



**Inteligencia Emocional y Clima Laboral en Colaboradores de una Empresa
Comercializadora de Productos Cerámicos en la Ciudad de Tunja**

Daniela Fernanda Molina Arias

Código: 20251829353

Nelly Lorena Chávez Gil

Código: 20251824697

Universidad Antonio Nariño

Facultad de Psicología

Tunja, Colombia

2023

**Inteligencia Emocional y Clima Laboral en Colaboradores de una Empresa
Comercializadora de Productos Cerámicos de Tunja**

Daniela Fernanda Molina Arias

Nelly Lorena Chávez Gil

Proyecto de Grado presentado como requisito para optar al título de:

Psicóloga

Directora:

Ps. Olga Ligia Araque Moreno

Línea de investigación: cultura organizacional, facultamiento y perdurabilidad

Grupo de investigación: Esperanza y Vida

Categoría C

ODS: 3, 4

Universidad Antonio Nariño

Facultad de Psicología

Tunja, Colombia

2023

NOTA DE ACEPTACIÓN

El trabajo de grado titulado

Estudio Correlacional entre Inteligencia Emocional y Clima Laboral en Colaboradores de
una Empresa Comercializadora de Productos Cerámicos en la Ciudad de Tunja,

Cumple con los requisitos para optar

Al título de Psicóloga.

Firma del Tutor

Firma Jurado

Firma Jurado

Tunja, mayo 2023

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mis padres quienes me apoyaron y enseñaron que con perseverancia y constancia se pueden alcanzar las metas propuestas. A mi hija quien ha sido mi inspiración y mayor motivación para no rendirme y lograr nuestros ideales.

Nelly Chávez

Este trabajo está dedicado a mi querida madre que con su apoyo y amor día a día hizo que este proyecto se hiciera realidad. A mi hijo que es mi fuente de vida para luchar diariamente por mis sueños. A mi querida amiga y colega Nelly que siempre hemos sido un equipo en todo el proceso de la carrera universitaria.

Daniela Molina

“La educación es el arma más poderosa que puedes usar para cambiar el mundo”.

Nelson Mandela

Agradecimientos

Agradecemos a Dios, por darnos la sabiduría, inteligencia, fortaleza y motivación permitiéndonos llevar a feliz término, esta meta en nuestras vidas. Este logro, no es solo nuestro sino de cada una de las personas que fueron partícipes de este proceso, con sus enseñanzas y experiencias compartidas.

A la Doctora Olga Ligia Araque Moreno quien nos brindó su asesoría con dedicación y entrega, nuestro respeto como profesional y ser humano.

A la empresa que nos acogió y brindo el espacio para el desarrollo de nuestro trabajo de investigación. Mostrando interés por implementar la inteligencia emocional y el mejoramiento del clima laboral en pro de sus trabajadores.

Contenido

	Pág.
Resumen	11
Abstract	12
Introducción	13
Planteamiento del Problema.....	16
Hipótesis.....	24
Objetivos	25
Objetivo General.....	25
Objetivos Específicos.....	25
Justificación.....	26
Marco Teórico	29
Inteligencia Emocional.....	29
Clima Laboral.....	46
Diseño Metodológico	65
Tipo de investigación.....	65
Fuentes de información.....	66
Criterios de inclusión.....	67
Criterios de exclusión.....	67
Operacionalización de Variables.....	71
Procedimiento.....	75

Aspectos Éticos.....	76
Resultados	77
Discusión.....	92
Conclusiones	102
Recomendaciones	107
Referencias	110
Apendices	121

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Categorías de la inteligencia emocional</i>	70
Tabla 2. <i>Categorías diagnósticas escala clima laboral</i>	71
Tabla 3. <i>Operacionalización de las variables de estudio</i>	71
Tabla 4. <i>Resultados sociodemográficos de la muestra.</i>	77
Tabla 5. <i>Correlaciones a través del estadístico de Pearson, entre las variables clima laboral e inteligencia emocional.</i>	81
Tabla 6. <i>Descripción de subcomponentes de la inteligencia emocional</i>	85
Tabla 7. <i>Descripción de componentes del Clima laboral.</i>	89

Lista de Apéndices

Apéndice 1. <i>Carta de autorización</i>	121
Apéndice 2. <i>Consentimiento informado</i>	122
Apéndice 3. <i>Datos sociodemográficos</i>	123
Apéndice 4. <i>Instrumento BarOn Ice</i>	125
Apéndice 5. <i>Cuestionario CL SPC</i>	130

Lista de Abreviatura

Abreviatura	Términos
IE	Inteligencia Emocional
CL	Clima Laboral
CO	Clima Organizacional
CL –SPC	Instrumentó Clima Laboral Sonia Palma Carrillo
I-CE	Inventario Cociente Emocional
UAN	Universidad Antonio Nariño
OMS	Organización Mundial de la Salud

Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo principal correlacionar las variables inteligencia emocional y clima laboral, en colaboradores de una empresa comercializadora de productos cerámicos en la ciudad de Tunja. Para ello se utilizó una metodología de tipo cuantitativo, con diseño no experimental de corte transeccional. Se seleccionó una muestra de 64 colaboradores. Fue necesaria la aplicación del inventario estandarizado Barón I-CE, para medir el nivel de IE y la escala CL-SPC para cuantificar el CL, y por último una ficha sociodemográfica, que registro estos aspectos.

Con respecto a los principales resultados, se determinó que los colaboradores cuentan con un nivel de IE medio de 95.86, equivalente a una capacidad emocional adecuada. Así mismo los componentes de la variable CL, registraron un promedio de 38.2 lo que indicó un nivel favorable. En relación con la correlación de las dos variables, se realiza a través del estadístico Pearson del programa SPSS versión 25. Se concluye que existe una baja correlación entre la inteligencia emocional y el clima laboral, ya que se evidenció en el estudio de los resultados una relación significativa de $p < 0.05$, con un nivel de confianza de 0,05, la cual se da entre los componentes de inteligencia en general de la variable IE y realización personal de CL.

Palabras clave: inteligencia emocional, clima laboral, organizaciones.

Abstract

The main objective of this research study was to correlate the variables emotional intelligence and work environment in collaborators of a company that sells ceramic products in the city of Tunja. For this, a quantitative methodology was used, with a non-experimental cross-sectional design, a sample of 64 employees of a ceramic products trading company in the city of Tunja was selected. The application of the Barón I-CE inventory was necessary to measure the level of EI and the CL-SPC scale to quantify the CL, and finally a sociodemographic file.

Regarding the main results, it was determined that the collaborators have an average EI level of 95.86, equivalent to an adequate emotional capacity. Likewise, the components of the CL variable registered an average of 38.2, which indicated a favorable level. In relation to the correlation of the two variables, it is carried out through the Pearson statistic of the SPSS version 25 program. It is concluded that there is a low correlation between emotional intelligence and the work environment, since it was evidenced in the study of the results a significant relationship of $p < .001$, with a confidence level of 0.05, which occurs between the general intelligence components of the variable and personal realization of CL.

Keywords: emotional intelligence, work environment, organizations.

Introducción

Esta investigación abordo la variable inteligencia emocional, la cual se puede describir como la encargada de determinar ciertas conductas que involucran las emociones y de esta manera pueden intervenir de forma positiva o negativa en procesos importantes para el desarrollo de las tareas o acciones del diario vivir.

