



UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

Inteligencia emocional y clima organizacional en personal de ventas

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciado en Psicología

AUTOR(ES)

Díaz Yataco, Nicole (0000-0001-8034-277X)

Rojas Ygnacio, Gabriela Katleem (0000-0003-1772-1704)

ASESOR

Zevallos Silva Santisteban, Maria Soledad (0000-0002-2769-1118)

Lima, 05 de noviembre de 2021

DEDICATORIA

Nicole: "A Dios por todo lo que me ha dado. A mis abuelas por ser la luz en mi vida, a mis abuelos desde el cielo, a mi madre por su fuerza, a mi padre por su sacrificio y enseñanzas y a mi hermano por fomentar que me supere siempre. A todos los que creyeron en mí, en especial a Evelyn y Alejandro quienes me enseñaron el significado de apoyar a otros y gracias a eso descubrí mi vocación. A Gabriela por ser mi compañera en la universidad.

"Todo llega a ser y crecer, todo lo que garantiza un futuro, implica dolor".

— Friedrich Nietzsche

Gabriela agradece: "A mi mamá por estar todos estos años conmigo, a mi papá por haberme apoyado a la distancia y también a mi hermana que siempre está cuando la necesito. También a mi compañera Nicole que ha podido adaptarse a mi estilo de trabajo. A mis abuelitos que siempre creyeron en mí. Considero que aún seguimos en aprendizaje y nunca dejaremos de aprender.

AGRADECIMIENTOS

A cada uno de nuestros asesores por la paciencia y dedicación, quienes mediante sus conocimientos nos han dado claridad para mejorar nuestra investigación, nos llevamos de ellos una parte, ya que ha sido una gran experiencia conocerlos y aprender, por eso vamos a continuar siendo excelentes profesionales. A nuestros padres, ya que sin sus apoyos durante el recorrido de los años de universidad no hubiera sido posible.

RESUMEN

Se relaciona inteligencia emocional y clima organizacional en 208 vendedores de una empresa de alimentos de Lima – Perú. Se usaron, Escala de Inteligencia Emocional de Wong-Law, adaptada por Merino-Soto, Lunahuaná-Rosales y Kumar (2016) y el Cuestionario de Clima Organizacional de Litwin y Stringer adaptada por Seminario (2017), instrumentos con adecuadas propiedades psicométricas. Los resultados evidenciaron que existe correlación positiva entre inteligencia emocional y clima organizacional (.384), se reportan correlaciones significativas y positivas en las cuatro dimensiones de Inteligencia Emocional con Clima Organizacional ya que los coeficientes son válidos (P valor es < 0.05). Al comparar las dimensiones de Inteligencia Emocional por antigüedad en el cargo, la categoría de 10 a 15 años trabajando presenta mayores puntajes; en Clima Organizacional el mayor puntaje corresponde a los de 10 a 15 años trabajando. La media de inteligencia emocional presenta puntajes altos en las 4 dimensiones y en clima organizacional presenta puntajes medianamente altos.

Palabras clave: inteligencia emocional; clima organizacional; trabajadores; ventas.

Emotional intelligence and organizational climate in sales personnel

ABSTRACT

Emotional intelligence and organizational climate are related in 208 vendors of a food company in Lima - Peru. The Wong-Law Emotional Intelligence Scale, adapted by Merino-Soto, Lunahuaná-Rosales and Kumar (2016) and the Litwin and Stringer Organizational Climate Questionnaire adapted by Seminario (2017), instruments with adequate psychometric properties were used. The results showed that there is a positive correlation between emotional intelligence and organizational climate (.384), significant and positive correlations are reported in the four dimensions of Emotional Intelligence with Organizational Climate since the coefficients are valid (P value is < 0.05). When comparing the dimensions of Emotional Intelligence by seniority in the position, the category of 10 to 15 years working presents higher scores; In Organizational Climate, the highest score corresponds to those with 10 to 15 years of work. The average emotional intelligence presents high scores in the 4 dimensions and in the organizational climate it presents moderately high scores.

Keywords: emotional intelligence; organizational climate; workers; sales

Introducción

Actualmente, las empresas dan mayor énfasis en brindar condiciones físicas óptimas y soporte emocional a los trabajadores, lo cual permite poder tener un adecuado clima organizacional (Cusacani, 2017). Por ello, cuando no existe un buen clima organizacional ni una gestión apropiada del personal, el 86% de los trabajadores peruanos estaría dispuesto a optar por renunciar a su trabajo (86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral, 2018, 20 de agosto).

En los últimos años, un 70% de las empresas peruanas ya realizan evaluaciones para conocer las razones que aquejan al trabajador dentro de la organización para evitar renuncias (EY: ¿Cuánto se preocupan las empresas por sus colaboradores?, 2017, 25 de noviembre). De esta forma, conocer estos motivos ayuda a tener un buen clima organizacional, puesto que influye en la actitud y permanencia del trabajador en su puesto de trabajo (Armijos-Mayon, Bermúdez-Burgos y Mora-Sánchez, 2019).

Para evitar renuncias, una estrategia para fidelizar a los trabajadores y que continúen ejerciendo sus labores en la empresa es tener un buen clima organizacional. Cuando existe un desfavorable clima, surge inestabilidad en la empresa, afecta el desempeño y fomenta la excesiva rotación del personal, la cual es perjudicial para los costos de la empresa (García, 2018; Meneses, 2019). Un reto para cualquier organización es conocer cuán motivados y contentos se encuentran los trabajadores, ya que la motivación es un reflejo del nivel de estabilidad en el ambiente de trabajo y el grado de compromiso del trabajador (Cusacani, 2017).

Por otro lado, las empresas últimamente han dado mayor importancia a la gestión del capital humano, por eso invierten en mejorar el clima organizacional, ya que desean que los colaboradores cumplan sus objetivos y así la empresa logre ser vista como innovadora frente a otras (Arellano- Díaz, 2017; Landazury-Villalba, Jaafar-Orfale, Cristofani y Canales-Cuba, 2018; Yepes-Baena, 2019). Una gestión de Recursos Humanos oportuna se da cuando las empresas actualizan sus procesos internos para mejorar los niveles de

productividad y satisfacción de sus colaboradores (Sá, 2020). Una de las actualizaciones se da en la mejora del proceso de selección de personal, porque no solo se selecciona a los mejores currículums sino se realiza una evaluación integral que evalúa la gestión de emociones, competencia que afecta positivamente al crecimiento de la empresa (Contreras y Rangel, 2020). Antes se acostumbraba a dar más importancia al desarrollo técnico, nivel de estudios y experiencia del trabajador a diferencia de la inteligencia emocional, esto ha cambiado y cada vez son más empresas que en sus procesos incorporan evaluaciones de inteligencia emocional (Web Master, 2019).

