



ARTICULO CIENTÍFICO

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y COMPROMISO LABORAL EN LAS MIPYMES DE ECUADOR

EMOTIONAL INTELLIGENCE AND WORK ENGAGEMENT IN ECUADORIAN MSMEs

Resumen / Abstract

En la literatura actual, académicos e investigadores pronuncian la necesidad empresarial de un clima organizacional caracterizado por el uso de los avances tecnológicos para el desarrollo de las redes comunicacionales como herramientas que promueven relaciones interpersonales que vinculan emociones y compromisos para el logro de los objetivos de los empleados y de la organización. Es por ello que en esta investigación se establece un vínculo entre estos constructos con el propósito de determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Compromiso Laboral en las MiPymes de Ecuador. Con la aplicación de la metodología, bajo un enfoque positivista, descriptivo, con alcance explicativo y un nivel correlacional, el estudio se llevó a cabo en las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) de las 24 provincias de Ecuador. Con una muestra de 300 empleados de las empresas seleccionadas, se aplicaron las escalas para evaluar el comportamiento de las variables. Los resultados revelaron que existe una relación directamente proporcional entre los constructos evaluados, indicando que a mayor nivel de inteligencia emocional mayor grado de compromiso laboral. Los hallazgos permitieron inferir que, mientras mejor sea la conciencia y regulación de las emociones, los empleados experimentarán un mayor compromiso en las labores empresariales.

Palabras claves: inteligencia emocional; compromiso laboral; empleados.

In the current literature, academics and researchers pronounce the business need for an organizational climate in which a close relationship prevails between the objectives of both companies and employees, based on the use of technology and communication networks to create and maintain an environment in which the emotions and commitment of the members converge through their interpersonal relationships. That is why this research establishes a link between these constructs in order to determine the relationship between Emotional Intelligence and Labor Commitment in MSMEs in Ecuador. With the application of the methodology, under a positivist, descriptive approach, with an explanatory scope and a correlational level: The study was carried out in the micro, small and medium enterprises (MSMEs) of the 24 provinces of Ecuador. With a sample of 300 employees of the selected companies, the scales were applied to evaluate the behavior of the variables. The results revealed that there is a directly proportional relationship between the constructs evaluated, indicating that the higher the level of emotional intelligence, the greater the degree of work engagement. The findings allowed us to infer that the better the awareness and regulation of emotions, the employees will experience greater commitment in business tasks.

Key words: emotional intelligence; work engagement; employees.

■ MARLON SANTIAGO LEAL PAREDES

<https://orcid.org/0000-0002-8448-7201>
msleal@utn.edu.ec
Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología. Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador.

Introducción

El comportamiento humano del mundo de hoy es impulsado por los beneficios que otorga la revolución tecnológica y comunicacional al conocimiento de las personas en las organizaciones. Las personas comparten información e intercambian conocimientos expresando sus emociones (Davis y Newstrom, 2001). Cuando se tiene la capacidad de usar las emociones y el conocimiento para mejorar el pensamiento a través del razonamiento preciso sobre las emociones, se dice que la persona posee inteligencia emocional (Mayer et al., 2008). Evidencias empíricas han demostrado que la inteligencia emocional influye en el comportamiento de intercambio de conocimientos de los empleados en las organizaciones (Naz et al., 2019) para mejorar las habilidades en los métodos de trabajo (Chen et al., 2011) y la confianza de los empleados para completar sus tareas (Hakanen et al., 2008) dando como resultado el compromiso laboral definido como el apego cognitivo y emocional del empleado a su rol (Kahn, 1990).

La inteligencia emocional es un constructo que ha sido vinculado con diversas variables como el liderazgo (Hong et al., 2011), como una característica de los grandes líderes (Goleman, 2003) y como una diferencia individual importante (Schutte y Loi, 2014). Académicos e investigadores han revelado con sus hallazgos que la inteligencia emocional se vincula con la efectividad del liderazgo y resultados como el clima organizacional, el compromiso organizacional, la intención de rotación (Hur et al., 2011; Wong y Law, 2002), la satisfacción laboral (Miao et al., 2016) y la motivación para el trabajo (Leal et al., 2021) de los seguidores. Otros autores han destacado que el manejo de las emociones propias y de otros es valioso para los gerentes y los empleados de las empresas (Drigas y Papoutsis, 2019) y que la inteligencia emocional afecta los comportamientos laborales de los empleados (George et al., 2021), el desempeño laboral (Pekaar et al., 2017), el comportamiento de la ciudadanía organizacional (O'Boyle et al., 2011; Weinzimmer et al., 2017) y el conflicto trabajo-familia, equilibrio trabajo-vida y satisfacción con la vida (Bedi y Bedi, 2017; Mahanta, 2015).

A pesar de los estudios recientes que han revelado que la inteligencia emocional tiene efectos positivos en el compromiso laboral (Levitats y Vigoda-Gadot, 2020) y que los empleados con inteligencia emocional experimentan niveles

más altos de compromiso (Barreiro y Treglown, 2020), también se debe enunciar las recientes declaraciones de autores sobre la escasa literatura que aborda el efecto de la inteligencia emocional sobre el compromiso laboral de los empleados en las organizaciones (Barreiro y Treglown, 2020; George et al., 2021; Li et al., 2018; Moron y Biolik-Moron, 2021). Sobre la base de estas consideraciones el objetivo fundamental de esta investigación fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el compromiso laboral en los empleados de las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) en todo el territorio ecuatoriano. Para alcanzar el objetivo general, se estableció como objetivo específico identificar las dimensiones de la inteligencia emocional y los componentes del compromiso laboral en los empleados. Se pretende ampliar la frontera del conocimiento dentro de la comunidad científica con nuevos hallazgos para fortalecer la gestión emprendedora de las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) a través del entendimiento del comportamiento de los empleados de las organizaciones.

Revisión de literatura

Inteligencia Emocional

La gestión de la Inteligencia Emocional se esfuerza por resaltar lo emocional y lo racional en las relaciones interpersonales sin ceder a los impulsos; es por ello que la inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene en cuenta sentimientos y consiste en el desarrollo de habilidades como control de impulsos (Galvis, 2007), razón por la cual las personas se desenvuelven en el mundo proyectando sus emociones como un ser sintiente que reconoce y experimenta las emociones que serán usadas con algún fin en las que a veces es necesario su control (Salinas, 2013). Mayer y Salovey (1997) señalan que la inteligencia emocional es definida como el conjunto de habilidades de percepción, valoración y facilidad de expresión de las emociones con exactitud. Identifican la inteligencia emocional, en primer lugar, como la habilidad para acceder y generar sentimientos que puedan facilitar el pensamiento; en segundo lugar, como la habilidad para poder comprender la emoción y el conocimiento emocional; y en tercer lugar, como la habilidad para poder regular las emociones promoviendo el crecimiento

emocional e intelectual. Esto significa que, cuando las personas establecen el equilibrio entre sus emociones y su forma de pensar para controlar los impulsos producidos por sus sentimientos, actúan con inteligencia emocional.

