisquerra, R. (2002). *La competencia emocional*. Editorial: Praxis. Barcelona, España.
- Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista Investigación Educativa*, 21(1), 7-43.
- Bisquerra, R. y Pérez, N. (2007). Las competencias emocionales. *Educación XXI*, 10(4), 61-82.
- Böhrt, R.; Romero, C. y Díaz, B. (2014). *Un compromiso organizacional entre obreros: un estudio a cuatro organizaciones bolivianas*. *Investigación*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Boliviana, La Paz, Bolivia.
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas.
- Bunk, G. (1994). La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesional inicial y permanente. *Revista Europea de Formación Profesional*, 1(3), 8-14.
- Carrión, J. y Vasquez, M. (2018). *Compromiso Organizacional e Inteligencia Emocional en los Trabajadores de los Hoteles de Huanchaco – 2018*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Claire, M. y Bohrt M. (2003). *Tres Dimensiones del Compromiso Organizacional: Identificación, Membrecía y Lealtad*. (Tesis de Maestría). Universidad Católica Boliviana “San Pablo”, San Pablo, Bolivia.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México
- Davis, K. y Newstrom, J. (1999). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. (10a Ed). México: McGraw Hill.
- Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación.
- Díaz, Y. y Quijada, A. (2005). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional*. *Tesis presentada para obtener el grado de licenciado en Psicología Social*. (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma Metropolitana, Iztapalapa, México.
- Dunham, R.; Grube, J. y Casteneda, M. (1994). Organizational Commitment: The Utility of an Integrative Definition. *Journal of Applied Psychology*, 79(3), 11-17.

- Echeverría, B. (2005). *Competencias de acción de los profesionales de la orientación*. Madrid: ESIC editorial.
- Gadow, F. (2013). *Dilemas: La gestión del talento en tiempos de cambio*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Gasia, M. (2015). *El compromiso organizacional y su incidencia en el desempeño de los trabajadores del sector alimenticio de la zona industrial de Cagua – Edo. Aragua*. (Tesis de Maestría). Universidad de Carabobo. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Recuperado de: <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/2042/1/mgasia.pdf>
- Gill, H.; Meyer, J.; Lee, K.; Shin, K. y Yoon, C. (2011). Affective and continuance commitment and their relations with deviant workplace behaviors in Korea. *Asia Pacific Journal of Management*, 28, 595-607.
- Gómez, D. (2006). *K Sigma: Control de procesos para mejorar la calidad de la enseñanza (como identificar entre lo mucho que es trivial lo poco que es crítico)*. México. WK Educación
- Gómez, E. (2017). *¿Por qué es importante el compromiso laboral de los empleados?* Recuperado de: <https://www.contunegocio.es/recursos-humanos/compromiso-laboral-empleados/>
- Hatun, A (2011). La generación del milenio: quiénes son y cómo atraerlos y reclutarlos. *Revista Harvard Business Review*, 3(10), 66-76.
- Hellriegel, D.; Slocum, J. & Woodman, R. (1999). *Comportamiento organizacional*. México: International Thomson Editores.
- Hewitt, A. (2017). *Tendencias Globales de Compromiso de Empleados 2017*. Recuperado de: https://www.aon.com/ecuador/attachments/2017_Compromiso_Empleados.pdf
- Hernández, R.; Fernández, C., y Baptista, M.P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ª Ed.). México: McGraw Hill Educación
- Lagomarsino, R. (2010). *Compromiso organizacional*. (2.a ed.). Colombia: UNIVERSAL
- Larrain, A. (2017). *El clima organizacional y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Salas*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Leo, M. (2016). *Relación entre Inteligencia Emocional Grupal, Engagement Grupal y Satisfacción Laboral en Trabajadores*. (Tesis de Maestría). Universidad de Jaén, Jaen, España.
- Le Boterf, G. (2001). *Ingeniería de las competencias*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Lévy-Leboyer, C. (2000). *Gestión de las competencias*. Barcelona: Gestión.
- López, E.; Pulido, M. & Augusto, J. (2013). *Inteligencia Emocional en el Trabajo*. Madrid: Síntesis, S.A.
- Mathieu, J. y Zajac, D. (2001). A review and metaanalysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), 171-194.
- Méndez, A. (2015). *Clima y compromiso organizacional percibido por los empleados del parque eco-arqueológico en México*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Morelos, Morelos, México. Recuperado de:

- [http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/bitstream/
123456789/432/1/Tesis%20de%20Amalia%20M%C3%A9ndez.pdf](http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/bitstream/123456789/432/1/Tesis%20de%20Amalia%20M%C3%A9ndez.pdf)
- Meyer, J. & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(5), 61-98.
- Meyer, J.; Allen, N. & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of applied psychology*, 78(4), 538.
- Meyer, J.; Stanley, D.; Herscovitch, L. & Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of vocational behavior*, 61(1), 20-52.
- Meyer, J. y Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. London: Sage publications.
- Montoya, C. (2013). *Notas de gestión humana*. Sabaneta: Universidad CEIPA
- Montoya, E. (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Lima, Perú.
- Mowday, R. (1998). Reflections on the study and relevance of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 8(4), 23-29.
- Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico. (2011). *Education and Skills, en Better Policies for Development: Recommendations for Policy Coherence*. Recuperado de: http://www.bibliocatalogo.buap.mx:2381/development/better-policies-for-development/education-and-skills_9789264115958-20-en?citeformat=ris
- Ospina, R. y Riveros, J. (2015). Orientación al mercado e innovación en las empresas del sector servicios en la ciudad de Villavicencio. *Sotavento*, 25(1), 34-46.
- Pérez-Escoda, N., Bisquerra R., Filella R. & Soldevilla A. (2010). *Construcción del Cuestionario de Desarrollo Emocional de Adultos*. Universidad de Barcelona. Barcelona, España. Recuperado de: <http://www2.uned.es/reop/pdfs/2010/21-2%20-%20Perez%20Escoda%20-%20Bisquerra.pdf>
- Presa, C.; Fernández, E.; Bermejo, J.; Carabias, M.; Rodríguez, M. y Villaceros, M. (2012). Inteligencia emocional y vínculo laboral en trabajadores del Centro 90 San Camilo. *Gerokomos*, 23(2), 11-18.
- Raina, R. y Britt, D. (2016). Exploring cultural influence on managerial communication in relationship to job satisfaction, organizational commitment, and the employees' propensity to leave in the insurance sector of India. *International Journal of Business Communication*, 53 (1), 97-130.
- Rychen, S. y Hersh, L. (2006), *Competencias clave para el bienestar personal, económico y social*. España: Aljibe.

- Ríos, M. (2018). *Inteligencia Emocional y Compromiso Organizacional de los trabajadores de hoteles del Centro Histórico de Trujillo, 2018*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Robbins, S. (2003). *Comportamiento organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones*. México D.F.: Editorial Prentice Hispanoamericana.
- Ruiz de Alba, J. (2013). El Compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios Empresariales*, 1(3), 67–86.
- Saarni, C. (2000). *The Development of Emotional Competence*. New York: Editorial Guilford Press. 2
- Salvador-Ferrer, C. (2012). El compromiso organizacional como predictor de la inteligencia emocional. *Revista Interamericana de Psicología*, 46(2), 255-260.
- Salovey, P. y Mayer, J. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211. doi: 10.2190/dugg-p24e-52wk-6cdg
- Valverde, N. (2017). *Inteligencia emocional y compromiso organizacional del profesional de enfermería en un hospital nivel III 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Varona, M. (1993). Conceptualización y Supervisión de la Comunicación y el Compromiso Organizacional. *Diálogos de la Comunicación*, 35(3), 68-77.