Ahora bien, Ugarriza (2001), define la inteligencia emocional como un conjunto incorporado de habilidades y destrezas personales, emocionales y sociales que afectan nuestra capacidad para adaptarnos y hacer frente a las demandas y presiones ambientales. Por lo tanto, la mente subconsciente es un factor importante que determina la capacidad para tener éxito en la vida y afecta directamente el bienestar general y la salud emocional. (p.131)

De igual forma, el clima laboral, son las percepciones individuales de los colaboradores acerca de las características del ambiente laboral en el que desempeñan sus funciones, por lo tanto, la comprensión y la gestión adecuada del clima laboral, son importantes para mejorar el ambiente de trabajo, aumentar la satisfacción y el compromiso de los empleados, es por ello que puede influir en el bienestar psicológico de los empleados, así como en su motivación, compromiso y productividad en el trabajo (Llaneza 2009, p. 65).

Dentro de la investigación se platearon objetivos específicos como realizar el tamizaje sociodemográfico de los participantes, a través de la aplicación de una ficha sociodemográfica, medir el nivel de inteligencia emocional de los participantes con la aplicación del inventario Barón I-CE, cuantificar el clima laboral de una empresa comercializadora de productos cerámicos en Tunja con la aplicación de la escala clima laboral CL –SPC y por ultimo realizar el análisis correlacional de los resultados entre las variables de estudio.

La relación entre el clima laboral y la inteligencia emocional es un tema de interés en la psicología organizacional y del trabajo, ya que ambos conceptos se consideran relevantes para el bienestar y el desempeño de los empleados en el entorno laboral, a su vez Goleman (2001) destaca que los empleados con alta inteligencia emocional tienen mayor capacidad para manejar el estrés laboral y mantener una actitud positiva frente a las adversidades, lo que contribuye a un clima laboral saludable. (p. 56)

Para la realización de la investigación se contó con una muestra no probabilística de 64 colaboradores, los cuales dieron respuesta a una ficha sociodemográfica, inventario BarOn Ice y escala CL-SPC, para el análisis estadístico de los resultados, se usó el programa SPSS versión 25. Los hallazgos encontrados, en cuanto a la variable de inteligencia emocional esta se ubica en un nivel de coeficiente emocional promedio, lo que sugiere que el personal logra autorregularse, motivarse y reconocer sus propias emociones y las ajenas.

Con relación al clima laboral se ubica en nivel medio, induciendo que la empresa promueve e impulsa el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores con ello favorece la participación y compromiso con las tareas propuestas, así como la comunicación asertiva entre las diferentes áreas permitiendo una toma decisiones asertivas en los grupos de trabajo.

En referencia a la correlación de las dos variables, se pudo identificar que existe una correlación baja, ya que solo se evidencia una relación significativa la cual se da entre los componentes inteligencia en general de la variable IE y realización personal de CL con un nivel de confianza de 0,05. Indicando que el saber entender las emociones propias y de los demás es un factor que incide en la satisfacción de poder realizar las tareas y funciones asignadas, acompañado de las motivaciones.

Por último, esta investigación puede servir de base para investigaciones futuras, donde se pretenda abordar las variables IE y CL, en cualquier sector económico, tanto en empresas privadas como públicas.

Planteamiento del Problema

Para el desarrollo de la presente investigación, fue necesario analizar desde los aspectos teóricos y empíricos de la psicología organizacional, determinantes significativos identificados como problemática central en la productividad y desarrollo individual del colectivo empresarial generado por dos variables como lo son la inteligencia emocional y el clima laboral. Es así como, los contextos laborales de acuerdo con la actividad económica difieren y varían, como lo son específicamente las empresas comercializadoras, que en Colombia siguen teniendo un valor económico y de empleabilidad en razón al tipo de funcionalidad laboral, que fluctúa en los procesos, por la misma gestión de recursos humanos que lo integran; es decir, es más amplia la cobertura de sucursales a nivel nacional, lo que conlleva para el desarrollo de este estudio seleccionar una de ellas en la ciudad de Tunja, con el fin de identificar la relación de cada una de las variables anteriormente mencionadas.

Es así como, se da inicio a la fundamentación teórica afirmando que, desde la teoría de Méndez (2015) “la competitividad de una organización no depende solo de la calidad de sus estrategias, sino de las actitudes, aptitudes y de la motivación del personal que lleva los planes al campo de acción”. De acuerdo con lo anterior se analiza que, las empresas reconocen cada vez más la importancia que tienen los colaboradores ya que a través de sus conocimientos, habilidades, cualidades y experiencia, son quienes proporcionan a las empresas alcanzar sus objetivos, ser más productivas, sostenibles y exitosas con el paso del tiempo. (p.18)

Así mismo, las empresas están compuestas por personas y son ellas quienes planifican, implementan y ejecutan proyectos, por ello es relevante entender los factores internos y externos que influyen en su comportamiento. Cabe resaltar que la inteligencia emocional es la facultad

que tienen las personas para reconocer, comprender y gestionar sus propias emociones y de los demás. A su vez es una habilidad que se desarrolla a partir de procesos cognitivos y que contribuye a dinámicas, tendencias y actitudes intra e interpersonales más adecuadas y efectivas. (Díaz, 2017, p.6)

Por lo anterior, se infiere que el desarrollo de la inteligencia emocional en el ámbito laboral, mejora las relaciones interpersonales entre áreas y grupos de trabajo generando unión, a su vez asegura un buen clima laboral, permitiendo a los colaboradores trabajar con eficacia, objetividad y tranquilidad para resolver conflictos, aumentar la productividad y la calidad del trabajo, por consiguiente, la IE es un factor importante para el éxito de la empresa.

Por su parte, Hernández (2019) en su investigación titulada “*El liderazgo y su relación con el clima laboral en la organización*”, tuvo como objetivo efectuar una revisión bibliográfica sobre cómo los estilos de liderazgo impactan en el clima laboral de la organización; así mismo, la autora afirma que el clima laboral lo conforma cada uno de los colaboradores de la empresa, ya que son ellos los que comparten toda una jornada laboral y tienen que relacionarse entre sí, ya sea para la realización de funciones o el cumplimiento de objetivos. Por lo anterior, es de vital importancia que los colaboradores se sientan a gusto en su entorno de trabajo no solo con la empresa si no con las personas que hacen parte de esta. (pp.12, 13)

A su vez, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020), considera primordial el fomentar un ambiente laboral con estrategias dirigidas a la salud mental, ya que tiene un vínculo directo con la productividad. Desde esta perspectiva se puede entender, como el manejo inteligente de las emociones lleva a observar su contexto de trabajo de forma apropiada y

positiva, integrando el nivel de satisfacción personal y colectivo, logrando un compromiso con la empresa. (Cerna 2021 p.9)

Debe señalarse que, dentro del sector comercio, en la ciudad de Lima (Perú), Díaz y Rojas (2021), realizaron una investigación titulada “*Inteligencia emocional y clima organizacional en personal de ventas*”, cuyo objetivo fue relacionar la inteligencia emocional y clima organizacional, usando la metodología cuantitativa. Para ello utilizaron una muestra de 208 vendedores entre hombres y mujeres. Para el proceso de evaluación se aplicaron dos instrumentos de medición; el primero fue la Escala de Inteligencia Emocional de Wong Law creada (2002) y adaptada por Merino-Soto *et al.*, (2016) y el segundo fue el cuestionario de Clima Organizacional construido por Litwin y Stringer en (1968) y adaptado por Seminario (2017, pp 12,13)

Según los resultados del anterior estudio se puede afirmar que existe correlación positiva entre las variables IE y CO, ya que por cada unidad que incrementa, el puntaje tanto de IE como el de CO, aumenta al mismo tiempo, en cuanto a los subcomponentes de la IE, la valoración y expresión de las emociones propias y reconocimiento de las emociones de otros. Para finalizar se infiere que a mayores niveles de inteligencia emocional el colaborador percibe un mejor clima organizacional. (pp 15,18)