Originalmente, la definición de inteligencia emocional fue descrita por Mayer et al. (1990) y, posteriormente, fue llevada a casi todo el mundo por Goleman (1995) bajo las nociones de inteligencia intrapersonal e interpersonal de Gardner (1983). Debe acotarse que los estudios llevados cabo por Mayer et al. (2008) determinaron que una mayor inteligencia emocional se encuentra relacionada con la regulación de las estrategias interpersonales negativas, una adecuada percepción de la sociedad y una mayor calidad en las relaciones sociales, familiares y de pareja, por lo que suelen ser captadas por otras personas como sujetos agradables, empáticos y sociables.

Dentro de este marco, Mayer y Salovey (1997) afirman que las emociones poseen un papel significativo en los individuos debido a que están implicados en cambios cognitivos y conductuales necesarios para ofrecer una respuesta efectiva al ambiente que los rodea. Declaran que las personas emocionalmente inteligentes perciben, regulan y comprenden las emociones personales y laborales controlando los impulsos sentimentales. En este sentido, proponen un modelo de cuatro habilidades en la inteligencia emocional, organizadas según el procesamiento de las emociones y cómo afecta esta a los procesos de pensamiento: a) la percepción de las emociones con exactitud, b) el acceso y/o generación de sentimientos que faciliten el pensamiento, c) la comprensión de emociones; y d) la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional y laboral.

Con este enfoque teórico, Fernández-Berrocal et al. (2004) argumentan que la inteligencia emocional es la fusión del constructo emocional y el constructo cognitivo que determina tres dimensiones de la inteligencia emocional: a) la percepción, b) la comprensión; y c) la regulación. Distinguieron como la primera dimensión de la inteligencia emocional a la atención o percepción de las emociones, referida a la conciencia que se tiene de las emociones, la capacidad para reconocer sentimientos y saber lo que significan a través de las señales emocionales de la expresión facial, movimientos y tono de voz. Esta habilidad permite conocer sentimientos propios y ajenos e implica reconocer los estados y sensaciones

funcionales de cada uno (Mayer y Salovey, 1997). La segunda dimensión de la inteligencia emocional es la facultad de las personas para conocer y comprender las emociones, distinguiendo entre ellas cómo evolucionan e integrándolas en los pensamientos (Fernández-Berrocal et al., 2004). Tener claridad emocional ayuda a conocer las causas y consecuencias de un estado anímico (Mayer y Salovey, 1997). Finalmente, la tercera dimensión de la inteligencia emocional es la capacidad de regular y controlar las emociones positivas y negativas propias y ajenas, consiste en moderar las emociones negativas e intensificar las positivas, además de alcanzar los procesos emocionales de mayor complejidad (Fernández-Berrocal et al., 2004).

Sobre la base de estas dimensiones, algunos estudios demostraron que una mayor inteligencia emocional se encuentra relacionada con la regulación de las estrategias interpersonales negativas, una adecuada percepción de la sociedad y una mayor calidad en las relaciones sociales (Mayer et al., 2008) y que puntuaciones altas en claridad y reparación son adecuadas para el manejo emocional (Taramuel y Zapata, 2017). El desarrollo de estas capacidades influye positivamente en la vida social, académica y laboral (Fernández-Berrocal et al., 2004), ayuda a la resolución de conflictos disminuyendo los niveles de estrés o frustración en los empleados (Villa, 2013), mejora las relaciones interpersonales con los miembros de una organización (Cherniss y Goleman, 2013; Leal y Arias, 2021) y permite valorar tanto éxitos como fracasos sin que esto genere frustración o los objetivos de una organización (Muñoz-García y Rodríguez-Gómez, 2004).

Estudios empíricos han revelado que el nivel de inteligencia emocional de los empleados ayuda a lograr la capacitación adecuada de los gerentes y empleados para lograr los objetivos de la organización de manera eficiente y efectiva (Kalaiarasi et al., 2014). Hallazgos recientes sugieren que la inteligencia emocional en el desarrollo de las actividades de los empleados es una herramienta que les permite el éxito en sus labores (Ramírez y López, 2020), describen la importancia de la inteligencia emocional en las organizaciones explicando que es una variable imprescindible para el trabajo en equipo de una manera dinámica e interactiva en las organizaciones (Apaza y Flores, 2019) y demuestran que todas las dimensiones de inteligencia emocional de autoconciencia, autogestión, conciencia social y gestión de

relaciones afectan positiva y significativamente los resultados laborales de todos los empleados (Suifan et al., 2015).

Compromiso Laboral

El compromiso en el lugar de trabajo ha evolucionado para abarcar una amplia gama de tipos, como compromiso, apego, compromiso e implicación; no obstante, todos enfatizan la importancia del compromiso en el lugar de trabajo (Geldenhuis et al., 2014). Es oportuno mencionar que, en el ámbito de la comunidad científica, se precisan investigaciones que establezcan una distinción en el compromiso, el compromiso organizacional y el compromiso laboral o *work engagement*. Estos hallazgos han demostrado la vinculación que existe entre el compromiso laboral y el compromiso organizacional en el lugar de trabajo (Cesário y Chambel, 2017; Field y Buitendach, 2011; Geldenhuis et al., 2014; Van Zyl et al., 2010).

El compromiso organizacional y el compromiso laboral son constructos distinguidos en diferentes enfoques teóricos. El compromiso organizacional, según algunos autores, se refiere a la totalidad de la presión normativa internalizada para actuar de una manera que satisfaga los intereses organizacionales (Wiener, 1982), implica la voluntad de los empleados de esforzarse más en nombre de la organización, el deseo de permanecer en la organización y la aceptación de los objetivos y valores de la organización (Porter et al., 1974). El compromiso organizacional constituye el vínculo entre el empleado y la organización (Martin y Roodt, 2008) y se caracteriza por tres factores: tener una fuerte creencia y aceptación de los objetivos y valores de la organización, tener la voluntad de ejercer un esfuerzo considerable en nombre de la organización y tener un fuerte deseo de permanecer en la organización (Mowday et al., 1979; Mowday et al., 1982).

El compromiso organizacional fue identificado por Meyer y Allen (1991) en función de tres enfoques distintos de compromiso: el compromiso como un apego afectivo a la organización, el compromiso como un costo percibido asociado con dejar la organización y el compromiso como una obligación para permanecer en la organización. Se refirieron a estas tres formas de compromiso como compromiso afectivo, de continuidad y normativo, respectivamente. Sin

embargo, la naturaleza del estado psicológico para cada forma de compromiso es bastante diferente (Meyer et al., 1993). Los empleados con un fuerte compromiso afectivo se quedan en la organización porque quieren, aquellos con un fuerte compromiso de permanencia se quedan porque lo necesitan y aquellos con un fuerte compromiso normativo se quedan porque sienten que deben hacerlo (Meyer y Allen, 1991).

