



# La inteligencia emocional y el clima laboral de los colaboradores de un supermercado del ranking Great Place to Work de la ciudad de Arequipa, 2023

Emotional intelligence and work environment of employees at a supermarket included in the Great Place to Work ranking in the city of Arequipa, 2023

A inteligência emocional e o clima de trabalho dos colaboradores de um supermercado do ranking Great Place to Work da cidade de Arequipa, 2023

Gioconda Josefina Herrera Higuera<sup>1</sup> , Robert John Higinio Chima<sup>1</sup> 

## Resumen

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral en empleados de un supermercado del ranking Great Place to Work en Arequipa (Perú). Se utilizó un enfoque metodológico básico y cuantitativo, de naturaleza no experimental y con un enfoque descriptivo-correlacional. Participó un total de 80 encuestados, a quienes se les administró dos instrumentos (el Cuestionario ICE de Bar-On y la Escala de Percepción del Clima Laboral). Los resultados indicaron que el clima laboral percibido tiene una relación positiva y significativa con la inteligencia emocional global, la inteligencia interpersonal y el estado de ánimo. La relación entre manejo del estrés y clima laboral fue negativa. Estos resultados sugieren que la inteligencia emocional influye en el entorno laboral de esta organización.

**Palabras clave:** inteligencia emocional; adaptabilidad; gestión del estrés; estado anímico; clima laboral.

## Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between emotional intelligence and work environment among employees of a supermarket included in the Great Place to Work ranking in Arequipa, Peru. A basic and quantitative methodological approach was used, with a non-experimental and descriptive-correlational design. A total of 80 participants completed two instruments: the Bar-On ICE Questionnaire and the Work Environment Perception Scale. The results indicated that the perceived work environment showed a positive and significant relationship with overall emotional intelligence, interpersonal intelligence, and mood. The relationship between stress management and work environment was negative. These results suggest that emotional intelligence influences the work environment of this organization.

**Keywords:** emotional intelligence; adaptability; stress management; mood; work environment.

<sup>1</sup> Universidad Fermín Toro. Barinas, Venezuela.

## RESUMO

O objetivo do estudo foi determinar a relação entre inteligência emocional e clima de trabalho em funcionários de um supermercado classificado como Great Place to Work em Arequipa (Peru). Utilizou-se uma abordagem metodológica básica e quantitativa, de natureza não experimental e com um enfoque descritivo-correlacional. Participaram um total de 80 entrevistados, aos quais foram aplicados dois instrumentos (o Questionário ICE de Bar-On e a Escala de Percepção do Clima de Trabalho). Os resultados indicaram que o clima de trabalho percebido tem uma relação positiva e significativa com a inteligência emocional global, a inteligência interpessoal e o estado de espírito. A relação entre o manejo do estresse e o clima de trabalho foi negativa. Esses resultados sugerem que a inteligência emocional influencia o ambiente de trabalho dessa organização.

**Palavras-chave:** inteligência emocional; adaptabilidade; gestão do estresse; estado de espírito; clima de trabalho.

## INTRODUCCIÓN

En el contexto global, el informe de salud mental difundido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2022a) indicó que aproximadamente el 15 % de los adultos en edad laboral sufren algún trastorno mental, dentro de una población mundial de mil millones de individuos afectados por estos trastornos. Además, se evidencia que entre el 25 % y el 40 % de los empleados enfrentan niveles significativos de demandas emocionales en sus roles laborales, destacando largos horarios de trabajo, entregas con tiempos límites, sobrecarga de funciones, amenaza de despidos etc., lo que impacta directamente en el clima organizacional (Cembrero et al., 2017). Además, un estimado del 12 % de los trabajadores reportan haber sido objeto de maltrato verbal, humillaciones o acoso en su entorno laboral (Organización Internacional del Trabajo, 2019).