De otra parte, un estudio realizado en Ecuador en el año 2021, denominado “*Inteligencia emocional y liderazgo de la fuerza de ventas de las empresas de venta directa*”, tuvo como objetivo principal, indagar sobre la inteligencia emocional y el liderazgo de la fuerza de ventas, para lo cual se aplicaron dos instrumentos psicométricos previamente validados; denominados cuestionario de inteligencia emocional de Baron Ice, el mismo que puede cuantificar los

componentes de la I.E y el segundo es la escala de liderazgo organizacional (ELO), permitió reconocer los estilos de liderazgo utilizados por la fuerza de ventas, abarcando una muestra de 76 personas. (Romero, p.5)

Una vez finalizada la investigación referida, se concluyó, que el factor intrapersonal se ubica en el nivel muy desarrollado, por lo tanto, se infiere que los vendedores tienen una positiva expresión de sus sentimientos, a su vez los componentes de manejo de estrés, autocontrol y trabajo bajo presión se ubicaron en un nivel promedio. En cuanto a los estilos de liderazgo, se observó una puntuación en el nivel alto del Estilo Generativo Nutritivo, mientras tanto el estilo de menor calificación fue el Estilo Emotivo Indócil. (p.44)

Del mismo modo, Ramos (2020) en Perú, realizó una publicación titulada *“Inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la Empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura – 2019”*, desarrollada con una metodología correlacional, de diseño no experimental descriptivo propositivo, donde se utilizaron diferentes técnicas de recolección de información, la primera fue una escala de que evalúa inteligencia emocional “Trait-Meta Mood Scale (TMMS – 26), el segundo es un guion de entrevista con 22 interrogantes y la observación que estuvo enfocada en determinar la relación entre la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas, abarcando una muestra de 132 colaboradores de esta área. (pp. 6-20,22)

Consecuentemente los resultados de este estudio registraron que, el 77 % de los colaboradores no lograban reconocer sus emociones. Así mismo un 61 % se encontraban indecisos y no manifestaron de forma abierta sus sentimientos y pensamientos a sus compañeros, a pesar de ello el 54 % de los integrantes de la empresa están a gusto con sus funciones y tareas

que ejercen a diario. Finalmente se concluye que la inteligencia emocional guarda estrecha relación con la competitividad de los trabajadores de la empresa, debido a que son las emociones las que inspiran y determinan el desarrollo en el ámbito laboral, encontrando una correlación de Rho de Spearman que permite determinar la relación entre las variables ($p < 0,05$) y la correlación es positiva baja (0,398). (pp. 24-43)

Por su parte, investigadores como Villarreal y Lozada (2017), en el país anteriormente referido, publicaron su estudio titulado “*Clima laboral e inteligencia emocional en una empresa privada de Lima Metropolitana*”, cuyo objetivo fue identificar la relación entre el clima laboral y la inteligencia emocional. Se utilizó como metodología que fuera un estudio descriptivo correlacional, con una muestra conformada por 205 colaboradores de una empresa del sector logístico y comercial, a su vez, los instrumentos empleados para la investigación fueron el Inventario de Cociente Emocional (ICE) de BarOn (199) y la Escala de Clima Laboral CL-SPC (2004). (pp. 31-36,37)

En el anterior estudio, los resultados tipificados indicaron, que los colaboradores que puntuaron en nivel alto de IE se relacionan con un CO muy favorable, seguidamente los que presentan un nivel de IE promedio, bajo y muy bajo cuentan con un nivel de CO medio y por último los participantes que muestran un nivel de IE bajo se asocia con el CO desfavorable. Cabe resaltar que las mejores puntuaciones de IE y CO, las obtuvieron en el área administrativa. (pp 46,71)

Ahora bien, en Colombia se registran investigaciones de este corte entre ellas, la realizada por Gamboa (2018), quien hizo público su estudio denominado “*Influencia de la inteligencia emocional en el mejoramiento del clima organizacional y reducción de índices de ausentismo*”

laboral en M-Matec S.A.S”, utilizando una metodología cuantitativa con diseño experimental, buscando describir la influencia de la inteligencia emocional en el mejoramiento del clima organizacional y la reducción del ausentismo de esta organización. El proceso de la investigación se realizó durante el transcurso de un año, contando con una muestra de 12 personas. Así mismo, para la medición de IE, se aplicó el instrumento propuesto por Weisinger. (pp. 27-52-54)

De acuerdo con lo anterior, culminado el proceso, se determinó que el fortalecimiento de los factores de la IE, deja evidencia acerca de la necesidad relacionada con el fomento de un ambiente laboral armónico con la cooperación de los integrantes. De igual manera, permitió en los colaboradores ser conscientes de sus emociones y trabajar hacia el fortalecimiento de ellas, con el objetivo de guiar el comportamiento a acciones positivas en su equipo de trabajo y potenciar la ejecución de sus funciones, competencias que finalmente son beneficiosas para la convivencia y éxito de la organización. (p. 96)

Seguidamente, es importante integrar a este estudio, la investigación realizada por Blanco (2017) en la Pontificia Universidad Javeriana, titulada *“La inteligencia emocional como elemento que contribuye al mejoramiento del clima organizacional. El caso de Asoingeniería Ltda.”*. El objetivo fue realizar un aporte significativo al CO a esta empresa, estableciendo en su entorno laboral mejores condiciones, a partir de la implementación de un plan estratégico donde se desarrolle la inteligencia emocional, la comunicación asertiva y el trabajo en equipo. (p.8)

El anterior estudio, tuvo un alcance descriptivo con un método deductivo, en el que se recolectó la información a través de una entrevista semiestructurada, dirigida a un grupo de 8 colaboradores. Consecuentemente, se realizó un plan estratégico enfocado a las categorías codominio, empatía, comunicación asertiva y trabajo en equipo. Se concluyó que la relevancia

que tiene la IE en el contexto laboral, ya que las empresas necesitan hacer frente a la competencia y a un entorno de alta inseguridad que les exige adquirir habilidades específicas para adaptarse a este ambiente. (pp. 52-56-67)

A nivel del departamento de Boyacá (Colombia), cabe resaltar algunas investigaciones con el abordaje del clima laboral, deduciendo que los empresarios boyacenses le dan más valor a dicha variable, como factor de productividad y éxito en sus organizaciones. En este sentido, autores como Rodríguez (2022), realizó en la Universidad Antonio Nariño sede Tunja, un estudio titulado “*Diseño de Estrategia para el Mejoramiento del Clima Organizacional en la Ebsagro Madre Tierra ONG en el Municipio de Samacá, Boyacá*”, teniendo como objetivo el diseño una estrategia de mejoramiento de CO, con la participación de 11 trabajadores, utilizando como instrumento de recopilación de información una encuesta. La investigación fue de tipo cuantitativo con enfoque descriptivo. (pp.21-36)

Después de llevar a cabo la encuesta, se demostró que los colaboradores presentan un bajo sentido de pertenencia con la empresa debido a un liderazgo deficiente ya la falta de promoción del desarrollo profesional por parte de la organización. Como resultado, se implementó una estrategia de mejora que llegó a la conclusión general de que los colaboradores se sintieron estimulados cuando están comprometidos y satisfechas sus necesidades. Además, se resaltaré la importancia de una comunicación efectiva entre compañeros y jefes para lograr los objetivos y el éxito de la organización. (pp. 43-68)

En este mismo orden de ideas, González et al., (2018), realiza un artículo denominado “*el clima organizacional de la gran empresa Boyacense, estudio en el Valle de Sugamuxi, Colombia*”, publicado en la revista Espacios, cuyo objetivo fue el analizar las condiciones

necesarias para un buen contexto laboral teniendo en cuenta los aspectos necesarios para que los colaboradores se sientan satisfechos y motivados. En cuanto al tipo de estudio fue descriptivo y para la medición se tuvo en cuenta sectores económicos de servicio, minero, comercial e industrial, aplicando 647 encuestas de tipo Likert, así mismo, el proceso estadístico se utilizó el análisis factorial por componentes principales que mostró cómo entre otras variables a la medición, el cumplimiento por parte del supervisor, la enseñanza, los problemas y su forma de solucionarlos y la disponibilidad como lo más que afectan a la variable dependiente relacionada con la motivación.(pp. 3-10,11)