En cuanto al compromiso laboral, correspondiente a este estudio, la teoría de Kahn (1990) postula tres estados psicológicos: importancia, seguridad y disponibilidad como antecedentes del compromiso laboral de los empleados. Kahn (1990) argumentó que en el compromiso las personas se emplean y se expresan física, cognitiva y emocionalmente durante las representaciones de roles. Distinguió que el aspecto físico del compromiso de los empleados se refiere a las energías físicas que ejercen las personas para cumplir sus funciones; el aspecto cognitivo del compromiso de los empleados se refiere a las creencias de los empleados sobre la organización, sus líderes y las condiciones de trabajo; y el aspecto emocional se refiere a cómo se sienten los empleados sobre cada uno de esos tres factores y si tienen actitudes positivas o negativas hacia la organización y sus líderes. En este sentido, Kahn (1990) explicó que el compromiso laboral significa estar presente tanto psicológica como físicamente al ocupar y desempeñar un rol organizacional. Posteriormente, Maslach y Leiter (1997) determinaron que el compromiso laboral es la capacidad de no cansarse fácilmente.

Sobre las condiciones psicológicas del compromiso personal en el trabajo (Kahn, 1990), Maslach y Leiter (1997) explicaron que el compromiso laboral es la capacidad de no cansarse fácilmente y que se caracteriza a partir de tres dimensiones básicas: energía, participación y eficacia, las cuales son exactamente las dimensiones opuestas al agotamiento. Posteriormente, la investigación de los autores Schaufeli et al. (2002) examinó la relación entre el compromiso laboral y el agotamiento tomando como punto de partida los argumentos de Maslach y Leiter (1997), distinguiendo que la energía que representa el vigor, la participación que se refiere a la dedicación y la eficacia deben considerarse los elementos constitutivos del compromiso laboral. No obstante, agregan la absorción unificándolo a la eficacia como otro componente relevante del compromiso.

En este sentido, el compromiso laboral se define como un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado con el trabajo que se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción (Schaufeli et al., 2002).

Este estado es beneficioso para los empleados que están comprometidos con su trabajo porque mantienen un estado afectivo positivo que impulsa la motivación por su trabajo. Las investigaciones apuntan a la importancia de considerar el compromiso laboral con el trabajo como un fenómeno colectivo que emerge desde los empleados y tiene beneficios para el desempeño (Acosta et al., 2013).

El compromiso laboral puede adquirirse a través de vivencias y experiencias comunes que garantizan la salud ocupacional de los equipos al tiempo que mejora su rendimiento y desempeño (Salanova et al., 2013). Los trabajadores comprometidos tienen un fuerte sentimiento de pertenencia a la organización (Carrasco et al., 2010), muestran entusiasmo, trabajan placenteramente inmersos en su totalidad en sus tareas (Salanova et al., 2013) y demuestran su energía y efectividad de manera positiva en el área laboral (Montoya y Moreno, 2012). El compromiso laboral es el producto de las organizaciones saludables donde prevalece un ambiente físico de trabajo sano y seguro (Salanova et al., 2013).

El compromiso laboral se fundamenta en tres componentes: vigor, dedicación y absorción (Salanova et al., 2000), que hacen referencia a los niveles de energía y eficacia relacionados con el trabajo. El vigor se refleja en el empleado con altos niveles de energía, persistencia y esfuerzo (Salanova et al., 2000), con alta motivación en su trabajo y que demuestra resiliencia cuando enfrenta dificultades en el trabajo (Maunno et al., 2007). La dedicación se manifiesta en el empleado por altos niveles de significado, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto relacionados con el trabajo que realiza (Salanova et al., 2000). Se refiere a estar fuertemente involucrado en el trabajo y experimentar un sentido de importancia, entusiasmo, inspiración y desafío (Schaufeli et al., 2006). La absorción en el empleado se caracteriza por estar plenamente concentrado y feliz realizando el trabajo sin prestar atención al tiempo (Salanova et al., 2000) por sentir un agradable estado de inmersión total en el trabajo y la incapacidad de separarse del mismo (Schaufeli et al., 2002).

Sobre la base de estos componentes, se

ha demostrado que el compromiso laboral influye en el rendimiento del empleado (Kahn, 1992), mejora su calidad de vida (Pérez-Juárez y Pedraza-Nájara, 2021), permite a los empleados adquirir nuevos conocimientos a través de la experiencia adquirida y buscar retroalimentación con su desempeño (Bakker et al., 2011). En este sentido, se ha incrementado la necesidad de hallazgos empíricos en las organizaciones públicas y privadas contemporáneas en las últimas dos décadas (Bakker y Albrecht, 2018), ya que se ha demostrado que el compromiso laboral coincide con altos niveles de creatividad, rendimiento de tareas, satisfacción del cliente (Bakker et al., 2014), la motivación para el trabajo y el comportamiento de la ciudadanía organizacional (Leal et al., 2021).

Relación entre Inteligencia Emocional y Compromiso Laboral

La literatura científica contempla estudios empíricos que han comprobado la vinculación entre la inteligencia emocional y el compromiso laboral. En el sector salud se analizó la asociación que existe entre estas variables y los hallazgos revelaron que en los trabajadores estudiados existe asociación positiva entre la inteligencia emocional y el compromiso laboral, infiriendo que la capacidad de adquirir habilidades emocionales potencia un estado mental positivo relacionado con el trabajo y ello repercute en la calidad asistencial y en la salud de la población atendida (Liébana et al., 2012). Se presume que las organizaciones con miembros emocionalmente inteligentes gozan de un mejor clima laboral; una buena comunicación incrementa la eficiencia y la eficacia de personas y equipos de trabajo logrando un contexto laboral con mejores resultados (Liébana et al., 2012).

En el sector educativo, con un análisis cruzado se demostró la naturaleza recíproca de la relación entre las emociones y el compromiso laboral explicando que los docentes que informaron niveles más altos de emociones positivas de alegría, orgullo y amor en el primer momento tendieron a estar más comprometidos con su trabajo (Burić y Macuka et al., 2017). En el mismo sector, se vincularon las variables con otras, entre ellas la satisfacción con la profesión y este estudio demostró, en primer lugar, que no existía ninguna diferencia media significativa entre los encuestados masculinos y femeninos en términos de su

inteligencia emocional y el compromiso laboral; en segundo lugar, que la inteligencia emocional predice positivamente el compromiso laboral de los docentes; y en tercer lugar, que los docentes con alta inteligencia emocional tienden a estar satisfechos con su profesión docente y esto se traduce en un compromiso laboral activo (Butakor et al., 2020).