Las relaciones profesionales y comerciales están fuertemente influenciadas por la inteligencia emocional. En ventas, el poder tener la capacidad de controlar las emociones potencia los resultados. Son varios los estudios que muestran que la inteligencia emocional es un factor determinante en el área comercial, por ejemplo, en el proceso de compra y venta que es una experiencia emocional. A esto, las estrategias de ventas permiten lograr los resultados deseados, y será efectiva si el vendedor hace uso de su IE, así podrá tener un mejor manejo de las conversaciones de ventas, ser consciente de sus fortalezas y debilidades, mejorar las relaciones interpersonales, tener una alta tolerancia a las críticas y lograr solucionar problemas de los clientes (Inteligencia emocional y su relación en ventas, 2021, 17 de junio).

El trabajo en ventas se mide en base a objetivos comerciales, si el colaborador alcanza su meta, es indicador de que desarrolla un buen trabajo. El no lograr sus objetivos significa sentir estrés y esto repercute en el clima organizacional. Por ejemplo, cuando las ventas son bajas, la gerencia aumenta la presión sobre el área de ventas, esto genera un ambiente de estrés que aumenta el fracaso, la mala toma de decisiones, la escasa capacidad de concentración, la ineficiente resolución de problemas, asimismo los colaboradores para poder cerrar negocios, se vuelven muy agresivos y dañan el ciclo de ventas con el cliente (Cómo motivar sin estresar a tu equipo de ventas, 2020, 3 de abril). Además, el colaborador desarrolla un sentido de pertenencia en la empresa mediante el clima organizacional y la cultura que vive día a día (Guadarrama, 2021). Por ello, es necesario mencionar que la cultura organizacional en la industria del consumo (CPG) y del retail posee efectos en los

colaboradores e impacta en la lealtad o fidelidad del consumidor con la marca del producto que se ofrezca.

Actualmente, se están aplicando instrumentos de medición de inteligencia emocional debido al valor de tener estos resultados, ya que se desea que el personal pueda cooperar, desarrollar la gestión del estrés y resolver conflictos. El Foro Económico Mundial menciona que la inteligencia emocional será una de las diez habilidades laborales más buscadas en el futuro, ya que las empresas dan más relevancia a las habilidades de gestión emocional, lo cual supera la valoración hacia las capacidades técnicas (Las grandes claves de la inteligencia emocional en el trabajo, 2020, 11 de mayo). Asimismo, las empresas requieren que los trabajadores sean capaces de poder manejar sus propias emociones e interpretar estas mismas en sus compañeros, el sentirse bien consigo mismos, permite que sea posible crear buenos hábitos mentales que favorecen a la productividad (La inteligencia emocional, la nueva competencia laboral indispensable, 2020, 28 de enero). Esto posibilita que el colaborador de mayor relevancia al ámbito laboral, porque construye en su mente preconceptos diarios sobre quiénes son, qué merecen hacer, cómo debe trabajar, cuáles son sus objetivos en la empresa, entre otros. Estas ideas las comparten con sus compañeros de trabajo, con el estilo de liderazgo del jefe y con la cultura organizacional. Esta relación entre las ideas preconcebidas y su realidad diaria cuando son parte de una empresa conforman lo que es el clima organizacional (Gamboa, 2018).

En ese sentido, las empresas deben estar acorde a las exigencias del mercado laboral para mantener sus niveles de productividad en un mundo competitivo. Esto implica tener empleados productivos y eficaces. Por ello, se pretende que manejen sus emociones, dominen sus aptitudes y puedan utilizar su razonamiento mental durante la jornada laboral (Rull, 2019).

El poseer un manejo adecuado de la IE permite tener emociones altas y reguladas para desarrollar la creatividad, ser proactivos en salir de circunstancias adversas, tener un orden emocional y ser capaz de concentrarse (Manosalvas, 2017; Bartra y Torres, 2019); el usar la IE en el trabajo potencializa el desempeño profesional y es responsable del 60% del

desempeño en todo tipo de trabajos (Goena, 2015). Blanco (2017) menciona que la inteligencia emocional es un elemento que contribuye en el mejoramiento del clima organizacional, se debe tener un clima bueno y positivo que ofrezca desarrollar habilidades, promover la empatía, comunicación asertiva y adecuado trabajo en equipo.

En la revisión de la literatura, se hallaron estudios de los cuales la IE y el clima organizacional se encuentran relacionados (Romero, 2016; Aguayo, 2017; Gamboa, 2018). Por ejemplo, Romero (2016) relaciona la IE y clima organizacional en 32 colaboradores de Recursos Humanos. Empleó la prueba de T.I. E=G y un cuestionario para comprobar el clima de la institución. Se concluyó que los colaboradores obtuvieron un nivel de IE óptimo en relación al clima. La IE se evidenció mediante la motivación a los colaboradores y hacerlos sentir importantes. Los factores de la IE que se relacionan con el clima organizacional son las relaciones interpersonales, el liderazgo y la empatía.

Contrariamente, dentro de la revisión de literatura, se encontraron investigaciones que indican que no existe correlación (Arredondo, 2008; Montoya, 2015; Villarreal, 2017). Por ejemplo, Montoya (2015) analizó inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de una institución policial. La muestra fue de 93 empleados de ambos sexos. Los instrumentos utilizados fueron Bar-On para la variable de inteligencia emocional y la Escala de Clima Organizacional CL - SPC. Los resultados indican que no existe relación estadísticamente significativa. Podría deberse a las características y personalidad de la institución, ya que son militares por lo que son más capaces de separar el ámbito emocional del ámbito laboral.