Evidentemente, es fundamental reconocer que todos los trabajadores tienen el derecho primordial de operar dentro de un ambiente laboral seguro y saludable. El concepto de trabajo digno respalda la promoción de la buena salud mental y ofrece una serie de beneficios significativos que incluyen la

estabilidad económica, un sentido de confianza, propósito y realización personal, la oportunidad para establecer relaciones positivas y la integración en una comunidad, así como la base para establecer rutinas estructuradas, entre otros aspectos relevantes (Pujol-Cols y Dabos, 2021). En este sentido, la creación de entornos laborales seguros y saludables no solo se presenta como un derecho fundamental, sino que también posee el potencial de disminuir las tensiones y los conflictos en el ámbito laboral, mejorar la retención del personal y elevar el rendimiento y la productividad en el trabajo (OMS, 2022b).

Este planteamiento resalta la necesidad crucial de abordar y manejar las emociones como un aspecto esencial para mantener el bienestar psicológico de los trabajadores en sus lugares de trabajo (OMS, 2022b). Evidentemente, es crucial profundizar en el manejo de la inteligencia emocional (IE) en el ámbito laboral no solo para crear ambientes efectivos, sino también reducir conflictos. Esto implica fomentar habilidades de comunicación, tolerancia a la frustración y gestión de situaciones adversas entre los empleados. Los ambientes laborales tóxicos conducen a una disminución en la productividad y rendimiento (Martínez, 2021). Es esencial que las empresas implementen diagnósticos emocionales para proporcionar capacitación integral a los colaboradores. Investigar sobre el papel de las emociones en las empresas es fundamental para comprender y mejorar los niveles emocionales de los empleados, así como disminuir las tensiones y los conflictos en el ámbito laboral, mejorar la retención del personal y elevar el rendimiento y la productividad (Manrique et al., 2021).

La IE, de acuerdo a Bar-On y Parker (2018), es definida como la habilidad de entender, reconocer y gestionar emociones propias, así como las emociones de otros. La IE incluye la inteligencia intrapersonal, que se refiere a la capacidad de reconocer y comprender las propias emociones, facilitando la autoevaluación y la autogestión; la inteligencia interpersonal, que implica la habilidad de entender y gestionar las emociones de los demás, promoviendo la empatía y relaciones efectivas; la adaptabilidad, que se relaciona con la capacidad de ajustarse a nuevas situaciones y manejar cambios; el manejo del estrés, que es esencial para regular el estrés de manera saludable y mantener el bienestar emocional; y el estado de ánimo general, que refleja la tendencia a experimentar emociones positivas y

un optimismo que contribuye a la satisfacción y el desempeño en el ámbito laboral.

Por otro lado, según Huaita y Luza (2018), el clima laboral se configura a partir de la percepción de cada empleado y afecta a todos los miembros de la organización, creando un ambiente que surge de la combinación de microclimas presentes en distintas áreas de la empresa. Es importante señalar que cada individuo representa un segmento o microclima único que, a su vez, influye en la configuración del clima laboral global de la organización. Las dimensiones del clima laboral incluyen la autorrealización, que se refiere a la capacidad de los colaboradores para alcanzar su potencial y habilidades; el involucramiento laboral, que mide el compromiso y dedicación hacia el trabajo; la supervisión, que evalúa la calidad de la relación con los supervisores, incluyendo apoyo y retroalimentación; la comunicación, que aborda la claridad y efectividad en las interacciones dentro de la organización; y las condiciones laborales, que consideran los aspectos físicos y organizativos del entorno de trabajo. Estas dimensiones son interrelacionadas y la manera en que son percibidas afectan significativamente la motivación, el rendimiento y el bienestar de los empleados. El presente estudio se enfoca en la percepción que tienen los colaboradores del clima laboral de su organización.