La revisión de la literatura permite evidenciar una investigación que vinculó la teoría de las emociones (Lazarus, 1991) con el compromiso laboral demostrando que las personas con gestión, automotivación y regulación emocional experimentan mayores niveles de compromiso laboral, y que una persona que interpreta las emociones y aplica la autogestión al lidiar con sus emociones y las de los demás posee habilidades y recursos vitales que le facilitan las experiencias de compromiso laboral (Barreiro y Treglown, 2020). Otro estudio demostró que la inteligencia emocional tiene efectos positivos en el compromiso laboral de los funcionarios públicos en términos de responsabilidad social hacia la comunidad, la organización y al comportamiento de ciudadanía organizacional (Levitats y Vigoda-Gadot, 2020). La reciente investigación llevada a cabo por George et al. (2021) sobre varios constructos entre los que se destacan la inteligencia emocional y el compromiso laboral demostró con una muestra de empleados que la inteligencia emocional se relacionó positivamente con el compromiso laboral de los empleados. Los hallazgos sugieren que la gestión, la conciencia emocional, la regulación y la evaluación como rasgos de la inteligencia emocional ayuda a los empleados a mejorar su compromiso laboral (George et al., 2021).

Dada la importancia que plantea tener control de las emociones y compromiso en el trabajo unido a los beneficios organizacionales, el presente estudio tuvo como propósito conocer y analizar la relación que existe entre inteligencia emocional y compromiso laboral, describiendo las habilidades de reconocer, controlar y regular las emociones, al mismo tiempo en que se identifica el grado de energía, entusiasmo y felicidad en trabajadores de Mipymes en las provincias de Ecuador. Así entonces se buscó conocer cómo es la relación entre la inteligencia emocional y el compromiso laboral de los empleados, basándose en el objetivo general: determinar la relación entre la inteligencia emocional y compromiso laboral en los empleados de Mipymes en las provincias de Ecuador. La hipótesis será que a mayores niveles de

Inteligencia Emocional mayores serán los niveles de compromiso laboral en los estudiados.

Materiales y Métodos

La investigación adoptó un enfoque epistemológico cuantitativo, con alcance explicativo y correlacional. La investigación se distingue como un estudio de campo puesto que los datos fueron obtenidos directamente de situaciones reales donde se realiza un análisis sistemático de sus problemas para describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y los factores que lo constituyen. El diseño de la investigación fue no experimental transeccional y correlacional. Una vez identificada la población objeto de estudio, se tomó como referencia el consejo del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2018), la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros del Ecuador, el Directorio de Empresas y Establecimientos (DIEE), el Servicio de Rentas Internas (SRI) y la Cámara de Comercio, a fin de contar con un directorio y la relación de empresas registradas en las provincias de Ecuador. La población estudiada fueron micro, pequeñas y medianas empresas de los distintos sectores económicos de Ecuador y para la selección de la unidad muestral (empleado encuestado) se utilizó el muestreo intencional, en el cual los elementos son seleccionados de manera arbitraria, atendiendo criterios e intereses del investigador. Kline (2016) señala que se debe pensar en términos más absolutos sobre la muestra. Establece que una familia de procedimientos relacionados entre variables es de aproximadamente 200 caso, por lo que se tomaron 300 observaciones analizadas a través del software IBM SPSS V23.

Para medir la variable Inteligencia Emocional se utilizó la escala La TMMS-24 desarrollada en español por Fernández-Berrocal et al. (2004). Es una escala propuesta por Mayer y Salovey (1997), con tres dimensiones que se consideran claves para la inteligencia emocional con 8 ítems cada una: atención emocional, claridad de sentimientos y regulación emocional. Para la variable compromiso laboral se utilizó la escala de compromiso en el trabajo o el Utrecht Work Engagement Scale (UWES) de los autores Schaufeli y Bakker (2003), traducido a varios idiomas, entre ellos al español, en el cual se reflejan las actitudes de las personas en el trabajo. Es una escala compuesta por 17 ítems evalúa sus tres componentes o

Tabla 1
 Baremo de Interpretación para el (TMMS-24)

Género	Dimensiones		
	Atención	Claridad	Regulación
Hombres	Debe mejorar su percepción: presta poca atención < 21	Debe mejorar Su comprensión < 25	Debe mejorar su regulación < 23
	Adecuada percepción 22 a 32	Adecuada comprensión 26 a 35	Adecuada regulación 24 a 35
	Debe mejorar su percepción: Presta demasiada atención > 33	Excelente comprensión > 36	Excelente regulación > 36
Mujeres	Debe mejorar su percepción: Presta poca atención < 24	Debe mejorar su comprensión < 23	Debe mejorar su regulación < 23
	Adecuada percepción 25 a 35	Adecuada comprensión 24 a 34	Adecuada regulación 24 a 34
	Debe mejorar su percepción: Presta demasiada atención > 36	Excelente Comprensión > 35	Excelente Regulación > 35

Nota: Tomado de Fernández-Berrocal et al. (2004)

dimensiones: vigor, dedicación y absorción.

Para la aplicación de la escala de medición de inteligencia emocional, se utilizó el baremo de la Tabla 1 establecido por Fernández-Berrocal et al. (2004), que denota diferencias en las puntuaciones para hombres y mujeres.

Por otra parte, para recopilar los datos de la variable compromiso laboral se utilizó el *Utrecht Work Engagement Scale (UWES)* en la versión en español por Benavides-Pereira et al. (2009), basándose en la versión original realizada por Schaufeli y Bakker (2003). El puntaje promedio de las tres subescalas del UWES se obtiene sumando los puntajes de cada escala en particular y dividiendo su resultado entre el número de ítems de

la subescala respectiva. Por lo tanto, el UWES puede arrojar tres puntajes parciales, correspondientes a cada subescala y un puntaje total dentro del rango de 0 a 6 puntos. Véase Tabla 2.

Resultados

Tras la aplicación de los instrumentos y su contestación por parte de la muestra objetiva, se procedió al procesamiento de los datos recolectados aplicando técnicas de clasificación, de cálculos y de resumen para obtener la información numérica en forma sistemática para el análisis (Hernández et al., 2014). Ahora bien, tomando en cuenta

Tabla 2
 Baremo de Interpretación para el UWES-17

	Vigor	Dedicación	Absorción	Puntaje total
Muy bajo	≤ 2.17	≤ 1.60	≤ 1.60	≤ 1.93
Bajo	2.18 – 3.20	1.61 – 3.00	1.61 – 2.75	1.94 – 3.06
Promedio	3.21 – 4.80	3.01 – 4.90	2.76 – 4.40	3.07 – 4.66
Alto	4.81 – 5.65	4.91 – 5.7	4.41 – 5.35	4.67 – 5.53
Muy alto	≥ 5.61	≥ 5.80	≥ 5.36	≥ 5.54

Nota: Tomado de Benavides-Pereira et al. (2009)

Tabla 3
Estadísticos descriptivos de Inteligencia emocional género masculino

Inteligencia Emocional	N	Media	Mediana	Mínimo	Máximo	Desviación Típica	Interpretación
Percepción Emocional	300	25,59	26	12	34	4,873	Adecuada Percepción
Conocimiento Emocional		35,36	36	17	45	4,963	Excelente Comprensión
Regulación Emocional		30,56	32	16	40	4,798	Adecuada Regulación