En la revisión que se realizó, no se encontraron estudios en vendedores; en este rubro la IE requiere de trabajadores que posean un análisis de sí mismo y puedan gestionar sus emociones para resolver situaciones fomentadas por clientes (Costa, 2013). Jiménez (2015) afirma que la IE sirve en la gestión comercial para manejar las emociones de los clientes en la adquisición de productos y para que los vendedores argumenten las respuestas precisas. Las emociones son una fuente poderosa psicológica que influye en el comportamiento y el rendimiento de los vendedores (Bande, Fernández-Ferrín, Varela y

Jaramillo, 2015).

Izquierdo y Quispitongo (2017) mencionan que los vendedores desean cumplir sus proyectos personales, en el trabajo tienen la presión de la jefatura, esto afecta a que sufran estrés y agotamiento emocional (Bande et al., 2015). Costa (2013) recomienda que la empresa valore las emociones, abra espacios de contención, horas de intercambio en la comunicación más cercana y colaboración.

En cuanto a la perspectiva teórica, los resultados darán claridad, debido a que en este tipo de relación de estudio entre variables existen resultados contradictorios, se encuentran aquellos que mencionan que sí existe relación en otros ámbitos (Romero, 2016; Aguayo, 2017; Gamboa, 2018) y aquellos que mencionan que no existe relación (Arredondo, 2008; Montoya, 2015; Villarreal, 2017). Además, en el área de ventas no hay trabajos previos de este tipo de investigación lo cual resulta novedoso.

El aporte de la investigación a la psicología permitirá valorar la inteligencia emocional en cualquier ámbito, no solo el organizacional, ya que con esta investigación deseamos que los resultados puedan evidenciar que la IE permite mejorar la convivencia y las relaciones, debido a que el ser humano es biopsicosocial y está en constante relación. En lo que respecta al entorno organizacional, podrá formar parte de sustento para que en todas las organizaciones se incorporen evaluaciones y medición de inteligencia emocional en los procesos de Recursos Humanos. Actualmente, la IE es una competencia laboral indispensable en las empresas, porque las habilidades blandas son las que más resaltan en los procesos de selección y la empresa desea tener colaboradores satisfechos y exitosos en el ámbito profesional.

El objetivo general fue relacionar la IE y clima organizacional en personal de ventas de alimentos. Los objetivos específicos fueron: comparar las dimensiones de inteligencia emocional y el clima organizacional según sexo, antigüedad en el cargo y describir la IE y el clima organizacional en personal de ventas. De acuerdo con los antecedentes recolectados no vamos a proponer una hipótesis porque los resultados son contradictorios.

Método

Participantes

Forman parte de este estudio 208 vendedores de 22 a 35 años pertenecientes a las cinco distribuidoras de una empresa de alimentos. Se empleó el muestreo no probabilístico de tipo intencional (Otzen y Manterola, 2017). Conformada por 126 varones y 82 mujeres con una edad media de 26,98 (D.E.= 3.662); la categoría de sus puestos fueron vendedor, desarrollador, asesor comercial, supervisor y jefe de ventas; la antigüedad en el cargo se obtuvo con menos de 1 año trabajando a 104 personas (50%), 1 a 5 años trabajando a 71 personas (34%), 10 a 15 años trabajando a 29 personas (14 %) y más de 15 años trabajando a 4 personas (2%).

Los criterios de inclusión de este estudio fueron contar con un mínimo de 3 meses de labor en la empresa, la participación de manera voluntaria, contar con un rango de edad de 22 años hasta 35 años, secundaria completa y residir en Lima. Por otro lado, el criterio de exclusión fue para aquellos trabajadores que presentan alguna enfermedad que les impida participar en el estudio.

La cultura de la compañía posee una mística de empresa joven, dinámica e innovadora, que trabaja con colaboradores proactivos, capacitados y competentes. Dentro de ella, su rango salarial es muy alto para las posiciones de ventas a comparación del precio en el mercado. Incluso, se maneja el salario emocional, ya que dentro de sus valores como empresa es priorizar la felicidad y el balance entre el trabajo y vida, tienen posibilidad de crecimiento, capacitación constante, oportunidades de viajes, horario flexible mientras cumplan su objetivo del día, beneficios sociales como seguros, abonos de transporte, alimentación y reconocimientos constantes. Sus políticas de ascenso son en base a requisitos, debido a que muchos colaboradores ingresan bastante jóvenes a trabajar en ventas, les dan posibilidad de trabajar y estudiar, después de que terminen de estudiar en la universidad pueden postularse para ascender. La empresa valora de sus colaboradores el compromiso, el liderazgo, la colaboración, integridad, pasión, diversidad y la calidad.

Instrumentos

La escala de Inteligencia Emocional fue creada por Wong y Law en el año 2002. Pérez, Repetto y Echeverría (2004) realizaron la adaptación española de esta escala. Para el presente estudio, se utilizó la adaptación peruana de Merino-Soto et al. (2016) con una confiabilidad de .85, esto evidenció lo altamente confiable. Este instrumento es cuestionario autoaplicativo, es una escala Likert (desde 1 = completamente en desacuerdo, hasta 7 = completamente de acuerdo) que está compuesto por cuatro factores y 16 ítems: a) valoración y expresión de las emociones propias (SEA) (ítems 1, 2, 3, 4), que mide la capacidad individual para comprender y expresar emociones; b) valoración y reconocimiento de las emociones de otros (OEA) (ítems 5, 6, 7, 8), que mide el reconocimiento de las emociones de otros que se encuentran en su entorno; c) uso de la emoción para facilitar el desempeño (UOE) (9, 10, 11, 12), que mide expresar la orientación de las emociones para realizar acciones beneficiosas, el uso de la emoción hacia actividades constructivas, de desempeño personal (d) regulación de las propias emociones (ROE) (13, 14, 15, 16), mide la capacidad de modular emociones socialmente tolerables por sí mismo y la recuperación más rápida frente a los problemas (Merino-Soto et al., 2016). En el presente estudio se calculó la confiabilidad a través del coeficiente Alfa de Cronbach (.86). Los valores de cada dimensión son: valoración y expresión de las emociones propias (.789), valoración y reconocimiento de las emociones de otros el (.846), uso de la emoción para facilitar el desempeño un puntaje de (.769), y regulación de las propias emociones (.834).