Un estudio en Ecuador, estimó que un alto porcentaje de los trabajadores de una empresa consideraron el clima laboral como regular y que más de 40 % no experimenta felicidad en su trabajo debido a diversas dificultades (Pilligua y Arteaga, 2019). En el sector de supermercados, la atmósfera organizacional es crucial para mejorar la calidad y competitividad de la empresa, al influir en el comportamiento positivo de los empleados (Dávila et al., 2021). Por ejemplo, un estudio reveló que el 80 % de los trabajadores en un supermercado percibían el clima laboral como regular, afectando dimensiones como autorrealización, comunicación e involucramiento, indicando así una percepción desfavorable del ambiente organizacional (Seminario y Mallcco, 2022).

En este contexto, el objetivo general del presente estudio es determinar la relación entre la IE y el clima laboral de los colaboradores de una cadena de supermercados incluida en el ranking Great Place to Work en la ciudad de Arequipa (Perú) en el año 2023, la relación también comprende a cada una de

las dimensiones de la IE. Se espera que una mayor IE en los empleados esté correlacionada con una percepción más positiva del clima laboral. Se estima que los empleados con alta IE son más capaces de gestionar sus emociones, lo que puede traducirse en relaciones interpersonales más efectivas y un ambiente de trabajo más colaborativo.

Es importante destacar que este estudio es necesario porque en la región de Arequipa se han realizado pocos estudios enfocados en el contexto de cadenas de supermercados que tienen filiales en una parte importante de Perú. Además, este estudio aporta datos específicos que consideran la ubicación geográfica y las particularidades de la región, ofreciendo una comprensión más precisa y relevante del impacto de la IE en el clima laboral local.

## MÉTODO

### Diseño metodológico

El estudio fue de enfoque cuantitativo y el diseño fue no experimental con alcance correlacional (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

### Participantes

El grupo de estudio estuvo conformado la totalidad de empleados ( $n = 80$ ) de un supermercado ubicado en la ciudad de Arequipa (Perú). Esta empresa pertenece a una cadena de supermercados ubicada en el ranking Great Place to Work de ese país. La muestra incluye colaboradores de diferentes edades, entre los 18 y los 60 años. Asimismo, la muestra abarca diversos niveles educativos, desde aquellos con educación secundaria hasta aquellos con títulos universitarios y posgrados. Además, se han considerado participantes correspondientes a diferentes áreas de trabajo y niveles jerárquicos. Se empleó un muestreo censal, lo que significa que todos los miembros de la población fueron considerados como muestra (Palomino et al., 2015).

### Instrumentos

#### *Cuestionario ICE de Bar-On*

Para medir la IE se empleó el cuestionario ICE de Bar-On, utilizando la versión adaptada de Ugarriza y Pajares (2005). Este cuestionario evalúa las dimensiones de inteligencia interpersonal e intrapersonal, el manejo del estrés, la adaptabilidad y los estados de ánimo desde una perspectiva global. Se calculó para este estudio la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach,

siendo ,944 para la puntuación total y respecto a las dimensiones se obtuvieron los siguientes resultados: inteligencia intrapersonal ,832; interpersonal ,836; adaptabilidad ,658; manejo del estrés ,883 y estado de ánimo general ,776. Los ítems se responden mediante una escala de Likert, que va desde 1 (*nunca*) hasta 5 (*siempre*). Se utilizó un baremo de acuerdo con Montañez y Palma (2023), para determinar la frecuencia de puntuaciones de los participantes en las categorías: buena, regular y mejorable.

#### *Escala de Percepción del Clima Laboral*

Esta escala (Palma, 2004) consta de 50 ítems y evalúa las dimensiones de autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. En el presente estudio, la confiabilidad mediante alfa de Cronbach de la puntuación total fue de ,985; en relación a los resultados por dimensión se obtuvieron los siguientes valores: autorrealización ,938; involucramiento laboral, ,903; supervisión, ,959; comunicación, ,938 y condiciones laborales, ,893. De igual forma, el instrumento se sometió al juicio de tres expertos, los cuales dieron su opinión en cuanto a metodología, pertinencia y redacción. Los ítems se responden mediante una escala de Likert, con opciones que van desde 1 (*nunca*) hasta 5 (*siempre*). De igual forma, se definió un baremo con las categorías bueno, regular y deficiente.