En relación a los resultados del estudio, se pudo identificar que la media de satisfacción se ubica en las variables de capacidades, con una puntuación del 4,41%, seguida de orgullo e integración, ambas con un 4,23%, y consideración y trabajo con un 4,13% y un 4,10%, respectivamente. Por último, la relación con los superiores presentó una puntuación de 4,06%, con una tendencia hacia la indecisión en el resto de las variables. Se concluyó que los cargos mejor valorados son los de la parte operativa y los mandos medios, lo que sugiere un buen clima organizacional en estas grandes empresas. No obstante, es importante mencionar que no se consideraron otros cargos del área administrativa. (p.22)

De acuerdo con los planteamientos teóricos y empíricos anteriormente descritos se planteó la siguiente pregunta de estudio ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral en colaboradores de una empresa comercializadora de productos cerámicos en la ciudad de Tunja?

Hipótesis

H1: La existencia de una relación positiva entre los componentes, interpersonal que corresponde a la variable IE y el componente comunicación, en relación con el CL, puede ser significativa favorablemente, en razón a los que los colaboradores de la empresa fortalecen la productividad laboral, acorde con los estándares de gestión interna.

H2: La favorabilidad entre los componentes, estado de ánimo en general, que corresponde a la variable IE y condiciones laborales, de la variable CL, puede ser representativo para el estudio, en razón a que los participantes de la empresa, reciben incentivos significativos, favoreciendo el bienestar y desarrollo en equipo.

H3: Los componentes y subcomponentes de las variables IE y CL se encuentran en un nivel de favorabilidad medio, en razón a que los trabajadores manifiestan sentirse a gusto con su lugar y equipo de trabajo.

Objetivos

Objetivo General

Correlacionar las variables inteligencia emocional y clima laboral en colaboradores de una empresa comercializadora de productos cerámicos en la ciudad de Tunja.

Objetivos Específicos

Realizar el tamizaje sociodemográfico de los participantes, a través de la aplicación de una ficha sociodemográfica (edad, genero, estado civil, estrato, nivel de escolaridad, área en la que trabaja, cargo, tiempo de antigüedad, lugar de residencia, tipo de contrato).

Medir el nivel de inteligencia emocional de los participantes con la aplicación del inventario Barón I-CE (Inventario cociente emocional).

Cuantificar el clima laboral de una empresa comercializadora de productos cerámicos en Tunja con la aplicación de la escala clima laboral CL -SPC. (Clima laboral- Sonia Palma Carrillo).

Análisis cuantitativo y descriptivo de cada una de las variables de estudio.

Justificación

El propósito de la presente investigación fue relacionar las variables de inteligencia emocional, y clima laboral de colaboradores de una empresa comercializadora de productos cerámicos en la ciudad de Tunja.

Es así como Gamboa (2018), afirma que es importante generar conciencia sobre el buen uso de la inteligencia emocional de todos los integrantes de una empresa o grupo social para lograr un adecuado funcionamiento. Además, el desarrollo de dicho factor puede generar habilidades sociales, interpersonales y cognitivas que ayuden a los colaboradores a enfrentarse a las demandas y presiones del contexto laboral. (p.16)

Por otro lado, Pilligua y Arteaga (2019), sostienen que el clima laboral es valioso para cualquier organización que aspire a ser competitiva y se preocupe por el bienestar de sus colaboradores. Por tanto, estas organizaciones buscan mejorar continuamente su contexto laboral teniendo en cuenta la motivación del cliente interno, para así incrementar la productividad y alcanzar sus objetivos. (p.4)

Esta investigación es viable por la accesibilidad a la población objeto de estudio ya que se contó con previa autorización por parte de los administrativos de la empresa y los resultados se registran propiamente en el contexto empresarial de la región. Cabe mencionar que la selección de temática fue previamente aprobada.

Es así como, la investigación da a conocer los resultados reales para ser puestos en conocimiento y a disposición de los empresarios y profesionales en el área organizacional, mostrando la importancia de desarrollar habilidades en el manejo inteligente de las emociones y

el trabajar por la mejora continua de los factores que intervienen en el clima laboral, como lo es el uso correcto de la información en los diferentes canales de comunicación, mantener condiciones adecuadas de seguridad y salud en el trabajo y fomentar el trabajo en equipo, con el objetivo de que los colaboradores se sientan cómodos y motivados en su puesto de trabajo, esto influye directamente con la productividad y éxito de la organización.

En cuanto, a la necesidad académica del estudio, se buscó hacer aportes profundos y significativos al campo de la psicología en general, haciendo énfasis en el ámbito organizacional. Asimismo, la investigación puede ser una herramienta de aprendizaje en el campo de esta ciencia como referente teórico para futuras investigaciones y motivador para estudiantes, docentes, empresarios que quieran estudiar sobre dichas variables.

Además servirá como apoyo a los procesos de formación del país, de acuerdo con las condiciones de calidad de la educación, a su vez asegura y aporta a los estándares de investigación de la facultad de psicología de la Universidad Antonio Nariño sede Tunja, permitiendo así dar cumplimiento a la realización de estudios de investigación formativa que propenda por el registro calificado del programa, y orientado al aspecto legal del Decreto 2566 del 2003, “ por el cual se establece las condiciones mínimos de calidad en programas académicos de educación superior”. (Ministerio de Educación Nacional, 2003)

En este mismo orden de ideas, la investigación está adscrita dentro de la línea de investigación de cultura organizacional, facultamiento y perdurabilidad organizacional. Está ubicada dentro del grupo Esperanza y Vida en la categoría C. De igual forma, según los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la investigación contribuirá en el numeral 3 referente a Salud y Bienestar y numeral 4 referente a Educación de Calidad. El primero se enfoca en lograr

el desarrollo sostenible garantizando una vida saludable y promoviendo el bienestar para todos.
(UAN, 2020)

Como necesidad profesional, será una herramienta de utilidad para replicarlo en el ámbito laboral como estudio diagnóstico en empresas del sector privado y públicos, utilizando los conocimientos adquiridos en proponer estrategias de mejora en los procesos de medición de IE y CL, así como evaluar la pertinencia de herramientas para la evaluación de dichas variables.

Por su parte, la necesidad organizacional parte de realizar el análisis estadístico de los resultados y a su vez, dar a conocer los mismos, como posible diagnóstico para la empresa comercializadora de productos cerámicos en Tunja, ya que será útil en el área de talento humano, como mecanismo para mejorar la actitud y el comportamiento de sus colaboradores, con la implementación y desarrollo de estrategias para el buen uso de la inteligencia emocional y la adecuada percepción del clima laboral.

Finalmente, el aporte disciplinar, no solo es en el ámbito organizacional, como se mencionó anteriormente sino también en la psicología de la salud ya que se mostrarán datos reales en contextos reales que permiten tener un acercamiento a los factores relacionados con las enfermedades laborales.

Marco Teórico

Dando continuación al proceso investigativo se realizó una búsqueda de antecedentes teóricos y empíricos abordando las variables de IE y CL, ya que en las últimas décadas han despertado el interés de investigadores en diversos campos del conocimiento, en especial de la psicología organizacional. La aproximación inicial al concepto de la inteligencia emocional es implementada por diferentes autores, los cuales se teorizan en la fundamentación teórica de los siguientes apartados.