ANEXOS

ANEXO 1

FICHA TÉCNICA DE DESARROLLO EMOCIONAL	
Autor	Pérez - Escoda y Bisquerra
Nombre de la Prueba	Cuestionario de Desarrollo Emocional de Adultos
Propósito	Conocer y evaluar las Competencias Emocionales
Ámbito de aplicación	Adultos
Dimensiones	Conciencia Emocional, Regulación Emocional, Autonomía Emocional, Competencias Sociales, Competencias para la Vida y Bienestar
Escala Tipo	Likert
Tiempo de aplicación	Aproximadamente 15 a 20 minutos
Administración	Individual y Colectiva

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIONES GENERALES

Usted debe expresar su acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones que les serían presentadas, usando la escala de 7 puntos ofrecida a continuación:

1= Totalmente en desacuerdo / 2= Moderadamente en desacuerdo / 3= Débilmente en desacuerdo / 4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo / 5= Débilmente de acuerdo / 6= Moderadamente de acuerdo / 7= Totalmente de acuerdo

Ítem	Ptje
1) Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.	
2) Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	
3) Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	
4) Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	
5) Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.	
6) Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	
7) Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	
8) Esta organización merece mi lealtad.	
9) Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	
10) No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.	
11) No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.	
12) Esta organización significa mucho para mí.	
13) Le debo muchísimo a mi organización.	
14) No me siento como “parte de la familia” en mi organización.	
15) No me siento parte de mi organización.	
16) Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.	
17) Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.	
18) No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.	

ANEXO N°2

FICHA TÉCNICA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL	
Autor	Meyer y Allen
Nombre de la Prueba	Cuestionario de Compromiso Organizacional
Propósito	Conocer el Compromiso Organizacional en los trabajadores de una Organización.
Ámbito de aplicación	Adultos
Dimensiones	Componente Afectivo, Componente Normativo y Componente de Continuidad
Escala Tipo	Likert
Tiempo de aplicación	Aproximadamente 15 min.
Administración	Individual o colectiva

CUESTIONARIO DE DESARROLLO EMOCIONAL EN ADULTOS

A continuación, se presentan 48 situaciones referidas a su persona y al entorno que lo rodea, en las cuales hay 5 posibles respuestas: TA (Totalmente de acuerdo); A (Acuerdo); I (Indeciso (Indeciso)); D (Desacuerdo); y TD (Totalmente desacuerdo). Recuerde que no hay respuestas ni buenas ni malas, simplemente deseamos saber cuál es su percepción sobre lo que vivencia cotidianamente.

Ítems	TA	A	I	D	TD
1. Me siento una persona feliz					
2. Estoy satisfecho con mi manera de afrontar la vida y ser feliz					
3. Estoy descontento conmigo mismo					
4. Algunas veces me planteo seriamente si vale la pena vivir					
5. Tengo claro para qué quiero seguir viviendo					
6. A menudo pienso cosas agradables sobre mí mismo					
7. A menudo me siento triste sin saber el motivo					
8. Tengo la sensación de aprovechar bien mi tiempo libre					
9. Hablar delante de muchas personas me resulta realmente difícil					
10. Cuando debo hacer algo que considero difícil me pongo nervioso y me equivoco					
11. Hablar con otras personas poco conocidas me resulta difícil, hablo poco y siento nerviosismo					
12. Me cuesta defender opiniones diferentes a la de las otras personas					
13. Me bloqueo cuando tengo que resolver conflictos					
14. Me asustan los cambios					
15. Nada de lo que puedo pensar o hacer puede cambiar las cosas que me pasan					
16. Para sentirme bien necesito que los otros vean con buenos ojos lo que digo y hago					
17. Me siento herido fácilmente cuando los otros critican mi conducta o trabajo.					
18. A menudo cuando alguien me habla estoy pensando en lo que diré yo enseguida					
19. Cuando me doy cuenta que he hecho algo mal me preocupo durante mucho tiempo					
20. Me desanimo cuando algo me sale mal					
21. Me resulta fácil darme cuenta de cómo se sienten los otros					
22. Sé ponerme en el lugar de los otros para comprenderlos bien					
23. Noto si los otros están de mal o buen humor					
24. Me resulta difícil saber cómo se sienten los otros					
25. Conozco bien mis emociones					