Tabla 4
Estadísticos descriptivos de Inteligencia emocional género femenino

Inteligencia Emocional	N	Media	Mediana	Mínimo	Máximo	Desviación Típica	Interpretación
Percepción Emocional	300	25,57	26	14	33	4,828	Adecuada Percepción
Conocimiento Emocional		34,91	36	19	43	5,224	Adecuada Comprensión
Regulación Emocional		32,27	32	17	39	4,114	Adecuada Regulación

que la inteligencia emocional esta inmiscuida en el aprendizaje y el descubrimiento de aquellas cualidades emocionales del individuo como lo son la percepción emocional, la expresión adecuada de los sentimientos y el control de los mismos, se tienen los siguientes resultados: adecuada percepción emocional, habilidad de la cual se presume importancia debido a que aborda la identificación y reconocimiento de sentimientos tanto propio como ajenos, es decir, la decodificación, evaluación y entendimiento de las emociones personales y de los semejantes. Se clasifica como adecuada debido a que el género femenino tiene un resultado promedio de 25,57 y el género masculino 25,59 (véanse Tablas 3 y 4).

Por su parte, el género masculino con un resultado de 35,36 posee un excelente conocimiento emocional, mientras que el género femenino obtiene un promedio de 34,91 el cual indica un adecuado conocimiento emocional para ambos géneros, habilidad que es útil para etiquetar y categorizar estas emociones que día a día se le deben hacer frente para entender las posibles causas y consecuencias que estas traen y poder manejarlas obteniendo un óptimo desempeño ocupacional y personal. Dentro de este marco,

se infiere que los empleados de ambos sexos poseen habilidades para solucionar problemas y tomar decisiones razonando desde los estados emocionales adecuados.

En relación a la habilidad más compleja, según refieren Mayer y Salovey (1997), la regulación emocional es la capacidad de estar abierto a los sentimientos positivos y negativos además de conocer cuál de estos puede ser productivo o no. En referencia a los empleados estudiados de las diferentes provincias de Ecuador, poseen una adecuada regulación emocional con un resultado de 30,56 para el género masculino y de 32,27 para el género femenino, de lo cual se infiere que estos están abiertos tanto a los sentimientos positivos como negativos; además de esto, poseen estrategias para cambiar los sentimientos y emociones de negativas a aquellas que sean beneficiosas para sí mismos y para un mejor desempeño organizacional.

En generalidades, los empleados de las empresas en las diferentes provincias de Ecuador poseen un nivel adecuado en lo que respecta a las habilidades de inteligencia emocional (Ramírez y López, 2020), por lo que cuentan con una herramienta que les permitirá el éxito en sus labores empresariales, ya que esta variable

Tabla 5
Estadísticos descriptivos de Compromiso Laboral

	Vigor	Absorción	Dedicación	Compromiso Laboral
Media	4,46	3,84	4,77	4,36
Mediana	28	25,5	24	77
Desviación típica	5,24	6,37	4,272	13,811
Mínimo	12	7	7	34
Máximo	36	34	30	96
Interpretación	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio



es imprescindible para el equipo de una manera dinámica e interactiva en las organizaciones (Apaza y Flores, 2019).

El componente de vigor se puede apreciar en la Tabla 5, correspondiente a los estadísticos descriptivos de la variable compromiso laboral, que tiene como resultado un 4,46, que ubica este componente como promedio. De allí se infiere que los empleados presentan niveles de energía, esfuerzo y persistencia en un rango promedio, lo que quiere decir que a pesar del tiempo y esfuerzo que el trabajador coloque en una actividad no se sentirá fatigado fácilmente por persistir en lo que deba cumplir.

Seguido de este, el componente de absorción propuesto por Mayer y Salovey (1997) está relacionado con la sensación de disfrute con respecto a la realización de las tareas para el cumplimiento de los objetivos laborales. Los empleados de la muestra se ubican en un rango promedio con un resultado de 3,84, lo que indica que los trabajadores se sienten satisfechos y experimentan niveles de felicidad y de concentración adecuados.

En el componente dedicación, según el baremo de corrección, se obtiene una medida promedio de 4,77. Este hallazgo permite inferir que los empleados adoptan un comportamiento en el que se identifican comprometidos, entusiasmados y orgullosos con su trabajo. Del mismo modo, cabe notar que los empleados demuestran su esfuerzo e inspiración en cada una de las tareas y actividades que realizan en el desempeño de sus funciones (Salanova et al., 2000).

Esto indica que todos los componentes que Mayer y Salovey (1997) proponen se encuentran adecuados con una media de 4,36 que los ubica en promedio (véase Tabla 5), es decir, que en cuanto la dimensión de vigor se tendrán trabajadores que desean y logran los objetivos de la empresa sin importar las situaciones que se presenten, llevan a cabo todas sus tareas y continúan hacia adelante

pese a cualquier circunstancia donde además tienen la habilidad de solventar las situaciones problemas que se interponen en el logro de algún objetivo empresarial. Para el componente dedicación se tiene también como resultado un rango promedio, se infiere que los empleados llevan a cabo sus tareas con entrega, energía y optimismo, sin percibir las como una obligación y más como un gusto propio. Finalmente, para la dimensión de absorción que posee el mismo resultado que los anteriores, se deduce que dichos empleados se encuentran satisfechos con su trabajo debido a que son capaces de cumplir a cabalidad todas sus tareas. Estos hallazgos fueron similares a la investigación que demostró altos niveles de compromiso laboral en los empleados comprometidos con sus tareas, centrados y seguros en lo que hacen (Leal et al., 2021).

Como se puede observar en la Tabla 6, la relación entre el componente vigor y la habilidad de percepción emocional es inadecuada, lo que quiere decir que existen ciertas dificultades en relación a reconocer e identificar señales emocionales propias y ajenas a la vez que se debería tener energía adjunta a esfuerzo y persistencia ocasionando que la fatiga y la falta de comunicación se haga presente en uno que otro momento. Existe una buena relación entre el componente absorción y la percepción emocional infiriendo en este punto que los empleados poseen habilidad de concentración y se sienten felices. La relación entre dedicación y la misma habilidad de inteligencia emocional a su vez indica que también se sienten entusiasmados con la labor que realizan cumpliendo con todas las tareas que tienen propuestas.