Inteligencia Emocional

En primer lugar, los psicólogos John Mayer y Peter Salovey (1990), utilizaron el término de inteligencia emocional, para manifestar y explicar las emociones que llevan a la organización al éxito, comprendiendo las expresiones propias y de los demás, al igual que la habilidad de adaptación, la empatía, el respeto y demás términos que favorecen al contexto laboral. (Mayer y Salovey, 1997, p.1)

Posteriormente, Goleman (1998), definió la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer y gestionar las emociones propias y ajenas, la motivación, comunicación y desarrollo de relaciones interpersonales (pp. 15-16).

Con base a lo expuesto anteriormente, se puede afirmar que la IE es un elemento importante de interacción social en el ámbito organizacional, pues le permite al empleado reconocer sus fortalezas y debilidades; así como emociones y sentimientos; también le permite

ver la facilidad o impotencia de las diversas relaciones con las personas de mismo nivel y sus niveles jerárquicos que se dan en las organizaciones.

Para autores como, Ugarriza (2001), precisa el término inteligencia emocional como un conjunto incorporado de habilidades y destrezas personales, emocionales y sociales que afectan nuestra capacidad para adaptarnos y hacer frente a las demandas y presiones ambientales. Por lo tanto, nuestra mente subconsciente es un factor importante para determinar nuestra capacidad para tener éxito en la vida y afecta directamente nuestro bienestar general y nuestra salud emocional. (p.131)

Por otro lado, Dueñas (2002), la define como la aptitud de aceptar, comprender de manera práctica la eficacia del poder de las emociones, entendida como la principal fuente de energía humana. Para dichos autores, así mismo está compuesta por la alfabetización, agilidad emocional, la profundidad emocional y la alquimia emocional siendo la capacidad de aceptar retos, trabajar con atención, intuición y creatividad. (pp.83, 84)

Por su parte, Vivas *et al.*, (2007), mencionan que la inteligencia emocional como una meta-habilidad que puede establecer el dominio de nuestras otras facultades, añadiendo que es la forma en que los seres humanos se relacionan con el mundo, tienen en cuenta sus propios sentimientos y los de los demás, a su vez, desarrollan competencias relacionadas con el control de impulsos, la autoconciencia, la adaptabilidad, autoestima, motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía y una agilidad mental para desenvolverse en sus diferentes contextos.

Actualmente existen diversos modelos para medir la IE, acompañados con teorías, los modelos desarrollados se han basado en tres perspectivas: Las habilidades o competencias, los

comportamientos y la inteligencia. De la misma forma existen los modelos mixtos, a continuación, se describen las principales teorías.

Modelo de cuatro-fases de Inteligencia emocional de Salovey y Mayer

Es así como, López (2008) concibe a la IE, como una inteligencia vinculada con el proceso de recepción y transformación de las emociones, así como el manejo cognitivo, esta perspectiva cuanto con la intención de establecer, digerir y manejar adecuadamente las emociones. (p.31) De igual forma el autor antes mencionado describe que el modelo está integrado por cuatro fases compuestas de habilidades emocionales que a continuación se describen y son definidas por el López (2008):

Expresión y Percepción de la Emoción: El autor lo expresa como, una destreza para el proceso de la comunicación e información tanto interna como externa en relacionadas con la expresión de los sentimientos. Con esta destreza, se facilita el tener en cuenta las emociones de los demás y se poder responder con mejor actitud a las presiones y situaciones, a su vez se puede entablar relaciones sociales favorables que los ayuden en determinadas circunstancias. (p.32)

Facilitación emocional del pensamiento. De igual forma, expone que los estados emocionales pueden tener distintas consecuencias, dependiendo de si son positivos o negativos. Si una persona experimenta emociones positivas, es probable que logre resultados positivos, mientras que las emociones negativas pueden llevar a resultados negativos. Además, se ha descubierto que las emociones influyen en la creación de estructuras mentales diferentes, dependiendo del tipo de problema que se está enfrentando. Esto significa que las emociones generan distintos estilos de información, los cuales son útiles para llevar a cabo tareas creativas que requieren un pensamiento flexible e intuitivo, siempre y cuando los efectos emocionales sean

positivos. Por otro lado, si los efectos emocionales son negativos, la capacidad de resolución de problemas se ralentiza y se utilizan estrategias más detalladas y focalizadas. (p. 32)

Rendimiento y análisis de la información emocional. De la misma manera el autor lo define como una habilidad característica en la inteligencia emocional es la capacidad de nombrar las emociones y establecer conexiones con su léxico emocional (es decir, sus significados emocionales). Una persona emocionalmente inteligente es capaz de reconocer con precisión cuándo es necesario describir una situación específica en términos de estados emocionales, tanto propios como ajenos. En resumen, esto demuestra la complejidad de la inteligencia emocional, ya que las emociones pueden relacionarse de diferentes maneras y producir diversas consecuencias. (p.33)

Regulación de la emoción. Es una destreza, no solo para comprender las emociones que experimentamos cada día, sino también desarrollar la capacidad de regular y manejar adecuadamente estas emociones en función de la situación, de modo que generen emociones más adaptativas. Es necesario implementar habilidades que eviten resultados negativos y, por el contrario, promuevan resultados positivos. A través de la reflexión sobre las experiencias emocionales, las personas aprenden acerca de las causas y consecuencias de estas emociones. Al comprender mejor las emociones, podemos crear teorías sobre cómo y por qué ocurren. Por lo tanto, el hecho de comprendernos y entendernos a nosotros mismos puede generar una regulación emocional efectiva y un mayor bienestar. (López, 2008, p.33)

Teoría de las Inteligencias Múltiples de Howard Gardner

Según Aranguren y Lozano (2019), la teoría de las inteligencias múltiples es un modelo mental presentado por Howard Gardner, psicólogo estadounidense, en 1983. Para este último autor, la inteligencia no es un conjunto unitario que abarca diferentes habilidades específicas,

sino que la inteligencia es como una red de conjuntos autónomos interconectados. Es importante destacar que las inteligencias múltiples pueden ser concebidas en términos neurobiológicos, ya que los seres humanos nacen en culturas que agrupan diversos entornos como ocupaciones o disciplinas que pueden ser evaluados según el nivel de habilidad alcanzado. La teoría de las inteligencias múltiples es considerada como una contribución al enfoque cognitivo. (p. 25)

Inteligencia lingüística. Hace referencia a la competencia para hacer uso adecuado del lenguaje llegando a comunicarse con los demás utilizando distintas formas como escritura o los gestos.

Inteligencia lógico-matemática. Está estrechamente vinculado al ejercicio del razonamiento lógico y la solución de problemas de índole matemático, así como, la velocidad para la resolución de dichos planteamientos.

Inteligencia espacial. Es la aptitud que facilita tener una visión del mundo y los objetos desde diferentes puntos de vista.

Inteligencia musical. Está relacionada zonas cerebrales específicas que desarrollan funciones vinculadas con la interpretación y realización de nuevos escritos y melodías de música.

Inteligencia corporal. Se define como habilidad con que cuenta el cuerpo humano a nivel motriz para ejercitarse, desarrollar destrezas de movimientos artísticos.

Inteligencia intrapersonal. Es aquella inteligencia que nos permite interpretar y controlar el contexto interno de uno mismo en referencia al manejo de emociones, expresiones y sentimientos.

Inteligencia interpersonal. Es la faculta para interpretar las palabras, acciones, actitudes y demás expresiones visibles en las personas, está relacionada con capacidad comprender a los demás.

Inteligencia naturalista. Es la capacidad para discriminar y categorizar los aspectos relacionados al contexto.

Ahora bien, este tipo de modelos se componen por diferentes características de la personalidad dirigidas a comportarse adecuadamente y tener una actitud positiva en las determinadas situaciones, o el contexto en que se desenvuelven las personas.