26. A menudo me dejo llevar por la rabia y actúo bruscamente					
27. Acostumbro a moderar mi reacción cuando tengo una emoción fuerte					
28. Me pongo nervioso/a con mucha facilidad y me altero					
29. Tengo a menudo peleas o conflictos con otras personas próximas a mí					
30. Puedo esperar pacientemente para conseguir lo que deseo					
31. Soy capaz de mantener el buen humor aunque hablen mal de mí					
32. Puedo describir fácilmente mis sentimientos					
33. Cuando alguien me provoca, me calmo diciéndome cosas tranquilizadoras					
34. Me preocupa mucho que los otros descubran que no se hacer alguna cosa.					
35. Por la noche empiezo a pensar y me cuesta mucho dormirme					
36. Me cuesta expresar sentimientos cuando hablo con mis amigos					
37. Sé poner nombre a las emociones que experimento					
38. No sé qué responder cuando me hacen un elogio o me dicen cosas agradables sobre mí					
39. Me resulta difícil relajarme					
40. A menudo tengo la sensación de que los otros no entienden lo que les digo					
41. Cuando mi estado de ánimo no es demasiado bueno, intento hacer actividades que me resulten agradables					
42. Cuando no sé algo, me muevo y busco información y ayuda sin demasiada dificultad					
43. Cuando resuelvo un problema pienso cosas cómo: Magnífico!, Lo he conseguido!, He sido capaz de..., etc.					
44. Sé como generar ocasiones para experimentar emociones agradables/positivas					
45. Me resulta fácil pensar en las consecuencias de mis decisiones					
46. Tengo muchos amigos					
47. Puedo hacer amigos con facilidad					
48. Acepto y respeto que los otros piensen y actúen de forma diferente a mí					

ANEXO 3

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____ con n° de DNI: _____

acepto participar voluntariamente en la investigación titulada “**Compromiso Organizacional y Desarrollo Emocional en socios estratégicos de una empresa de seguridad de**”, realizada por la estudiante de Psicología de la Universidad Privada del Norte, Claudia Dionicio León.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

He sido informado sobre la naturaleza y los propósitos de la investigación y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación.



Firma del participante

DNI:

ANEXO 4

Evidencia basada en estructura interna

En la tabla 10, se exponen los resultados del análisis factorial confirmatorio para contrastar el modelo teórico multidimensional, usando el método de los mínimos cuadrados no ponderados, para el Cuestionario de Desarrollo Emocional en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo; evidenciando que el índice CMIN/gl, igual a 5.0 registra un valor mayor a 4 establecido como indicador de buen ajuste del modelo; aunque algunos autores como Leon (2012), establece como aceptable valores menores o iguales a cinco en este índice de ajuste; el error cuadrático medio (RMSEA) igual a .11, superior al valor referente de .08, que es el valor referente máximo; índice de bondad de ajuste GFI igual a .912, e índice de bondad de ajuste ajustado AGFI igual a .903 y el índice NFI con un valor de .901, todos mayores a .90, indicador de buen ajuste.

Tabla 10

Índices de bondad de ajuste del modelo de Análisis factorial confirmatorio del Cuestionario de Desarrollo Emocional en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo

Índices de ajuste del modelo	Valor
Índices de ajuste globales o absolutos	
CMIN/gl	5,0
RMSEA	,11
Índices de ajuste comparativos	
GFI	.912
AGFI	.903
NFI	.901

Nota

RMSEA: Error cuadrático medio de estimación; GFI: Índice de bondad de ajuste; AGFI: Índice ajustado de bondad de ajuste; NFI: Índice de ajuste normalizado

Los resultados que se exponen en la tabla 11, corresponden a las cargas factoriales, que reporta el análisis factorial confirmatorio, de los ítems del Cuestionario de Desarrollo Emocional en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo, según el análisis factorial confirmatorio, donde se observa que cuarenta y seis de los ítems presentan cargas factoriales mayores a .30 con valores que varían entre .312 a .838; en tanto que los ítems catorce y veintinueve muestran cargas factoriales inferiores a .30, con valores de ,184 y ,268 respectivamente.