#### **Procedimiento**

Para la recolección de los datos, se estableció comunicación con el personal de recursos humanos, explicándoles el objetivo del estudio y el tiempo requerido para que los colaboradores respondieran

los instrumentos. Además, se envió un comunicado preliminar a los potenciales encuestados, donde se detallaba el propósito del estudio y se solicitaba su participación voluntaria. Asimismo, se empleó un documento de consentimiento informado y la aplicación de los instrumentos fue de forma individual y de manera online.

#### **Análisis de datos**

Se calcularon los estadísticos descriptivos de las variables y, posteriormente, se llevó a cabo el análisis inferencial, comenzando con la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, la cual se aplicó debido al tamaño de la muestra, que fue mayor a 50 individuos. De acuerdo con los resultados de esta prueba, se calcularon correlaciones Rho de Spearman entre las variables de IE y el clima laboral. Los análisis se realizaron con el programa SPSS v. 25.

#### **RESULTADOS**

Los datos de la Tabla 1 indican que la mayoría de participantes presentan un nivel moderado en la inteligencia emocional general, así como en la inteligencia intrapersonal. Asimismo, más de la mitad presentan un nivel bueno en inteligencia interpersonal y en adaptación y moderado en estado de ánimo. Por el contrario, la mayoría presentan niveles bajos (mejorables) en cuanto al manejo del estrés. En el caso del clima laboral, se observó que la mayoría de los colaboradores lo perciben en un nivel “bueno”, tanto a nivel general, como en las respectivas dimensiones, como se muestra en la tabla 2.

**Tabla 1**

*Frecuencia (porcentaje) de participantes en los niveles de las variables de inteligencia emocional (n = 80)*

Niveles	Inteligencia emocional general	Inteligencia intrapersonal	Inteligencia interpersonal	Adaptación	Manejo del estrés	Estado de ánimo general
Mejorable	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	61 (76,25)	0 (0,0)
Regular	71 (88,8)	74 (92,5)	18 (22,5)	38 (47,5)	19 (23,75)	59 (73,8)
Bueno	9 (11,2)	6 (7,5)	62 (77,5)	42 (52,5)	0 (0,0)	21 (26,2)

**Tabla 2**

*Frecuencia (porcentaje) de participantes en los niveles de las variables de clima laboral (n = 80)*

Niveles	Clima laboral general	Autorrealización	Involucramiento laboral	Supervisión	Comunicación	Condiciones laborales
Deficiente	0 (0,0)	1 (1,2)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Regular	20 (25,0)	22 (27,5)	19 (23,8)	22 (27,5)	20 (25,0)	22 (27,5)
Bueno	60 (75,0)	57 (71,3)	61 (76,3)	58 (72,5)	80 (75,0)	58 (72,5)

**Tabla 3**

*Correlaciones Spearman entre inteligencia emocional y clima laboral (n = 80)*

	Inteligencia emocional					
	Inteligencia emocional general	Inteligencia intrapersonal	Inteligencia interpersonal	Adaptación	Manejo del estrés	Estado de ánimo general
$r_s$ con clima laboral	,238	,188	,377	,209	-,344	,299
p	,034	,095	,001	,063	,002	,007

$r_s$ : correlación de Spearman.

La Tabla 3 presenta las correlaciones entre las variables de IE y clima laboral. Se aprecia una correlación positiva, aunque baja, entre la IE total y el clima laboral. Se encontró también que la inteligencia interpersonal y el estado de ánimo correlacionan positivamente con el clima laboral y el manejo del estrés correlaciona negativamente con el clima laboral.