Con respecto a la habilidad de conocimiento emocional existe una suficiente relación con los componentes dedicación y vigor, lo que quiere decir que estos empleados tienen la capacidad de trabajar con energía y concentración. Además, posee buena relación con el componente dedicación por lo que se infiere que existen elevados niveles de entusiasmo,

Tabla 6
 Correlaciones entre Inteligencia Emocional y Compromiso Laboral

Variables	Percepción		Conocimiento		Regulación		Inteligencia Emocional	
Compromiso Laboral	0,31	Suficiente	0,36	Buena	0,31	Suficiente	0,42	Buena
Vigor	0,16	Inadecuada	0,27	Suficiente	0,28	Suficiente	0,3	Suficiente
Absorción	0,38	Buena	0,36	Buena	0,3	Suficiente	0,44	Buena
Dedicación	0,23	Suficiente	0,21	Suficiente	0,22	Suficiente	0,32	Suficiente

inspiración y orgullo al cumplir con los objetivos requeridos. De igual modo, en cuanto a la habilidad de regulación emocional se tiene que presentar suficiente relación con los 3 componentes de compromiso laboral, lo que quiere decir que al tiempo que se reconocen las emociones positivas o negativas propias y de los demás tomando lo útil y desechando lo malo, estos empleados tienen también la capacidad de tener energía, entusiasmo, concentración y cumplir felizmente todos sus objetivos.

Visto de otro modo, en la Tabla 6 está descrito que la correlación entre compromiso laboral e Inteligencia emocional es $r = 0,73$, interpretándose esta como buena; así bien, se confirma la hipótesis de que a mayor grado de inteligencia emocional mayor será el nivel de compromiso laboral. Tomando en cuenta que el compromiso laboral, según Schaufeli y Salanova (2011), es un estado caracterizado por el vigor, dedicación y absorción, presenta suficiente relación con la habilidad de percepción y regulación emocional y además tiene buena relación con la habilidad de conocimiento emocional. Esto quiere decir que los empleados de las Mipymes de Ecuador tienen la habilidad de identificar los sentimientos propios y ajenos, decodificar las señales emocionales de expresión facial, categorizar las emociones y son capaces de tomar decisiones y solucionar problemas tomando en cuenta los sentimientos.

Asimismo, la inteligencia emocional posee suficiente relación con respecto a las dimensiones vigor y dedicación de la variable Compromiso Laboral. Por su parte, presenta buena relación con la dimensión de absorción, por lo que se infiere que los empleados cumplen los objetivos laborales con energía y concentración, se esfuerzan por conseguir lo que necesitan al mismo tiempo que superan los obstáculos con facilidad, siendo eficaces en su labor y valorando las emociones propias y de los demás. Debido a esto se consigue congruencia con la investigación de Liébana et al. (2012) donde consiguen asociación con las variables inteligencia emocional y compromiso laboral, explicado que la capacidad de adquirir habilidades emocionales potencia un estado emocional mental positivo relacionado con el trabajo y ello repercute en la calidad asistencial de los trabajadores.

Conclusiones

Para alcanzar el objetivo general, se estableció, en primer lugar, como objetivo específico identificar

las dimensiones de la inteligencia emocional. Los hallazgos revelaron que los empleados de las Mipymes de Ecuador de ambos sexos poseen adecuada percepción emocional obteniendo un resultado promedio en hombres y mujeres. Con respecto a la habilidad de conocimiento emocional, se concluye que los empleados de sexo masculino poseen un resultado excelente, mientras que el sexo femenino le responde como adecuado. Por su parte, con respecto a la habilidad de regulación se tiene una adecuada regulación emocional para ambos sexos. Por esto se infiere que los empleados tienen la habilidad para identificar y reconocer sentimientos propios y ajenos, así como también para manejarlas y modificar las emociones negativas en beneficiosas y obtener un óptimo desempeño ocupacional. En segundo lugar, se trazó como objetivo específico identificar los componentes del compromiso laboral en los empleados de las empresas y los resultados demostraron que están situados de forma promedio con respecto al baremo de corrección para la dimensión de dedicación, concluyendo con esto que los empleados están orientados a un estado mental positivo, relacionado con niveles de entusiasmo, energía y eficacia en las tareas que estos realizan.

Finalmente, la investigación analizó la relación entre la inteligencia emocional y compromiso laboral en los empleados, como objetivo general concluyendo que existe una buena relación entre las variables compromiso laboral e inteligencia emocional ($r=0,73$), obteniendo además que la inteligencia emocional está suficientemente relacionada con las dimensiones vigor y dedicación y con una buena relación con respecto a absorción. Del mismo modo, compromiso laboral está relacionada de forma suficiente con respecto a percepción emocional (0,31) y regulación emocional (0,31), además de tener buena relación con la habilidad de conocimiento emocional (0,36), lo que quiere decir que los empleados tienen habilidades de percibir, comprender y regular sus emociones, rinden más allá de lo que se les exige sin cansarse, realizan sus tareas de forma enérgica y efectiva aceptando sus responsabilidades de la mejor forma.

La evidencia provista en este estudio indica que la inteligencia emocional y compromiso laboral se correlacionan positivamente. Los hallazgos sugieren que la percepción, la comprensión y la regulación de las emociones como dimensiones de la inteligencia emocional ayudan a mejorar el vigor, la dedicación y la absorción como componentes del compromiso laboral en los empleados de estas organizaciones. Este

estudio brinda apoyo y comprueba su consistencia con otros resultados empíricos que confirman la relación positiva entre la inteligencia emocional y compromiso laboral en diferentes contextos (Butakor et al., 2020; Burić y Macuka, 2017; George et al., 2021; Levitats y Vigoda-Gadot, 2020; Liébana et al., 2012). Queda demostrado que a mayores niveles de inteligencia emocional mayores serán los niveles de compromiso laboral en los empleados.

Sobre la base de estos resultados, es oportuno hacer notar que es importante que los gerentes evalúen constantemente los niveles de compromiso laboral de los empleados y pongan en práctica estrategias adecuadas garantizando el fomento de la inteligencia emocional para que los empleados adopten actitudes que permitan comprometerse con su trabajo, comportamientos ciudadanos favorables y hacer que su trabajo parezca un pasatiempo para ellos. Del mismo modo, para mantener los niveles óptimos en estas variables, se recomienda mantener la atención de los sentimientos y emociones con espacios o reuniones donde cada uno de los empleados puedan dar su punto de vista sobre cómo se sienten bajo alguna circunstancia que se puede presentar día a día en la empresa. Por este motivo se recomienda realizar programas formativos guiados por un especialista para mantener optimizado el impulso en los componentes de cada una de las variables de estudio.

Estos hallazgos sugieren para futuras investigaciones examinar el efecto mediador de la inteligencia emocional entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional, o el impacto del empoderamiento de los empleados sobre la inteligencia emocional a través del compromiso laboral de los empleados. También se sugieren estudios longitudinales y la amplitud de las fronteras de investigaciones a partir de estos hallazgos.