Tabla 11

Cargas factoriales de los ítems del Cuestionario de Desarrollo Emocional en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo

Conciencia emocional	Regulación emocional	Competencias sociales	Autonomía emocional	Competencias para la vida y el bienestar
Item01 ,429	Item08 ,340	Item21 ,394	Item33 ,562	Item40 ,479
Item02 ,389	Item09 ,760	Item22 ,792	Item34 ,597	Item41 ,808
Item03 ,807	Item10 ,396	Item23 ,581	Item35 ,378	Item42 ,838
Item04 ,365	Item11 ,336	Item24 ,361	Item36 ,571	Item43 ,467
Item05 ,567	Item12 ,605	Item25 ,483	Item37 ,490	Item44 ,823
Item06 ,312	Item13 ,736	Item26 ,483	Item38 ,384	Item45 ,806
Item07 ,756	Item14 ,184	Item27 ,396	Item39 ,375	Item46 ,774
	Item15 ,767	Item28 ,825		Item47 ,397
	Item16 ,369	Item29 ,268		Item48 ,806
	Item17 ,329	Item30 ,313		
	Item18 ,826	Item31 ,470		
	Item19 ,414	Item32 ,772		
	Item20 ,723			

En la tabla 12, se muestra la confiabilidad por consistencia interna mediante el coeficiente de confiabilidad omega del Cuestionario de Desarrollo Emocional en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo, observando que a nivel general el cuestionario y la dimensión Competencias para la vida y el bienestar, muestran una confiabilidad elevada con coeficientes omega respectivos de .955 y ,900; Asimismo se aprecia un nivel de confiabilidad aceptable en las dimensiones: Conciencia emocional, Regulación emocional y Competencias, muestran una confiabilidad aceptable con coeficientes omega que oscilan entre .729 y 839; en tanto que la dimensión Regulación emocional muestra un coeficiente omega de .680.

Tabla 12

Confiabilidad del Cuestionario de Desarrollo Emocional en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo

	ω	N° Ítems	IC al 95%	
			Li	Ls
Desarrollo Emocional	,955	48	,947	,962
Conciencia emocional	,729	7	,677	,775
Regulación emocional	,839	13	,810	,866
Competencias sociales	,817	12	,783	,847
Autonomía emocional	,680	7	,619	,735
Competencias para la vida y el bienestar	,900	9	,881	,917

ω : Coeficiente de confiabilidad omega

En la tabla 13, se exponen los resultados del análisis factorial confirmatorio para contrastar el modelo teórico multidimensional, usando el método de los mínimos cuadrados no ponderados, para el Cuestionario de Compromiso Organizacional en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo; evidenciando que el índice CMIN/gl, igual a 1.75 registra un valor menor a 4 establecido como indicador máximo de buen ajuste del modelo; el error cuadrático medio (RMSEA) igual a 13.9, superior al valor referente de .08, que es el valor referente máximo; índice de bondad de ajuste GFI igual a .934, e índice de bondad de ajuste ajustado AGFI igual a .914, ambos mayores a .90, indicador de buen ajuste.

Tabla 13

Índices de bondad de ajuste del modelo de Análisis factorial confirmatorio del Cuestionario de Compromiso Organizacional en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo

Índices de ajuste del modelo	Valor
Índices de ajuste globales o absolutos	
CMIN/gl	1.75
RMSEA	13,9
Índices de ajuste comparativos	
GFI	.934
AGFI	.914

Nota

RMSEA: Error cuadrático medio de aproximación; GFI: Índice de bondad de ajuste; AGFI: Índice ajustado de bondad de ajuste.