## DISCUSIÓN

Respecto a los datos descriptivos, los resultados indican que la mayoría de los colaboradores tienen un nivel regular o moderado de inteligencia emocional general, lo que sugiere la presencia de ciertas dificultades en la gestión de sus emociones. Además, una considerable proporción se clasifica también como regular en la dimensión de adaptación, reflejando retos para ajustarse a cambios laborales. Asimismo, aunque algunos reportan un estado de ánimo categorizado como “Bueno”, la mayoría se sitúa en “Regular”, lo que resalta la necesidad de implementar programas de desarrollo emocional. Esto es aún más imperativo en la medida que casi tres cuartos de los participantes ubican su manejo del estrés como bajo. Una mejor capacidad

de gestionar emociones en un sentido positivo es fundamental para mejorar el bienestar y el clima laboral, promoviendo un ambiente de trabajo más positivo.

A pesar de lo anterior, los datos sobre el clima laboral indican que una mayoría de los empleados percibe un ambiente categorizado como bueno. En la dimensión de autoevaluación, se observa que hay oportunidades de mejora en la autorrealización. El nivel de involucramiento laboral refleja un alto compromiso; al igual que en el caso de la supervisión, que también se evalúa positivamente. La satisfacción en la comunicación es alta, y las condiciones laborales son generalmente consideradas “Buenas”. Aunque la percepción general es favorable, las dimensiones de autorrealización y condiciones laborales presentan áreas que podrían beneficiarse de mejoras para optimizar el bienestar de los empleados.

Estos hallazgos concuerdan con los de Manrique (2021), quien observó que el 60 % de los docentes universitarios encuestados percibía el clima laboral como positivo, mientras que el 83 % calificó su inteligencia emocional como adecuada. De manera similar, Pérez et al. (2022) reportaron que el 71 % de los

educadores participantes evaluaron su inteligencia emocional como alta y que se consideró el clima laboral como adecuado. Valdez (2021) destacó que el 90% de los encuestados calificó su inteligencia emocional como de adecuada a excelente, y el clima laboral fue considerado bueno por quienes participaron en la encuesta. En contraste, Alamo et al. (2021) encontraron que en el 85 % de los educadores encuestados la inteligencia emocional necesita mejoras y el 87 % calificó el clima laboral como muy desfavorable o moderado. Esta variedad de percepciones sugiere que, aunque un porcentaje de trabajadores se siente positivo respecto a su inteligencia emocional y el clima laboral, también existen áreas significativas que requieren atención. Asimismo, se aprecia en estos resultados que cuando la IE se halla en un nivel bajo, la percepción del clima laboral es desfavorable.

En el presente estudio, se halló una relación positiva entre IE y algunas de sus dimensiones con la percepción del clima laboral. Estos resultados concuerdan con los de algunos otros estudios. Por ejemplo, Alamo et al. (2021), Pérez et al. (2022) y Valdez (2021) hallaron correlaciones significativas y positivas entre la IE y el clima laboral. Estos hallazgos subrayan la importancia del autoconocimiento y la gestión emocional para ayudar a las personas a expresarse emocionalmente mejor y, por tanto, establecer mejor comunicación, lo que incide en una mejor percepción del clima laboral.

Teniendo presente los resultados anteriormente mencionados, debe destacarse que la consistencia en la conceptualización y medición de la IE y el clima laboral puede haber contribuido a la consistencia y replicabilidad de los hallazgos en distintas poblaciones. Esta consistencia refuerza la idea de que la inteligencia emocional es un factor significativo que influye de manera consistente en el clima laboral, independientemente de las particularidades contextuales o metodológicas de cada estudio.

La inteligencia intrapersonal no mostró una asociación significativa con el clima laboral percibido. Estos resultados contrastan con los obtenidos en las investigaciones de Díaz y Rojas (2021), que indican una asociación significativa entre factores de valoración-expresión de las emociones propias y el clima laboral. También es importante mencionar los hallazgos de Escobar (2018), quien destaca una asociación importante entre el manejo emocional interno y el clima laboral donde se desempeña el

colaborador. El componente intrapersonal se vincula con la capacidad de las personas para reconocer y comprender sus propios sentimientos, emociones, motivaciones internas y actitudes hacia el cambio. Incrementar la inteligencia intrapersonal agudiza la percepción del entorno personal y mejora el conocimiento emocional propio. Es importante destacar que las diferencias en los resultados entre estudios anteriores y el presente podrían deberse a variaciones en los contextos organizacionales diversos, y especialmente al hecho de que tales estudios se han llevado a cabo empleando conceptualizaciones e instrumentos distintos de los del presente trabajo.