La escala del Clima Organizacional fue construida por Litwin y Stringer en 1968 y adaptada al español por Echezuria y Rivas (2001); en Perú, fue validada por Vicuña (2006) a través del método de análisis de constructo. En esta investigación, se empleó la escala adaptada por Seminario (2017) cuestionario autoaplicativo con una confiabilidad de .87, esto evidenció que la prueba es altamente confiable. Es unidimensional, constituida por 9 ítems que presentan enunciados focalizados en cada extremo para que la persona marque una X sobre el número que expresa el grado en el que percibe la situación en la empresa. El puntaje que presenta cada enunciado va de 1 al 10. Cada proposición polarizada evalúa

dimensiones diferentes, las cuales son: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflicto e identidad. En relación con la confiabilidad del estudio actual, el coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach de la escala total fue de (.84), esto evidenció que la prueba es altamente confiable.

Procedimiento

Se contactó con los autores que validaron la prueba de IE por correo electrónico para solicitar el permiso para utilizarla, los autores aceptaron. La prueba de clima organizacional es de uso libre. Se entrevistó al Gerente General en el 2019 y se le explicó el propósito y los objetivos de la investigación; se le hizo entrega de una carta de presentación formal de nuestra investigación para invitar y tener el consentimiento de poder continuar con la investigación. La aplicación de los 2 instrumentos duró 5 días, un día para cada sede y los participantes fueron elegidos por conveniencia según su disponibilidad.

En el día de la aplicación, a los participantes se les saludó y agradeció el estar presentes, se les explicó de manera detallada el propósito de la investigación, el carácter confidencial y el tiempo estimado de 15 minutos por cada instrumento. Asimismo, que podrían retirarse si no deseaban participar. Una vez que accedieron, se les entregó un consentimiento informado, el cual especificó que la participación y resultados van a ser registrados de forma confidencial y tendrán únicamente fines académicos, luego la ficha sociodemográfica y las pruebas, la Escala de Inteligencia Emocional de Wong-Law y el Cuestionario de Clima Organizacional de Litwin y Stringer. Al finalizar la aplicación se agradeció la participación de los colaboradores, se recogieron las encuestas clasificando cada una bajo códigos de IE y Cl y la ficha sociodemográfica del 1 al 208. Los datos obtenidos fueron digitalizados en un excel y pasados al programa SPSS 25.

Análisis de datos

Al tener los datos consolidados en el programa SPSS 25, previo a calcular la correlación, se aplicó la prueba de Kolmogorov Smirnov para determinar si los datos se aproximan a una distribución normal (Saravia, 2015), posteriormente se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman al presentar una distribución no normal en la

muestra. Se usó las especificaciones de Cohen (1988) con respecto a la magnitud de correlación como una evidencia del tamaño del efecto (Martínez y Martínez, 2009).

Para realizar las comparaciones entre grupos, se comparó el puntaje global de la escala de inteligencia emocional y de clima organizacional según el sexo; se realizó el análisis de comparación de medias utilizando: la prueba U de Mann Whitney en 2 grupos independientes porque la muestra presentó una distribución no normal.

Se compararon las medias del puntaje global y las dimensiones de la inteligencia emocional y la dimensión de clima organizacional según antigüedad en el cargo actual en la empresa; se empleó: Kruskal-Wallis, porque no presenta una distribución normal; la muestra estuvo dividida en 4 grupos a) menos de 1 año trabajando; b) de 1 a 5 años trabajando; y c) De 10 a 15 años trabajando y) Más de 15 años trabajando.

Finalmente, se calcularon estadísticos descriptivos tales como medida de tendencia central a través de la media, medida de dispersión a través del coeficiente de variación y la desviación estándar, asimetría y curtosis, mínimo y máximo.

Resultados

La relación entre el puntaje total de IE y el clima organizacional es de .384. Existe una correlación significativa positiva, por cada unidad que aumente el puntaje de inteligencia emocional aumenta el clima organizacional (tabla 1). Se puede encontrar correlaciones medianas y directas entre la valoración y expresión de las emociones propias, valoración y reconocimiento de las emociones de otros, el uso de la emoción para facilitar el desempeño y la regulación de las propias emociones en relación con el clima organizacional; siendo todas las correlaciones estadísticamente significativas.

Tabla 1

Correlaciones entre dimensiones de inteligencia emocional y clima organizacional

	Clima organizacional
r_s	p

Valoración y expresión de las emociones propias	.253	.00
Valoración y reconocimiento de las emociones de otros	.323	.00
Uso de la emoción para facilitar el desempeño	.249	.00
Regulación de las propias emociones	.227	.00
Inteligencia emocional	.348	.00

En relación con las dimensiones de Inteligencia emocional por sexo, se aplicó la U de Mann-Whitney reportándose que no existen diferencias estadísticamente significativas. De igual manera, en relación con el cuestionario de clima organizacional por sexo, se aplicó la U de Mann-Whitney arrojando que no existen diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres.

Los resultados de la comparación de las dimensiones de la escala de Inteligencia emocional y el cuestionario de clima organizacional por la antigüedad en el cargo (tabla 3); muestran cuatro diferencias estadísticamente significativas. En la valoración y expresión de emociones propias, el grupo con mayor puntaje es el de 10 a 15 años; el de menor puntaje es el de más de 15 años. En la valoración y reconocimiento de las emociones de otros, el mayor puntaje es el de 10 a 15 años y el de menor puntaje es el de menor a 1 año. En cuanto al uso de la emoción para el desempeño, el más alto puntaje es 15 años a más y el menor puntaje es menos de un año. En cuanto a la regulación de emociones propias, el mayor puntaje es entre 10 a 15 años y el menor es menos de un año. En el clima organizacional, el grupo que tiene mayor puntaje es de 10 a 15 años y los que tienen menor puntaje más de 15 años.