Los resultados que se exponen en la tabla 14, corresponden a las cargas factoriales, que reporta el análisis factorial confirmatorio, de los ítems del Cuestionario Compromiso organizacional en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo, según el análisis factorial confirmatorio, donde se observa que los dieciocho ítems presentan cargas factoriales menores a .30 con valores que varían entre .309 a .975.

Tabla 14

Cargas factoriales de los ítems del Cuestionario del Compromiso Organizacional en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo

Conciencia emocional		Regulación emocional		Competencias sociales	
Item01	.661	Ítem 07	.309	Item13	.776
Item02	.618	Item08	.692	Item14	.727
Item03	.718	Item09	.435	Item15	.923
Item04	.710	Item10	.735	Item16	.727
Item05	.642	Item11	.800	Item17	.853
Item06	.732	Item12	.975	Item18	.871

En la tabla 15, se muestra la confiabilidad por consistencia interna mediante el coeficiente de confiabilidad omega del Cuestionario de Compromiso organizacional en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo, observando que a nivel general el cuestionario y la dimensión Compromiso normativo, muestran una confiabilidad elevada con coeficientes omega respectivos de ,931 y ,922; Asimismo se aprecia un nivel de confiabilidad muy bueno en las dimensiones: Compromiso Afectivo y Compromiso de Continuidad con coeficientes omega de ,838 y ,834 respectivamente.

Tabla 15

Confiabilidad del Cuestionario de Compromiso organizacional en socios estratégicos de una empresa de seguridad privada de Trujillo.

	ω	N° Ítems	IC al 95%	
			Li	Ls
Compromiso Organizacional	,931	18	0,919	0,942
Compromiso Afectivo	,838	6	0,806	0,866
Compromiso de Continuidad	,834	6	0,802	0,863
Compromiso Normativo	,922	6	0,907	0,935

ω : Coeficiente de confiabilidad omega

En las tablas 16 y 17, se muestra los resultados de la aplicación de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov aplicada para evaluar el cumplimiento del supuesto de normalidad en las distribuciones de las variables en estudio. En la Tabla 13, se aprecia que las dimensiones de la Compromiso Organizacional, difieren significativamente, de la distribución normal. En lo que respecta al Desarrollo Emocional (Tabla 14), se aprecia que todas las dimensiones que la conforman, difieren significativamente, de la distribución normal. De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de normalidad se deduce que, para el proceso estadístico de evaluación de la correlación entre Compromiso Organizacional y Desarrollo Emocional, debería usarse la prueba no paramétrica de correlación rho de Spearman.

Tabla 16

Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov del Cuestionario de Desarrollo Emocional (QDE-A), en socios estratégicos de una empresa de seguridad de Trujillo

	Z(K-S)	Sig.(p)
Desarrollo Emocional	.116	0.000**
Conciencia emocional	.071	0.003**
Regulación emocional	.081	0.000**
Competencias sociales	.090	0.000**
Autonomía emocional	.058	0.036*
Competencias para la vida y el bienestar	.064	0.011*

Nota:

K-S: Estadístico de la prueba de Komogorov-Smirnov

Sig.(p): Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

**p<.01; *p<.05

Tabla 17

Prueba de Normalidad de Kolgomorov-Smirnov de las puntuaciones del Cuestionario de Compromiso Organizacional, en socios estratégicos de una empresa de seguridad de Trujillo

	Z(K-S)	Sig.(p)
Compromiso Organizacional	.072	0.002**
Compromiso Afectivo	.063	0.015*
Compromiso de Continuidad	.065	0.004**
Compromiso Normativo	.070	0.010*

Nota:

K-S: Estadístico de la prueba de Komogorov-Smirnov

Sig.(p): Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

**p<.01; *p<.05