Se encontró una asociación positiva entre la inteligencia interpersonal y clima laboral ( $Rho = ,377$ ). En este contexto, se destaca que Carrillo et al. (2018) y Escobar (2018) subrayaron que la gestión emocional y la inteligencia interpersonal influyen de manera significativa en el clima organizacional, mostrando correlaciones elevadas y positivas entre estas variables. Ambos estudios enfatizan que un mayor desarrollo de la inteligencia interpersonal mejora la comunicación efectiva y las relaciones interpersonales dentro y fuera de la organización. Aunque Tirado-Vides et al. (2020) reportaron una correlación baja en sus investigaciones sobre relaciones interpersonales, lo cual contrasta con los resultados de otros estudios citados, la consistencia en los hallazgos de Escobar (2018) y Carrillo et al. (2018) sugiere que la capacidad para manejar emociones y comprender las de los demás incide en una percepción positiva del clima laboral, probablemente porque contribuye a mejorar las relaciones con los demás miembros de la organización.

Se constató que la adaptabilidad muestra una correlación positiva con el clima laboral, aunque sin alcanzar significación estadística ( $p = ,063$ ). Estos resultados son similares a los de Manrique (2021) quien encontró que no existía una asociación entre la capacidad de adaptación y el clima laboral. En otros estudios, como el de Quintana (2020), en educadores, sí se encontró una correlación significativa entre adaptabilidad y clima organizacional. Es importante destacar que ambos estudios evaluaron aspectos similares, como capacidades para manejar los cambios y destrezas para adecuarse a nuevas situaciones. En conjunto, todos estos resultados no permiten alcanzar un juicio concluyente acerca de la relación entre la adaptabilidad y la percepción del clima laboral.

Por otro lado, se observó una asociación negativa significativa entre el manejo del estrés y el clima organizacional. Este resultado sugiere que a medida que aumenta el manejo del estrés, la percepción del clima en la empresa disminuye notablemente. De acuerdo con Chiang et al. (2022), el manejo del clima laboral afecta al estrés laboral; sin embargo, este efecto también depende de varios factores. Características particulares de la muestra del presente estudio podrían explicar el resultado obtenido. Una posible explicación de este resultado es que, en el grupo investigado, un mejor nivel de manejo de estrés está posiblemente asociado a una mayor carga de estrés percibido lo que, a su vez, da como resultado una percepción negativa del clima laboral. En otras palabras, los participantes que perciben más eventos de estrés en su entorno son quienes también reportan mejores estrategias de manejo de estrés, pero, al mismo tiempo tienen también, una peor percepción del clima laboral debido justamente a esa mayor carga de eventos de estrés.

El estado de ánimo general se relaciona de forma positiva y significativa con el clima laboral. Estos datos concuerdan con lo señalado por Bautista et al. (2023), quienes destacan que existe una asociación importante entre estas dos variables, considerando que el estado de ánimo general produce un cambio interno de la persona que se ve reflejado en su comportamiento; es decir, cuando el estado de ánimo general es positivo, las personas tienden a relacionarse mejor con otros, así como a percibir su entorno de manera más positiva y favorable. Chávez et al. (2022) señalaron que las emociones tienen una función adaptativa, las emociones se conectan con el estado de ánimo general, y en la medida que son positivas contribuyen a mejores relaciones interpersonales.