Referencias

- Acosta, H., Torrente, P., Llorens, S. y Salanova, M. (2013). Prácticas organizacionales saludables: Un análisis exploratorio de su impacto relativo sobre el engagement con el trabajo. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 2(1), 107-120.
- Apaza, P. y Flores, G. (2019). *Inteligencia emocional y rendimiento académico en ciencias sociales de los estudiantes del tercer año de educación secundaria de la institución educativa*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Peruana Unión. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4117>
- Bakker, A. y Albrecht, S. (2018). Work engagement: current trends. *Career Development International*, 23(1), 4-11.
- Bakker, A., Demerouti, E. y Sanz-Vergel, A. (2014). Burnout and work engagement: The JD-R Approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1, 389-411.
- Bakker, A., Demerouti, E. y Xanthopoulou, D. (2011). ¿Cómo los Empleados Mantienen su Engagement en el Trabajo? *Ciencia & Trabajo*, 13(41), 135-142.
- Barreiro, C. A. y Treglown, L. (2020). What makes an engaged employee? A facet-level approach to trait emotional intelligence as a predictor of employee engagement. *Personality and Individual Differences*, 159, 1-8. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.109892>
- Bedi, M. y Bedi, K. (2017). Emotional intelligence and life satisfaction: an empirical study among managers in Indian banking sector. *Amity Global Business Review*, 12, 116-122.
- Benavides-Pereira, A., Camargo, D. y Porto, C. (2009). *Introducción a la primera versión en español UWES*. Valencia. España
- Burić, I. y Macuka, I. (2017). Self-Efficacy, emotions and work engagement among teachers: A two wave cross-lagged analysis. *Journal of Happiness Studies*, 19, 1917-1933. <https://doi.org/10.1007/s10902-017-9903-9>
- Butakor, P. K., Guo, Q. y Adebajji, A. O. (2020). Using structural equation modeling to examine the relationship between Ghanaian teachers' emotional intelligence, job satisfaction, professional identity, and work engagement. *Psychology in the Schools*, 58(3), 534-552. <https://doi.org/10.1002/pits.22462>
- Carrasco, A., Corte, C. y León, R. (2010). Engagement un recurso para optimizar la salud psicosocial

- en las organizaciones y prevenir el estrés laboral. *Revista Digital de Prevención*, 1, 1-22.
- Cesário, F. y Chambel, M. J. (2017). Linking Organizational Commitment and Work Engagement to Employee Performance. *Knowledge and Process Management*, 24(2), 152–158. <https://doi.org/10.1002/kpm.1542>
- Chen, Z. J., Zhang, X. y Vogel, D. (2011). Exploring the Underlying Processes Between Conflict and Knowledge Sharing: A Work-Engagement Perspective. *Journal of Applied Social Psychology*, 41(5), 1005–1033. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2011.00745.x>
- Cherniss, C. y Goleman D. (2013). *Inteligencia Emocional en el Trabajo. Cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Editorial Kairos.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2001). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. McGraw-Hill.
- Drigas, A. y Papoutsis, C. (2019). Emotional intelligence as an important asset for HR in organizations: leaders and employees. *International Journal of Advanced Corporate Learning*, 12(1), 58-66. <https://doi.org/10.3991/ijac.v12i1.9637>
- Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological Reports*, 94(3), 751–755. <https://doi.org/10.2466/pr0.94.3.751-755>
- Field, L. K. y Buitendach, J. H. (2011). Happiness, work engagement and organisational commitment of support staff at a tertiary education institution in South Africa. *South African Journal of Industrial Psychology*, 37, 68–77.
- Galvis, R. V. (2007). *El proceso creativo y la formación del docente*. *Laurus*, 13(23), 82-98.
- Gardner, J. (1983). *Frames of mind: The theory of multiple intelligences*. Basic Books.
- Geldenhuys, M., Łaba, K. y Venter, C. M. (2014). Meaningful work, work engagement and organisational commitment. *SA Journal of Industrial Psychology*, 40(1), 1–10. <https://doi.org/10.4102/sajip.v40i1.1098>
- George, O. J., Okon, S. E. y Akaighe, G. (2021). Emotional intelligence and work engagement: a serial mediation model. *Journal of Organizational Effectiveness*, 9(2), 193-211. <https://doi.org/10.1108/JOEPP-02-2021-0025>
- Goleman, D. (2003). What makes a leader. En R. W. Allen y L. W. Porter (Eds.), *Organisational Influence Processes* (pp. 229-241). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315290614>
- Hakanen, J. J., Perhoniemi, R. y Toppinen-Tanner, S. (2008). Positive gain spirals at work: From job resources to work engagement, personal initiative, and work-unit innovativeness. *Journal of Vocational Behavior*, 73, 78–91.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.
- Hong, Y., Catano, V. M. y Liao, H. (2011). Leader emergence: the role of emotional intelligence and motivation to lead. *Leadership and Organisation Development Journal*, 32(4), 320-343, <https://doi.org/10.1108/01437731111134625>
- Hur, Y., Van Den Berg, P. T. y Wilderom, C. P. (2011). Transformational leadership as a mediator between emotional intelligence and team outcomes. *Leadership Quarterly*, 22(4), 591-603, <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2011.05.002>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos – INEC. (2018). *Boletín, los resultados del Directorio de Empresas y Establecimientos (DIEE) correspondiente al periodo 2018*. Quito, Ecuador.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692–724.

- Kahn, W. (1992). To Be Fully There: Psychological Presence at Work. *Human Relations*, 45(4), 321-349.
- Kalaiarasi, V., Amaravathi, M. y Soniya, T. (2014). Emotional Intelligence and Organizational Performance. *Journal of Exclusive Management Science*, 3(12), 1-9.
- Kline, R. (2016). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (8ª ed.). Guilford Press.
- Lazarus, R. S. (1991). Progress on a cognitive-motivational-relational theory of emotion. *American Psychologist*, 46(8), 819-834. <https://doi.org/10.1037//0003-066x.46.8.819>
- Leal, P. M. S. y Arias, I. B. P. (2021). Liderazgo ético para el fortalecimiento de una cultura organizacional en las Pymes. *Podium*, (40), 21–40. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.40.2>
- Leal, P. M. S., Salomón, J. y Rivera, C. J. (2021). Impact of Authentic Leadership on Work Engagement and Organizational Citizenship Behavior: The Meditation Role of Motivation for Work. *International Journal of Economics & Business Administration*, 9(3), 3-31. <https://doi.org/10.35808/ijeba/716>
- Levitats, Z. y Vigoda-Gadot, E. (2020). Emotionally engaged civil servants: toward a multilevel theory and multisource analysis in public administration. *Review of Public Personnel Administration*, 40(3), 426-446. <https://doi.org/10.1177/0734371X18820938>
- Li, M., Pérez-Díaz, P. A., Mao, Y. y Petrides, K.V. (2018). A multilevel model of teachers' job performance: understanding the effects of trait emotional intelligence, job satisfaction, and organizational trust". *Frontiers in Psychology*, 9(2420), 1-13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.02420>
- Liébana, C., Fernández, M., Bermejo, J., Carabias, M., Rodríguez, M. y Villacieros, M. (2012). Inteligencia emocional y vínculo laboral en trabajadores del Centro San Camilo. *Gerokomos*, 23(2), 63–68. <https://dx.doi.org/10.4321/S1134-928X2012000200004>
- Mahanta, M. (2015). Exploring the relationship between emotional intelligence and work-life balance in the Service Industry. *Journal of Organizational Behavior*, 14(2), 42-60.
- Martin, A. y Roodt, G. (2008). Perceptions of organisational commitment, job satisfaction and turnover intentions in a post-merger tertiary institution. *SA Journal of Industrial Psychology*, 34(1), 23-31.
- Maslach, C. y Leiter, M. (1997). *The Truth about Burnout*. Jossey-Bass.
- Maunno, S., Kinnunen, U. y Ruokolainen, M. (2007). Job demands and resources as antecedents of work engagement: a longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, 70(1), 149-171. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2006.09.002>
- Mayer, J. D., DiPaolo, M. y Salovey, P. (1990). Perceiving Affective Content in Ambiguous Visual Stimuli: A Component of Emotional Intelligence. *Journal of Personality Assessment*, 54(3-4), 772–781. <https://doi.org/10.1080/00223891.1990.9674037>
- Mayer, J. D., Roberts, R. D. y Barsade, S. G. (2008). Human Abilities: Emotional Intelligence. *Annual Review of Psychology*, 59(1), 507–536. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.59.103006.093646>
- Mayer, J. D. y Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence?* En P. Salovey y D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3-31). Basic Books.
- Meyer, J. P. y Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Meyer, J. P., Allen, N. J. y Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of*