Tabla 2

Comparación las dimensiones de la escala de Inteligencia emocional y el cuestionario de clima organizacional por la antigüedad en el cargo

Dimensión	Menos de 1 año	1 a 5 años	10 a 15 años	más de 15 años	H	Sig
Inteligencia emocional						
Valoración y expresión de las emociones propias	94.45	108.16	134.67	82.13	11.205	.011
Valoración y reconocimiento de las emociones de otros	89.63	110.55	138.48	137.50	17.704	.001
Uso de la emoción para facilitar el desempeño	94.27	110.41	116.97	175.25	10.658	.014
Regulación de las propias emociones	87.35	125.35	116.45	93.75	18.503	.000
Clima organizacional						
Clima organizacional	86.77	120.09	137.52	49.25	25.939	.000

Nota. H: H de Kruskal- Wallis sig. = Significancia estadística

En relación con los estadísticos descriptivos de la inteligencia emocional y sus dimensiones, se observa que la valoración y expresión de las emociones propias tiene una media de 15.74 que señala un nivel ligeramente alto en la dimensión (9 - 20), el uso de la emoción para facilitar el desempeño tiene una media de 16.92 que supone un nivel alto con respecto al recorrido de la dimensión (7 - 20). En relación con las asimetrías de las dimensiones valoración y expresión de las emociones propias y valoración y reconocimiento de las emociones de otros, son bajas a diferencia de las asimetrías de dimensiones denominadas uso de la emoción para facilitar el desempeño y la regulación de las propias emociones que son ligeramente mayores. La curtosis posee tendencia hacia la

derecha, en específico, la dimensión valoración y expresión de las emociones propias tiene una curtosis platicúrtica muy baja, aproximándose a una mesocúrtica. La segunda dimensión, valoración y reconocimiento de las emociones de otros es platicúrtica. La tercera dimensión, uso de la emoción para facilitar el desempeño es leptocúrtica media y la cuarta dimensión, la regulación de las propias emociones es platicúrtica alta. También, en relación con los estadísticos descriptivos del cuestionario de clima organizacional la media fue de 68.15 que indica un nivel alto con respecto al recorrido de la dimensión (26 - 90). De igual manera, la asimetría y la curtosis del instrumento es alta con tendencia a la derecha.

En síntesis, en todas las dimensiones de inteligencia emocional existen asimetría positiva, sesgo a la derecha, y hay una acumulación en la media de puntajes ligeramente altos en las 4 dimensiones. En clima organizacional, la curtosis es mayor y observando la media se confirma que los puntajes son medianamente altos.

Tabla 3 Estadísticos descriptivos del WLEIS y sus dimensiones y estadísticos descriptivos del cuestionario de Clima Organizacional de Litwin Stringer.

Dimensión	Media	DE	Asimetría	Curtosis	Mínimo	Máximo
Inteligencia emocional						
Valoración y expresión de las emociones propias	15.74	2.59	-.44	-.046	9	20
Valoración y reconocimiento de las emociones de otros	14.83	3.11	-.20	-.653	7	20
Uso de la emoción para facilitar	16.92	2.51	-.83	.467	7	20

el desempeño						
Regulación de las propias emociones	15.18	2.96	-.58	.670	5	20
Clima organizacional						
Clima organizacional	68.15	11.54	-.1.10	1.927	26	90

Nota. DE: Desviación estándar

Discusión

El principal objetivo que se planteó fue analizar la relación de las variables. En esta investigación, existe correlación positiva entre inteligencia emocional y clima organizacional en personal de ventas. Es decir, a mayores niveles de inteligencia emocional el colaborador percibe un mejor clima organizacional. Los resultados del estudio exponen que los trabajadores que mantengan niveles significativos y altos de inteligencia emocional en las cuatro dimensiones en relación con el clima organizacional podrán desarrollarse y sentirse satisfechos. Algunos estudios han reportado similares resultados, esto se debe a que los colaboradores que tienen niveles de inteligencia emocional óptimos ejercen influencia en el ambiente laboral, por ejemplo, motivan a sus compañeros y hacen sentir que son importantes para la organización (Romero, 2016). Además, que los trabajadores sean más conscientes de sus emociones permite que, sepan cómo regularse, identifiquen sus emociones, y las usen en su beneficio y no sufran de estrés; por lo tanto, poseen la capacidad de ser resiliente frente a los cambios, el negociar con clientes y en su vida (Bande et al, 2015). Esto también puede deberse a que el manejo de las emociones es fundamental en las organizaciones y las empresas eligen colaboradores con la competencia de IE para que formen parte de sus empresas (Breso, 2018). Asimismo, uno de los principales aspectos que la empresa invierte es en su clima organizacional, saben que repercute positivamente en el colaborador, para que tenga una mayor y mejor calidad de vida y se logre identificar con la empresa; en consecuencia, pueda su rendimiento aumentar (Palomino y Peña, 2016). Se sugiere que estos resultados pueden ser por los instrumentos que han utilizado las investigaciones anteriores, debido a que las medidas de las variables

de inteligencia emocional y clima organizacional, en relación al instrumento, son parecidas, miden lo mismo (Romero, 2016; Aguayo, 2017; Cotrina-Ruíz, 2019).

Con respecto a las dimensiones de IE y clima organizacional según sexo, se evidenció que los valores obtenidos en inteligencia emocional no se diferencian por el hecho de ser mujeres o varones, puesto que no existen diferencias estadísticamente significativas. Lo expuesto coincide con el estudio de Arrendondo (2008) al comparar los promedios de inteligencia emocional según sexo, no encontró diferencias estadísticamente significativas. Esto no coincide con los resultados de Villarreal (2017) que concluyó que los trabajadores hombres tienen valores altos de inteligencia emocional y clima organizacional, este hecho podría explicarse por la cantidad de personas evaluadas, que fueron 140 varones, la mayoría de muestra en el estudio y 40 mujeres; además se ha encontrado que los hombres tienen mejores puntuaciones en ramas de regulación emocional (BarOn, 2006). Por el contrario, la investigación de Márquez (2016) menciona que el género femenino es el que obtuvo una calificación más alta de inteligencia emocional y clima organizacional en relación con los hombres, se empleó la adaptación del Test TMMS-24 de Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2004) el cual mide la inteligencia emocional, la muestra estuvo centrada en 30 trabajadores, 21 varones y 9 mujeres del área interna de Recursos Humanos. Además, estos resultados pueden deberse a que una investigación menciona que las mujeres poseen mayores competencias de IE (Joseph y Newman, 2010; Keefer, 2015; Palomino y Almenara, 2019), por ejemplo, obtienen mejores puntuaciones en el uso, comprensión y manejo de las emociones, atención y expresión de las emociones (BarOn, 2006); con una conciencia emocional más elevada, debido al uso de la empatía, buenas relaciones interpersonales (Manrique, 2021). El hecho de que existan resultados contradictorios se debe a la socialización en la cual ha sido desarrollado el colaborador, ya que va a influir en cómo piensa, se comporta y siente. También, las mujeres muestran mayores puntuaciones en rasgos de identidad de IE, por ejemplo, los rasgos expresivos, que contiene a la sensibilidad, la sociabilidad y la atención a las necesidades de otros. En otras palabras, los rasgos de expresividad se enfocan en el desarrollo de características

emocionales de orientación al otro, por ejemplo, el cuidado y expresión emocional y la empatía (Gartzia, Artizeta, Nekane y Barberá, 2012; López, 2016).