Modelo de las competencias emocionales de Goleman

Autores como López (2008) reconoció que su modelo era de amplio espectro y que el término "resiliencia del yo", estaba relacionado con la idea de la inteligencia emocional. Además, y en relación con la teoría de Goleman, advirtió que la inteligencia emocional podría estar comprendida en el término "carácter". El modelo de competencias emocionales consta de competencias que ayudan a las personas a manejar sus emociones hacia sí mismas y hacia los demás. Esta teoría del desarrollo propone hipótesis del desempeño aplicable en el ámbito laboral y organizacional, con un enfoque en la excelencia laboral. Debido a su inclusión de procesos cognitivos y no cognitivos, como la cognición, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y neurociencia, esta perspectiva se considera una teoría. (p.34)

Dicho modelo se compone de cinco áreas: comprensión de nuestras emociones, control de las emociones, motivación propia, capacidad para reconocer las emociones en los demás y habilidades para gestionar las relaciones interpersonales.

Entendimiento de nuestras emociones: Está compuesto por la identificación de nuestras emociones en el momento en que se expresan, y el seguimiento de los sentimientos.

Reconocimiento de las emociones en otros: Es comprender las emociones de los demás, siendo empáticos en las situaciones por las que pasan.

Automotivación. Es la habilidad social, que engloba las actitudes serviciales hacia uno mismo, siendo el impulso para satisfacer las carencias esenciales.

Reconocimiento de las emociones en otros: En esta área se comprende los sentimientos y expresiones de los demás, lo que permite relacionarse mejor.

Manejo de las relaciones. Es entendido como la habilidad en el manejo de las emociones de otros, y tener el nivel de interrelación con los demás

Modelo de Inteligencia emocional y social de BarOn

Cabe destacar, este modelo creado por BarOn (2000), quien hace referencia a la inteligencia emocional como un conjunto de conocimientos necesarios para enfrentar eficazmente la vida. Del mismo modo la inteligencia emocional y la inteligencia social son factores considerados interrelacionados que influyen en la capacidad de adaptarse a las demandas y presiones del entorno (p.36).

Es así como, este modelo está compuesto por cinco componentes, como lo son: componente intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés, componente del estado de ánimo en general los cuales serán definidos a continuación, con sus respectivos subcomponentes, puesto que son de gran importancia para esta investigación ya que el instrumento utilizado para la evaluación de la variable IE se fundamentó en dicha teoría;

Componente Intrapersonal. Se relata cómo los estados internos no cognitivos de los individuos, como la comprensión de pensamientos, sentimientos e incluye cinco subcomponentes que ayudan a determinar el nivel de carácter emocional del individuo, donde la persona es consciente de sus fortalezas y debilidades.

Esta área está relacionada con el conocimiento de cómo actúan los seres humanos en ocasiones, autores como Restrepo(2021), considera dicho componente como la habilidad que

tiene el individuo para captar las emociones que experimenta en determinado momento y contexto; permitiendo acceder a las necesidades, motivaciones, fortalezas, debilidades, metas, que le permiten un desempeño social más efectivo; a su vez reúne los siguientes componentes: comprensión emocional de sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia. (p.45)

Por último, Velosa (2014), alude a la importancia del uso de la inteligencia intrapersonal definiéndose, como una capacidad para permitirles reconocer sus propias emociones, afecciones y separar entre los sentimientos buenos y malos, así mismo la persona es consciente de entender sus habilidades, destrezas, debilidades e inseguridades, hasta llegar a conocerse a sí mismo teniendo la posibilidad de usar su conocimiento más efectivamente. (p.15)

Comprensión Emocional de sí mismo. Es la capacidad de percibir y comprender nuestros sentimientos y emociones, distinguirlos y conocer su causa, es la habilidad para ser conscientes de las emociones que emergen y a su vez poderlas interpretar y pensar en la forma adecuada de comportarse. A su vez, Dueñas (2002), afirma que el conocimiento emocional es el autorreconocimiento de los propios sentimientos; que guía el reconocimiento de las emociones por sus nombres; por qué se sienten y cómo se pueden manejar de manera consciente, moderada y ordenada de la realidad personal del individuo, creando un aprendizaje que permita el autocontrol en su presencia, como la ira, el dolor, la alegría, la tristeza, etc. que no causa ningún otro daño. (p.86)

Asertividad. Es la capacidad de expresar emociones, dogmas y pensamientos sin herir los sentimientos de las personas con las que compartimos en un mismo contexto; y proteger nuestros derechos de forma no destructiva, ejemplo de ello es mantener una comunicación estricta. Es así

como, Ugarriza (2001), la define como la destreza para manifestar creencias, pensamientos y emociones sin causar daño a los sentimientos de las personas que los rodea, así como y defender y apoyar los derechos de los individuos sin atropellar o pasar por encima de nadie. (p.133)

Por su parte, autores como Gaeta y Galvanovskis (2009), afirman que un sujeto con capacidad asertiva es libre para manifestarse, logra decir lo que piensa y siente, a su vez, cuenta con la facilidad de transmitir y comunicarse con cualquier persona sin importar su condición o nivel jerárquico, es consciente de los límites, reglas y normas que existen en la sociedad y es capaz de aceptarlas y aplicarlas con cortesía y firmeza. (p.407)

Autoconcepto. Es el arte para percibir, aceptar y respetarse a sí mismo como ser humano racional, aceptando nuestros aspectos positivos y negativos, como también nuestras limitaciones y posibilidades. Así como, Cazalla y Molero (2013) hacen referencia al autoconcepto como elementos cognitivos o de comprensión, siendo el conjunto de dogmas que el sujeto tiene de él mismo en todas las dimensiones y aspectos que lo configuran como persona en lo corporal, psicológico, emocional, social. A su vez, implica una representación objetiva o subjetiva de uno mismo, descripción que indiscutiblemente contiene multitud de elementos o caracteres que sirven para distinguir a una persona como única y diferente de todas las demás. (p.55)

En este mismo orden de ideas, el anterior autor en su revisión teórica sobre la definición del autoconcepto menciona a Núñez y González, (1994) donde lo definen como un elemento no heredado, sino como consecuencia a las experiencias vividas en la interacción del contexto social. Es así que, en el transcurso de los años este concepto propio de la persona se establece. Los diferentes componentes del autoconcepto y su valoración real realizada por cada individuo, así mismo está relacionado directamente con la edad que tiene cada sujeto. (p.45)

Autorrealización. Se trata de poder hacer lo que realmente queremos, así mismo, está relacionado con las metas a corto y mediano plazo que una persona se propone para alcanzar sus ideales, que siente junto con su bienestar o la plenitud de su desarrollo diario, logrando así progresar a nivel personal con la expansión de otras áreas como familiar, social y laboral.

Para autores como, López (2008), es un conjunto de esfuerzo para obtener el nivel superior de desarrollo de las propias metas, sueños, habilidades y capacidades que posee las personas. Este factor está vinculado a poder permanentemente dar lo mejor de uno mismo y la superación, ahora bien, la emoción que surge cuando este se desarrolla es de profunda satisfacción y felicidad. (p.39)

Para Restrepo (2021), lo que inicialmente los seres humanos realizan es satisfacer las carencias fisiológicas, así como cuidar nuestra seguridad, y luego buscar el amor y la aceptación en los ámbitos social, familiar y laboral para llegar al desarrollo pleno la autoestima y finalmente, cuando se logre lo anteriormente mencionado, automáticamente el individuo se tendrá una autorrealización. (p.48)

Independencia. Se define como la capacidad humana de autorregularse, de sentir confianza en nuestros pensamientos y acciones, y de tomar nuestras decisiones emocionalmente.