- Applied Psychology*, 78(4), 538–551. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.4.538>
- Miao, C., Humphrey, R.H. y Qian, S. (2016). Leader emotional intelligence and subordinate job satisfaction: a meta-analysis of main, mediator, and moderator effects. *Personality and Individual Differences*, 102, 13-24. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2016.06.056>
- Montoya, P. y Moreno, S (2012). Relación entre el síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Psicología desde el Caribe*, 29(1), 204-227.
- Moron, M. y Biolik-Morón, M. (2021). Trait emotional intelligence and emotional experiences during the COVID-19 pandemic outbreak in Poland: a daily diary study. *Personality and Individual Differences*, 168, 110348. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.110348>
- Mowday, R. T., Porter, L. W. y Steers, R. M. (1982). Employee-organizational linkage: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover. En P. Warr (Ed.), *Organizational and occupational psychology* (pp. 219–229). Academic Press, Inc.
- Mowday, R. T., Steers, R. M. y Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behaviour*, 14, 224–247. [http://dx.doi.org/10.1016/0001-8791\(79\)90072-1](http://dx.doi.org/10.1016/0001-8791(79)90072-1)
- Muñoz-García, H. y Rodríguez-Gómez, R. (2004). La educación superior en el contexto actual de la sociedad mexicana. *Cuadernos del Seminario de Educación Superior*, 1, 1-24.
- Naz, S., Li, C., Nisar, Q. A. y Rafiq, M. (2019). Linking emotional intelligence to knowledge sharing behaviour: mediating role of job satisfaction and organisational Commitment. *Middle East Journal of Management*, 6(3), 18-34. <https://doi.org/10.1504/MEJM.2019.098598>
- O'Boyle, E. H. Jr, Humphrey, R. H., Pollack, J. M., Hawver, T.H. y Story, P. A. (2011). The relation between emotional intelligence and job performance: a meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 32(5), 788-818. <https://doi.org/10.1002/job.714>
- Pekaar, K. A., van der Linden, D., Bakker, A. B. y Born, M. P. (2017). Emotional intelligence and job performance: the role of enactment and focus on others' emotions. *Human Performance*, 30(2-3), 135-153, <https://doi.org/10.1080/08959285.2017.1332630>
- Pérez-Juárez, J. y Pedraza-Nájar, X. (2021). Medición del work engagement y su relación con la comunicación, liderazgo y TIC en una empresa editorial mexicana. *Signos*, 11(1), 37-53. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2019.0001.02>
- Porter, L., Steers, R., Mowday, R. y Boulian, P. (1974). Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover Among Psychiatric Technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609. <https://doi.org/10.1037/h0037335>
- Ramírez, A. y López, G. (2020). *Percepción de la influencia de la inteligencia emocional en el desarrollo de las Actividades propias del servicio al cliente, en empresas del sector de la ciudad de Pereira* [Tesis de grado]. Universidad Católica de Pereira. <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/7212/1/DDMPSI330.pdf>
- Salanova, M., Llorens, S., Acosta, H. y Torrente, P. (2013). Positive interventions in positive organizations. *Terapia Psicológica*, 31(1), 101–113. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-48082013000100010>
- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiro, J. M. y Grau, R. (2000). Desde el burnout al engagement: ¿Una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 117-134.
- Schaufeli, W. y Bakker, A. (2003). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315.
- Schaufeli, W., Bakker, A. y Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a

- short questionnaire. A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 701-716.
- Schaufeli, W. y Salanova, M. (2011). Work engagement: On how to better catch a slippery concept. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(1), 39-46.
- Schaufeli, W., Salanova, M., González-Roma, V. y Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness*, 3(1), 71-92. <https://doi.org/10.1023/A:1015630930326>
- Schutte, N. S. y Loi, M.N. (2014). Connections between emotional intelligence and workplace flourishing. *Personality and Individual Differences*, 66, 134-139. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2014.03.031>
- Suifan, T. S., Abdallah, A. B. y Sweis, R. J. (2015). The Effect of a Manager's Emotional Intelligence on Employees' Work Outcomes in the Insurance Industry in Jordan. *International Business Research*, 8(9), 67-82. <https://doi.org/10.5539/ibr.v8n9p67>
- Taramuel, J. A. y Zapata, V. H. (2017). Aplicación del test TMMS-24 para el análisis y descripción de la Inteligencia Emocional considerando la influencia del sexo. *Revista Publicando*, 4(11, Fasc.1), 162-181.
- Van Zyl, L. E., Deacon, E. y Rothmann, S. (2010). Towards happiness: Experience of work-role fit, meaningfulness, and work engagement of industrial/organisational psychologists in South Africa. *South African Journal of Industrial Psychology*, 36, 1–10.
- Villa, M. E. (2013). La inteligencia emocional aplicada en las organizaciones. *Questionar: Investigación Específica*, 1(1), 83-91.
- Weinzimmer, L. G., Baumann, H. M., Gullifor, D. P. y Koubova, V. (2017). Emotional intelligence and job performance: the mediating role of work-family balance. *Journal of Social Psychology*, 157(3), 322-337. <https://doi.org/10.1080/00224545.2016.1208141>
- Wiener, Y. (1982). Commitment in organisations: A normative view. *Academy of Management Review*, 7(3), 418–428. <http://dx.doi.org/10.2307/257334>
- Wong, C. S. y Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: an exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243-274. [https://doi.org/10.1016/S1048-9843\(02\)00099-1](https://doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00099-1)