En la comparación entre las dimensiones de IE y clima organizacional, según antigüedad en el cargo, se encontraron diferencias significativas en los trabajadores que trabajan en la institución. Los promedios más elevados son para las dimensiones valoración y expresión de las emociones propias y valoración y reconocimiento de las emociones de 10 a 15 años, uso de la emoción para facilitar el desempeño más de 15 años y regulación de las propias emociones es de 1 a 5 años. En relación al clima organizacional, el intervalo de antigüedad con mayores puntajes es de 10 a 15 años, lo cual da pie a hipotetizar que el contratar a personas que posean las dimensiones de la inteligencia emocional desarrolladas desde que empiezan (menos de un año) hasta que tienen más de 15 años ejecutando su función en la empresa puede hacer que se desarrollen efectivamente y contribuyan a un clima organizacional adecuado, es una gran oportunidad contratar a personal altamente inteligente emocionalmente (Bartra y Torres, 2019). Estos resultados se deben a que los trabajadores perciben un buen clima organizacional por tanto continúan en sus puestos, les gusta su trabajo, la posibilidad de estudiar y ascender, el trabajo en equipo, la colaboración, las buenas compensaciones y beneficios que reciben (Esan, 2018), todos estos estímulos que poseen les permite continuar trabajando en la organización por muchos años más, aplicar sus conocimientos y desarrollarse con inteligencia emocional en el trabajo. Investigaciones mencionan que las personas mayores y con más tiempo trabajado son más emocionales y socialmente inteligentes, lo cual respalda la información de los resultados que nuestra investigación arrojó, la mayoría de dimensiones puntúan relaciones significativas para los que trabajan de 10 a 15 años (Manrique, 2021). Además, existe una tendencia en las personas a valorar el cómo regulan sus emociones para poder resolver los inconvenientes que se presenten en el clima organizacional, por tanto, se invierte en que los trabajadores cultiven la IE (Pereda, López-Guzmán y González, 2018).

Se encontró que las medias de las dimensiones de inteligencia emocional son similares y no existen grandes diferencias, lo cual nos hace hipotetizar que la inteligencia emocional está equilibrada en las cuatro dimensiones, debido a que no existen medias muy

altas o bajas en alguna dimensión. Asimismo, la media de clima organizacional arroja un resultado alto, se interpreta que los trabajadores perciben un clima adecuado para desarrollarse en la empresa; esto se deba a los beneficios que reciben por parte de la empresa, que no solo se preocupa por compensar económicamente bien, sino que invierte en el salario emocional. En la desviación estándar con respecto de la media para dimensiones de IE, la variación más alta sería para la dimensión valoración y reconocimiento de las emociones de otros y la dispersión más baja sería para la dimensión uso de la emoción para facilitar el desempeño; en relación con la desviación estándar del clima organizacional nos indica que la variabilidad en relación con su media es similar a la de las otras dimensiones analizadas. En cuanto a la asimetría de todas las dimensiones de IE y clima organizacional, presentan en sus distribuciones asimetría negativa (sesgo a la derecha), en cuanto a la curtosis de los valores de IE todos están en un rango moderado ± 1.5 (rango de una distribución normal), la distribución se aproxima a una normal, a diferencia del clima organizacional donde la curtosis supera a uno (fuera del rango de normalidad).

Como todo estudio científico, éste también, presenta ciertas limitaciones, por ejemplo, no tiene cantidades homogéneas entre los diferentes grupos comparados (sexo), para esto se recomienda que se empleen cantidades similares en futuras investigaciones, ya que la información de los resultados podrá ser más esclarecedora al poseer cantidades iguales en hombres y mujeres. También se puede mencionar que los instrumentos tipo escala Likert como los empleados en la recolección de las respuestas resulta tedioso, los participantes pueden contestar automáticamente ya que implica un menor esfuerzo mental cuando se contesta la encuesta y el sesgo en la escala debido a que las respuestas positivas superan a las negativas (Shum, 2020, 27 de mayo). Hay que considerar que el sesgo por deseabilidad social puede afectar a los participantes, ya que la evaluación fue en la misma empresa, lo cual pudo hacer que se sientan presionados a contestar de forma diferente a lo que realmente habrían pensado.

Los resultados obtenidos podrán ser utilizados por las empresas, los dueños, gerentes, el área de Recursos Humanos y especialidades de universidades enfocadas al área

empresarial. Además, que van a permitir considerar los datos para potencializar cursos de capacitación enfocados a la inteligencia emocional, ya que el clima organizacional era un aspecto que se tenía más presente.

Conclusiones

En conclusión, considerando el presente estudio, las dimensiones de la IE tienen una relación positiva y moderada con el clima organizacional. Por lo que se puede afirmar que, una persona con alta inteligencia emocional tiene una mejor percepción de su entorno laboral.

No se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones de IE y clima organizacional según el sexo. Quiere decir que tanto hombres como mujeres tienen los mismos niveles de inteligencia emocional y clima organizacional.

Se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones de IE según la antigüedad en el cargo siendo de 10 a 15 años trabajando la categoría con mayores puntajes. También se halló diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones de clima laboral, según antigüedad en el cargo siendo de 10 a 15 años trabajando la categoría con mayores puntajes. Esto quiere decir que las personas que tienen mayor tiempo en su puesto laboral van desarrollando una mayor inteligencia emocional y un mejor clima organizacional.

Debido a la carencia de investigaciones que relacionan la IE y clima organizacional y reconociendo la importancia del tema, se recomienda para futuras investigaciones enfocarse en estas variables pero en diferentes poblaciones, es decir, otros rubros en las empresas, por ejemplo, en servicios, en empresas mineras, de estructura, telecomunicaciones, ya que esto permitirá que tener información y se puedan crear planes en específico para sus necesidades, también se recomienda que se pueda obtener una mayor cantidad de muestra y buscar que la aplicación pueda ser virtual para hacerlo más innovador. Finalmente, el instrumento de inteligencia emocional y clima organizacional poseen altos niveles de confiabilidad, así que se recomienda su aplicación en otro tipo de relaciones de estudio.