En relación con las implicancias, desde un punto de vista teórico, investigar la relación entre la IE y el clima laboral en un contexto específico como el de un supermercado permite profundizar en la comprensión de cómo las habilidades emocionales individuales impactan en clima laboral, considerando un rubro laboral en el que los trabajadores están continuamente en contacto con los clientes, lo que, ocasionalmente, puede ser fuente de estrés. Por tanto, siempre es de interés un estudio que destaque la importancia de los factores emocionales en las empresas. Desde una perspectiva práctica, los resultados de este estudio podrían tener varias

implicaciones directas para la gestión empresarial. Identificar cómo la IE de los colaboradores influye en el clima laboral contribuye a la generación de intervenciones profesionales para el desarrollo de habilidades emocionales, mejora del liderazgo y diseño de políticas organizacionales que promuevan un clima laboral más positivo y productivo. Esto podría traducirse en una mayor retención de talentos, reducción del ausentismo y mejora del rendimiento general de la organización. En resumen, el estudio no solo contribuye al avance teórico en psicología organizacional, sino que también ofrece herramientas prácticas para mejorar la calidad de vida laboral y la eficiencia organizacional en el contexto específico del supermercado en Arequipa.

Entre las limitaciones del estudio podemos mencionar el hecho de que la muestra proviene de un solo supermercado. De igual forma, la realización de un estudio en un único año (2023), no permite reflejar cambios en el clima laboral o en la IE a largo del tiempo, cambios que son especialmente importantes en un entorno laboral dinámico como el de un supermercado. Un estudio de correlación tampoco permite identificar relaciones causales.

Para futuras investigaciones, sería beneficioso ampliar la muestra a diferentes tipos de industrias y ubicaciones geográficas para verificar la robustez de los hallazgos. Además, podrían emplearse métodos mixtos que combinen datos cuantitativos con entrevistas cualitativas para obtener una comprensión más profunda de cómo la IE afecta el clima laboral desde la perspectiva de los colaboradores y líderes. Investigar cómo las intervenciones específicas en el desarrollo de la IE pueden mejorar directamente el clima laboral y los resultados organizacionales también sería una dirección prometedora para la investigación futura.

## REFERENCIAS

- Alamo, C. F., Carnero, M. y Saavedra, J. (2021). Inteligencia emocional y clima laboral en un colegio de Morales 2021. *PsiqueMag*, 10(1), 91-97. <https://doi.org/10.18050/psiquemag.v10i1.2746>
- Bar-On, R. y Parker, J. (2018). *EQ-i:YV. Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn: versión para jóvenes (7-18 años)*. TEA Ediciones.
- Bautista, J. L., García, X. y Germán, D. E. (2023). Inteligencia emocional y clima laboral en una