Por ello, López (2008) infiere que es el talento con que cuentan las personas para dirigir y controlar la forma en que piensa y actúa. Por tal razón, afirma que las personas independientes, tienen la capacidad de confiar en ellas para tomar decisiones y tienen en cuenta las apreciaciones de los demás. Las personas con autonomía no quieren respaldarse en otros individuos para complacer sus carencias económicas, sociales y emocionales, finalmente está ligado al nivel de autoconfianza, autoestima, energía interior y su deseo de anhelo de cumplir sus propias metas, sueños y expectativas. (p.39)

La independencia para Rivera et al., (2008) es la habilidad para auto dirigirse y controlarse en los razonamientos, actitudes y acciones que realizan los seres humanos a diario, además de no tener vinculación o depender emocionalmente de otra persona. (p.160). Por último, BarOn (2006), la define como la capacidad conducir sus propios pensamientos y sentirse seguro de las acciones que quiere ejecutar y tener la libertad de tomar decisiones sin estar presionado por alguien. (s.p)

Componente Interpersonal. Se refiere a la capacidad social del ser humano, en la que le es más fácil hacer nuevas conexiones, cultivar la empatía establecida y reconocer lo que es óptimo para su bienestar y el del otro. Según BarOn (2006), se entiende como conocimiento social y relaciones interpersonales, es así como la inteligencia interpersonal posibilita la comprensión de los intereses y motivaciones de los demás, la empatía, la comunicación firme y el respeto por los derechos de las personas que nos rodean.

A su vez este componente, cuenta con 3 subcomponentes como lo son; la empatía, las relaciones interpersonales y la responsabilidad social los cuales se describen más adelante;

Empatía. Es así como, Ugarriza (2001), la define como aptitud que tienen los seres humanos para darse cuenta y comprender las emociones y sentimientos de los demás. (p.133)

Por su parte, Rivero (2019) en su artículo “Empatía el arte de comprender a los demás”, expresa que la empatía es el deseo de interpretar, los afectos y expresiones de otro individuo intentando percibir de forma objetiva y razonable lo que este siente, a su vez alude que las personas empáticas se ayuden entre sí, este subcomponente se relaciona directamente con la colaboración, preocupación, el don de ayudar a los demás. Es saber escuchar, entender los problemas, necesidades y emociones de un individuo. (p.4)

De tal manera, según lo anteriormente expuesto, la empatía es la capacidad para ponerse en la situación del otro, al desarrollar esta habilidad se puede llegar a entender mejor el comportamiento y acciones en determinados momentos, ahora bien, una característica de la persona empática es la afinidad y el deseo de servir a los demás.

Relaciones Interpersonales. Se describe como la capacidad de formar y mantener relaciones mutuamente satisfactorias caracterizadas por la cercanía emocional y la intimidad.

Las relaciones interpersonales están relacionadas directamente con la capacidad de escuchar y comunicarse, como proceso social que desarrollan los seres humanos, así como lo afirma García (2013), la comunicación es un procedimiento fundamental y concluyente para que los individuos interactúen entre sí. (p.53). De igual forma, Rivera et al., (2008) dice que es un conjunto de destrezas utilizadas para establecer y sostener relaciones determinadas por intimidad y afecto. (p.160)

Ugarriza (2001), por su parte, define las relaciones interpersonales como el desarrollo mutuamente agradable de relaciones óptimas con otras personas. (p.133). De acuerdo con lo expuesto anteriormente, el hecho de establecer relaciones interpersonales e intrapersonales es concerniente a la forma como las personas tienden a expresar sus emociones, los sentimientos y la forma de plantear las ideas.

Responsabilidad Social. Es la capacidad de cooperar, colaborar y creador de un grupo social. Según Ugarriza (2001), dicha capacidad sirve para que cada persona se da cuenta, cómo colabora y contribuye a la sociedad. (p.133)

Ahora bien, autores como Rivera et al., (2008) hace alusión a la responsabilidad social como lo es contar con la aptitud para demostrarse a sí mismo como una persona que colabora y

hace parte de un grupo social, ahora bien, es la forma de proceder responsablemente aún si se trata de circunstancias no personales. (p.160)

En este mismo orden de ideas al hablar de responsabilidad social, Viteri (2010), menciona que es el compromiso de distinguir los problemas de interés, como lo pueden ser medio ambiente, la desigualdad económica en la sociedad, la prestación de salud, las necesidades de nutrición y la educación, a su vez contribuir en generar acciones de mejora para la sociedad. De tal manera, que la corresponsabilidad social y ética están relacionados, ya que la ética orienta a los comportamientos adecuados y reflexivos en la toma de decisiones prudentes, justas para el desarrollo de la comunidad. (p.90, 91)

Componente de Adaptabilidad. Se describe como la facilidad de adaptarse a un entorno o situación en constante cambio o desafiante, la capacidad de controlar las emociones y tomar decisiones frente a lo que siente y al entorno al que se enfrenta. Asimismo, López (2008), lo describe como un aspecto que contribuye positivamente a la capacidad de la persona para tolerar lo desconocido y aceptar el cambio, aunque sea negativo. (p.133)

Autores como, Mamani (2017), hace referencia a la adaptabilidad como el proceso de transformaciones que experimenta los seres humanos en el contexto familiar, social, laboral, asimismo hace alusión a la facultad cognitiva y emocional de responder adecuadamente a las exigencias del entorno donde se desenvuelve el ser humano. (p.69)

Con lo anterior, se infiere que es un conjunto de actitudes que facilitan a las personas relacionarse, regular su comportamiento en el contexto social y a su vez, garantizar el adecuado desarrollo de sus tareas y funciones dentro de una organización. Así mismo el componente de adaptabilidad es conceptualizado por BarOn (2006), como la habilidad para manejar de forma

positiva los cambios que se presenten en el medio, reuniendo los siguientes subcomponentes: solución de problemas, prueba de la realidad y flexibilidad, describiéndolos a continuación:

Solución de Problemas. Este subcomponente consiste en la creación de opciones o posibles soluciones o ideas para actuar ante algunos cambios que ocurren en el contexto o inconvenientes que se puedan presentar.

Es así como, Restrepo (2021), lo define como la capacidad para detectar y definir los problemas generando soluciones efectivas, a sí mismo contar con la habilidad para utilizar herramientas personales y del contexto para determinar y tomar las mejores decisiones para llegar a la resolución efectiva y pacífica de conflictos. (p.53)

Para Rivera (2008), es la destreza de reconocer y determinar problemas, así como producir e implementar soluciones efectivas. (p.160). Por su parte autores como, Hernández y Dickinson (2014), también lo definen como característica de las personas en lograr la resolución efectiva y positiva a problemas de carácter personal y social que les puedan presentar. (p.157). Por último, Ugarriza (2001) lo determina como la habilidad para distinguir y definir las preguntas, necesidades, dificultades como también generar e implementar original soluciones efectivas. (p.160)

Prueba de la realidad: Se entiende como el hecho de confrontar realidades con otras para perfeccionar la realidad. Rivera (2008), lo define como la habilidad para valorar la correspondencia entre lo que se experimenta y que objetivamente existe por un lado y la habilidad para probar esta correspondencia por el otro. (p.160)

Ahora bien, López (2014), hace parte del área emocional de adaptación y ajuste definiéndose como una destreza para evaluar la relación entre la experiencia subjetiva como lo

son pensamientos, emociones y sentimientos, y el ambiente objetivo en el que se desenvuelve la persona. (p.23)

De manera similar, Ugarriza (2001) lo define como una verificación de la realidad como una confirmación objetiva de los propios sentimientos y pensamientos con la realidad externa. (p.134)

Flexibilidad: Es la capacidad de hacer los ajustes apropiados en nuestros sentimientos, pensamientos y comportamiento a situaciones y circunstancias inconstantes.