Referencias

- Aguayo, G. (2017). *La Inteligencia Emocional y el Clima Laboral de la Compañía Limitada TCAUDIT Trujillo & Asociados firma auditora* (tesis de pregrado). Universidad Central de Ecuador, Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10027/1/T-UCE-0007-PI003-2017.pdf>
- Arellano-Díaz, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Dominio de las ciencias*, 3(1), 72-83. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6093282>
- Armijos, B, F., Bermúdez, I, A y Mora, V, N. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Arredondo, D. (2008). *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del hospital "Félix Mayorca Soto"* (tesis de maestría). Universidad Nacional de San Marcos, Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3275/Arredondo_bd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bande, B., Fernández-Ferrín, P., Varela, J., y Jaramillo, F. (2015). Emotions and salesperson propensity to leave: The effects of emotional intelligence and resilience. *Industrial Marketing Management*, 44(1), 142-153. doi.org/10.1016/j.indmarman.2014.10.011
- Blanco, L. (2017). La inteligencia emocional como elemento que contribuye al mejoramiento del clima organizacional. El caso de Asoingeniería LTDA. Pontificia Universidad Javeriana. Colombia: Bogotá. Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/36015> (Fecha de consulta el 2 de mayo del 2019)
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18(2), 124-131. Recuperado de <http://www.psycothema.com/psycothema.asp?id=3271>
- Bartra, K. y Torres, O. (2019). *Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores en una empresa de tecnología en Lima metropolitana* (tesis de maestría). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú. Recuperado de

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/626180/Bartra%20_RK.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Bresó, E. (2018). *Selección de personal desde la Inteligencia Emocional* (Tesis de pregrado). Universitat Jaume I, España. Recuperado de http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/176406/TFG_2018-Cambronero%20Alonso_Henar.pdf?sequence=1&isAllowed=y (Fecha de consulta el 2 de mayo del 2019).
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. (2nd ed.), New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Contreras, P, N y Rangel, M,D. (2020). *Incidencia de la inteligencia emocional en las prácticas laborales: perspectivas de investigación entre el año 2010-2019 a partir de una revisión sistemática de la literatura* (tesis de pregrado). Universidad cooperativa de Colombia, Colombia. Recuperado de <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/16329>
- Costa, W. (2013). La inteligencia emocional aplicada a las ventas. *Tiempo de Gestión*, 9(16), 45-53. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4751139>
- Cotrina-Ruíz, M. (2019). *Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de una empresa molinera-Lambayeque 2019* (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Perú. Recuperado de <http://www.pead.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5980/Cotrina%20Ru%3%ADz%20Milton%20Iv%3%A1n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cómo motivar sin estresar a tu equipo de ventas. (2020, 3 de abril). Cómo motivar sin estresar a tu equipo de ventas. *Adistra News*. Recuperado de <https://www.adistra.com/post/c%3%B3mo-motivar-sin-estresar-a-tu-equipo-de-ventas>
- Cusacani, N. (2017). *Rotación del personal y productividad de la empresa productos pesqueros del Sur S.A. Tacna, período noviembre 2015 – abril 2016* (tesis de pregrado). Universidad Privada de Tacna, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/251/1/Cusacani-Arcata-Nilda-Rosal%3%ADa.pdf>

- Esan. (2018, 7 de mayo). Estrategias para obtener un buen clima laboral. *Conexión Esan*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/05/estrategias-para-obtener-un-buen-clima-laboral/>
- Echezuria, A. y Rivas, A. (2001). *Estudio de clima organizacional de la unidad de RRHH en una muestra de organismos públicos y empresas privadas* (tesis de pregrado). Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela.
- EY: ¿Cuánto se preocupan las empresas por sus colaboradores?. (2017, 25 de noviembre). *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/empresas/ey-preocupan-empresas-colaboradores-195234-noticia/>
- 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, 751-755.
- Gamboa, G. (2018). *Influencia de la inteligencia emocional en el mejoramiento del clima organizacional y reducción de índices de ausentismo laboral en M-MATEC S.A.S* (tesis de pregrado). Fundación universitaria de los Libertadores, Colombia. Recuperado de https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1517/Gamboa%20Daniel,%20Ginna%20Paola_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, M. (2018). *Plan de acción para mejorar el clima organizacional en la constructora jr s.a.s en la ciudad de cúcuta norte de santander* (tesis de pregrado). Universidad libre seccional Cúcuta, Colombia. Recuperado de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11780/PLAN%20DE%20ACCION%20PARA%20MEJORAR%20EL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20EN%20LA%20CONSTRUCTORA%20JR%20S.A.S%20EN%20LA%20CIUDAD%20DE%20CUCUTA%20NORTE%20DE%20SANTANDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gartzia, L., Aritzeta, A., Balluerka, N., & Barbera Heredia, E. (2012). Inteligencia emocional y género: más allá de las diferencias sexuales. *Anales de Psicología / Annals of Psychology*, 28(2), 567–575. <https://doi.org/10.6018/analesps.28.2.124111>
- Goena, A. (2015). *La inteligencia emocional y su impacto en el liderazgo* (tesis de maestría). Universidad Pontificia Comillas, España. Recuperado de

<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/4518/TFG001308.pdf?sequence=1>

Guadarrama, R. (2021, 29 de julio). La cultura organizacional en el retail y los retos para su reinención. *Profesionales Retail*. Recuperado de <https://profesionalesretail.com/2021/07/29/la-cultura-organizacional-en-el-retail-y-los-retos-para-su-reinvencion/>

Inteligencia emocional y su relación en ventas. (2021, 17 de junio). *PMK Digital Learning*. Recuperado de <https://pmkvirtual.com/blog/inteligencia-emocional-en-las-ventas/>

Izquierdo, G., y Quispitongo, E. (2017). *Influencia de la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral percibido en vendedores de telefonía móvil, Perú 2017* (tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Perú. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3472/1/2017_Izquierdo-Abad.pdf

Jiménez, D. (2015). *Inteligencia emocional aplicada a la venta de electrodomésticos* (tesis de maestría). Universidad Espíritu Santo, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2286/1/DOUGLAS%20JIMENEZ%20-%20IE%20aplicada%20a%20la%20Venta%20Electrodomesticos%2030%20Sep.%20-.pdf> 28