- institución educativa peruana. *Universidad & Sociedad*, 15(5), 632-643. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/4110>
- Carrillo, D. A., Vargas, J. y Sierra, D. (2018). Incidencia de la inteligencia emocional en el clima laboral del sector público, caso Municipio de Pelileo. *Episteme*, 5(núm. esp.), 1135-1146. <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1550>
- Cembrero, D., Díez, M. A., Gómez, S., Hernández, N. y Molinos, R. (2017). *Buenas prácticas. Promoción de la salud mental en entornos laborales*. FEAFES Valladolid "El Puente". <https://consaludmental.org/publicaciones/Buenas-practicas-salud-mental-entornos-laborales.pdf>
- Chávez, L. E., Cortés, M. S. y Reyes, O. (2022). Importancia de la inteligencia emocional en el cambio del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 28(82), 420-433. <https://doi.org/10.19136/hitos.a28n82.5435>
- Chiang, M. M., Sanhueza, C. y Rivera, M. J. (2022). Clima organizacional, ¿afecta al estrés laboral?: comparación entre funcionarios de la salud y seguridad pública. *Revista Academia & Negocios*, 8(1), 43-54. <https://doi.org/10.29393/RAN8-6COMM30006>
- Dávila, R. C., Agüero, E. C., Ruiz, J. L. y Guanilo, C. E. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(núm. esp. 5), 663-677. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>
- Díaz, N. y Rojas, G. K. (2021). *Inteligencia emocional y clima organizacional en personal de ventas* [tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC. <http://hdl.handle.net/10757/658468>
- Escobar, C. A. (2018). *Inteligencia emocional y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C en San Juan de Miraflores* [tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la UAP. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1362>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.
- Huaita, D. M. y Luza, F. F. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. *INNOVA Research Journal*, 3(8.1), 300-312. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.801>
- Manrique, R. (2021). *Inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de una institución superior confesional, Lima, 2017* [tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Cybertesis UNMSM. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/16960>
- Manrique, Z. R., Manrique, C. P., Flores, A. R., Ecos, A. M., Legua, M. J. y Moran, Y. (2021). Inteligencia emocional y dirección estratégica. Caso: Municipalidad Provincial de Huancavelica. *Ciencia Latina. Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 7380-7392. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.854](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.854)
- Martínez, A. (2021). Inteligencia emocional en el talento humano empresarial. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas*, 1(1), 23-29. <https://doi.org/10.62574/rmpi.v1i1.20>
- Montañez, J. R. y Palma, A. Y. (2023). Propuesta para la elaboración de baremos de un instrumento en trabajos de investigación. *Ciencia Latina. Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 7418-7436. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i6.9284](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9284)
- Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2019). *La calidad del empleo interesa a todos los trabajadores*. [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_696157/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_696157/lang-es/index.htm)
- Organización Mundial de la Salud [OMS] (2022a). *Informe mundial sobre salud mental. Transformar la salud mental para todos*. <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789240050860>
- Organización Mundial de la Salud [OMS] (2022b). *La salud mental en el trabajo*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Palma, S. (2004). *Escala de Clima Laboral CL-SPC*. <https://es.scribd.com/document/320490291/TEST-Escala-de-clima-laboral-Sonia-Palma-docx>

- Palomino, J. A., Peña, J. D., Zevallos, G. y Orizano, L. A. (2015). *Metodología de la investigación. Guía para la elaborar un proyecto en salud y educación*. San Marcos.
- Pérez, K. R., Reyes, J. G. y Aguirre, J. (2022). Inteligencia emocional y clima laboral en el departamento de recursos humanos de una institución pública de educación superior de la ciudad de Chihuahua. *Ciencia Latina. Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 4257-4281. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i3.2557](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2557)
- Pilligua, C. F. y Arteaga, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Pujol-Cols, L. y Dabos, G. E. (2021). Respuestas diferenciales ante las demandas emocionales del trabajo: Una revisión de la literatura sobre características individuales y trabajo emocional. *Estudios Gerenciales*, 37(160), 472-491. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.160.4088>
- Quintana, M. A. (2020). *Inteligencia emocional y clima institucional en instituciones educativas públicas con Jornada Escolar Completa del distrito El Tambo—Huancayo* [tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional UNCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/6612>
- Seminario, R. J. y Mallcco, S. (2022). Clima organizacional en los trabajadores del supermercado Plaza Veá – Ica, 2022. *Ágora*, 9(1), 9-16. <https://revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/201>
- Suan, S. T. (2023). The influence of emotional intelligence sustaining future business performance. *Environment and Social Psychology*, 9(2), 2001. <https://doi.org/10.54517/esp.v9i2.2001>
- Tirado-Vides, M. M., Cudris-Torres, L., Redondo-Marín, M. P. y Jiménez-Ruiz, L. K. (2020). Inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en primera infancia. *Clío América*, 14(27), 441-453. <https://doi.org/10.21676/23897848.3763>
- Ugarriza, N. y Pajares, L. (2005). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn ICE: NA, en una muestra de niños y adolescentes. *Persona*, (8), 11-58. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147112816001>
- Valdez, A. (2021). *Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de la empresa hotelera “Casa Grande” de la ciudad de La Paz* [tesis de licenciatura, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio UMSA. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/25801>