Joseph, D y Newman, A. (2010). Emotional Intelligence: An Integrative Meta-Analysis and Cascading Model. *Journal of Applied Psychology*, 95(1), 54–78

Keefer, K. V. (2015). Self-report assessments of emotional competencies: A critical look at methods and meanings. *Journal of Psychoeducational Assessment*, 33 (1, SI), 3–23. doi: <http://dx.doi.org/10.1177/0734282914550381>

Las grandes claves de la inteligencia emocional en el trabajo. (2020, 11 de mayo). *Prevención integral*. Recuperado de <https://www.prevencionintegral.com/actualidad/noticias/2020/05/06/grandes-claves-inteligencia-emocional-en-trabajo>

Landazury-Villalba, F. L., Jaafar-Orfale, H., Cristofani, M. A y Canales-Cuba, R. (2018). Innovación y modelos de gerencia: su reflexión transformadora desde lo humano y el

conocimiento. *Espacios*, 39(13), 1-20. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n13/a18v39n13p20.pdf>

La inteligencia emocional, la nueva competencia laboral indispensable. (2020, 28 de enero).

Redacción Interempresas. Recuperado de <https://www.interempresas.net/Proteccion-laboral/Articulos/263783-La-inteligencia-emocional-la-nueva-competencia-laboral-indispensable.html>

Litwin., G & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Massachusetts: Harvard University Press.

López, S. (2016). *Regulación emocional y género: Un estudio exploratorio con estudiantado de grados feminizados* (tesis de pregrado). Universitat Jaume I, España. Recuperado de http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/161877/TFG_Lopez_Usero%2C_Sandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Manosalvas, L. (2017). *Relación de la inteligencia emocional con la intención de emprendimiento y autoeficacia emprendedora* (tesis doctoral). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8000>

Márquez, R. (2016). *Relación entre la inteligencia emocional y la motivación laboral del personal de Recursos Humanos en un ingenio azucarero* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Marquez-Carlos.pdf>

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, Perú. Recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16960/Manrique_rm.pdf?sequence=2

Martínez, A y Martínez, L. (2009). Los test estadísticos y la evaluación de escalas; el caso de la validez discriminante. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía*, 15(2), 15-24. doi.org/10.1016/S1135-2523(12)60086-0

- Meneses, K. (2019). *Estrategias de atracción y retención del talento humano para disminuir la rotación de personal* (tesis de maestría). Universidad Militar Nueva Granada, Colombia. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/31779/MenesesPintoKelyJohana2019.pdf?sequence=1>
- Merino-Soto, C., Lunahuaná-Rosales, M & Kumar, R. (2016). Validación estructural del Wong-Law emotional intelligence scale (WLEIS): estudio preliminar en adultos. *LIBERABIT* 22(1), 103-110. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v22n1/a09v22n1.pdf>
- Montoya, M. (2015). *Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de la I.E. PNP Santa Rosa de Lima, 2015* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/153/montoya_py.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Otzen, T y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. In. J. Morphol, 35(1) 227-232. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Palomino, M & Peña, R. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería VENEPLAST LTDA* (tesis de pregrado). Universidad de Cartagena, Colombia. Recuperado de <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/3991/CLIMA%20ORGANIZACIONAL-%20MIRYAM%20PALOMINO%20Y%20RAFAEL%20PE%c3%91A.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palomino, P. & Almenara, C. A. (2019). Inteligencia Emocional en Estudiantes de Comunicación: Estudio Comparativo bajo el Modelo de Educación por Competencias. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 1-16. doi: <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.840>

- Pereda, F., López-Guzmán, T y González. (2018). La inteligencia emocional como habilidad directiva. Estudio aplicado en los municipios de la provincia de Córdoba (España). *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 27 (53). doi: 10.20983/noesis.2018.1.5
- Romero, H. (2016). *Inteligencia emocional y clima organizacional (Estudio realizado con los colaboradores de la Delegación de Recursos Humanos de una Institución gubernamental de la zona 6 de Quetzaltenango)* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Romero-Hassan.pdf>
- Rull, A. (2019, 04 de julio). Estos son los signos de una baja inteligencia emocional. *El Periodico* Recuperado de <https://www.elperiodico.com/es/ser-feliz/20190205/signos-baja-inteligencia-emocional-7284597>
- Sá, V. (2020, 18 de enero). Conoce los elementos esenciales para una buena Gestión del Capital Humano en las organizaciones. *RockContent*. Recuperado de <https://rockcontent.com/es/blog/gestion-del-capital-humano/>
- Saravia, J. (2015, 10 de marzo). ¡Pero qué linda relación tienen! La correlación de Pearson. *Stats SOS*. Recuperado de <https://statssos.net/2015/03/10/pero-que-lindarelacion-tienen-la-correlacion-de-pearson>
- Seminario, S. (2017). *Clima laboral y compromiso organizacional en vendedores de una empresa de tipo retail de Lima Metropolitana* (tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú. Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622010/Seminario_VS.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Shum, Y. (2020, 27 de mayo). Escala de Likert- ¿Qué es? ¿Cómo se usa? ¿Dónde se utiliza? *Yiminshum*. Recuperado de <https://yiminshum.com/escala-likert-investigacion/>
- Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por un mal clima laboral. (2018, 20 de Agosto). *El comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/>

- Vicuña, L. (2006). Clima Organizacional de Litwin y Stringer. *Revisión Psicométrica por Luis Alberto Vicuña Peri*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos.
- Villarreal, G. (2017). *Clima laboral e inteligencia emocional en una empresa privada de Lima metropolitana* (tesis de pregrado). Universidad San Martín de Porres, Perú. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3128/3/villarreal_cg.pdf
- Web Master. (2019, 12 de abril). La Inteligencia Emocional en la selección y gestión del personal. *GPS Open Source*. Recuperado de <https://www.gpsos.es/2019/04/la-inteligencia-emocional-en-el-personal/>
- Wong, C., & Law, K. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *Leadership quarterly*, 13(3), 243-274. doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00099-1
- Yepes, B. (2019). El talento humano: factor estratégico para la innovación y la transformación organizacionales. *Science of Human Action*, 4(1) 147-163. doi:10.21501/2500-669X.3143