Es así como, Zaldívar et al., (2006), define el término flexibilidad como el conjunto de recursos que el sujeto puede utilizar en las situaciones a las que se enfrenta, en la posibilidad de diferentes alternativas de solución para encontrar problemas, así como las diferentes formas de enfrentar el evento, la capacidad de cambiar el curso de la actividad intelectual de uno, si la situación lo requiere, su vez las ideas e instrucciones inusuales que el sujeto puede presentar ante un evento, situación o problema debido a la posibilidad de desarrollar nuevas situaciones, estrategias y productos. (p.1)

De lo anterior, Zaldívar et al., (2006) concluye como la cualidad que tiene el ser humano para investigar nuevas ideas enfocadas en la resolución de conflictos o inconvenientes y ser competente en cambiar el sentido de sus pensamientos. (p.1)

Por último, Ugarriza (2001), logra definir la flexibilidad del como una destreza para desarrollar un ajuste adecuado en las emociones, expresiones y pensamientos en situaciones determinadas, teniendo en cuenta las condiciones cambiantes del contexto. (p.134)

Componente del Manejo del Estrés: Para definirlo es necesario mencionar a BarOn (2006), quien infiere que el control emocional y la regulación emocional, que permite un control efectivo y positivo de las emociones, encontrando los siguientes componentes. (p.134)

De la misma forma, Restrepo (2021), se refiere, al manejo del estrés como un conjunto de habilidades que usan para afrontar circunstancias o momentos donde se pierde el control, identificando lo que se siente y transformándolo en reacciones positivas, bien sea de verbal o no verbal como las expresiones faciales. A su vez, este componente se puede definir por la destreza para habituarse a los cambios y buscar la resolución de problemas de naturaleza personal y social. (p.55)

Tolerancia al Estrés. Se entiende, como la capacidad que tienen las personas para mantenerse bajo control en situaciones de tensión. Como lo define, Ugarriza (2001), es la técnica para tolerar acontecimientos desagradables, situaciones estresantes y fuertes emociones sin derrumbarse, enfrentando positivamente el estrés. Esto quiere dar a entender la aptitud de soportar eventos desagradables, situaciones estresantes y emociones fuertes sin dañarse, experimentando estrés activo y pasivo. (p.134)

En otras palabras, la tolerancia al estrés es la capacidad de enfrentar y superar situaciones adversas y emociones fuertes sin derrumbarse. Esta habilidad se basa en tres aspectos: la capacidad de elegir cómo enfrentar la situación estresante, una disposición optimista hacia el cambio y la propia capacidad de enfrentar el problema, y la creencia de que uno puede influir en la situación que genera la tensión. La resiliencia también implica tener una variedad de respuestas adecuadas a diferentes situaciones de tensión y ser capaz de mantener la calma y la serenidad para enfrentar las dificultades sin dejarse llevar por las emociones fuertes. En resumen, la resiliencia es la habilidad de adaptarse a situaciones estresantes y superarlas sin sentirse abrumado.

Control de Impulsos. Se entiende como, la habilidad para contener o aplazar un deseo o impulso de actuar y gestionar nuestras emociones se puede definir como control de impulsos. Es

así como, Seligman et al. (2008), lo define como la capacidad implica resistir o suprimir la tentación de llevar a cabo una acción específica y demuestra la capacidad de autorregulación que las personas pueden tener ante situaciones que presentan un cierto nivel de dificultad. (pp.213, 214)

Componente del Estado de Ánimo en General. Se refiere a la valoración de la personalidad y la vida, la relevancia de las circunstancias vividas, ya sean positivas o negativas, y las diversas emociones que conforman el psiquismo humano.

Según, Gallardo (2006), afirma que el estado de ánimo se trata de una actitud o posición emocional ante la vida, que no es un estado emocional temporal, sino más bien una condición o forma de ser que persiste y se desvanece en el mundo mental. Como se ha mencionado, el estado de ánimo puede estar relacionado con el humor o el sentimentalismo, y puede sentirse como algo agradable o desagradable, según la idea o situación que lo acompaña, y tiene una duración determinada. (pp 68,69)

Felicidad. Este subcomponente se refiere a la posibilidad del ser humano de estar contento con la vida, encontrar alegría tanto en uno mismo como en los demás, y expresar emociones positivas. Rivera (2008), la define como la habilidad de estar satisfecho con la propia vida y disfrutar tanto de uno mismo como de los demás. Hernández y Dickinson (2014) la describen como un sentimiento subjetivo de bienestar con la propia vida.

Por otro lado, López et al, (2014) sostienen que la búsqueda y el mantenimiento de la felicidad implican disfrutar y expresar emociones positivas, además de estar satisfecho con la vida. En resumen, la felicidad puede entenderse como la capacidad y el nivel de satisfacción que se puede obtener de la vida y de las circunstancias que se presentan en ella. BarOn (2006) la

define como el estado de ser feliz consigo mismo, de su libro "El modelo BarOn de inteligencia emocional-social (ESI)" (pp. 18-20)

Optimismo. Se entiende como la facultad para mantener una actitud positiva frente a los desafíos y emociones negativas, y de ver el lado positivo de la vida, ha sido definida por varios autores.

Diversos autores se refieren al optimismo, así como, Rivera et al. (2008) lo describe como la capacidad de mantener una actitud positiva incluso en momentos difíciles, mientras que Hernández y Dickinson (2014) la define como la capacidad de mantener una actitud positiva frente a la adversidad. Por su parte, López et al., (2014) la conceptualizan como la capacidad de ver el lado positivo de las cosas sin importar las circunstancias desfavorables. (p.38)

Clima Laboral

En este mismo orden de ideas, la segunda variable objeto de estudio es el CL, es por ello que a continuación se presentan las diversas descripciones proporcionadas por varios autores sobre este concepto.

Es así como, Reichers y Schneider (1990) lo definen como "el ambiente psicológico o social percibido en una organización" (p. 34). Esta definición destaca que el clima laboral no es una medida objetiva, sino una percepción subjetiva de los empleados sobre el ambiente de trabajo. Según dichos autores esta variable influye en la motivación y satisfacción de los empleados, así como en su comportamiento y desempeño en el trabajo.

Por su parte, Robbins (1990), hace alusión al ambiente de trabajo como "los aspectos más tangibles y superficiales del ambiente de trabajo, tales como la decoración, la iluminación, la temperatura, el ruido, la cantidad de espacio disponible, la limpieza, la seguridad y la

comodidad" (p. 314). El autor destaca que el clima laboral puede afectar la percepción que los empleados tienen de la organización, así como su comportamiento y desempeño, de igual forma, menciona sobre la importancia de crear un ambiente positivo y adecuado para cada tipo de trabajo y de organización, ya que esto puede mejorar la eficacia y eficiencia en la realización de tareas y objetivos. (s.p)

El clima laboral es un elemento fundamental en la gestión de recursos humanos, ya que puede influir significativamente en la motivación y productividad de los empleados. Según Chiavenato (1992), se refiere al "conjunto de características ambientales que se perciben directa o indirectamente por los individuos que trabajan en una organización" (p. 297). Estas características pueden incluir la cultura organizacional, las relaciones interpersonales, la política de la empresa, la estructura de poder y la calidad de la comunicación. El autor destaca la importancia de crear un clima laboral favorable para promover el compromiso y la satisfacción de los empleados, lo cual puede repercutir positivamente en la eficacia de la organización.

De igual forma, Palma (2004), lo define como "la percepción que los trabajadores tienen de las condiciones en las que se desarrollan las relaciones laborales, el ambiente de trabajo y la cultura organizacional" así como la importancia en el comportamiento y desempeño de los empleados, así como en la satisfacción y el compromiso con la organización. Además, enfatiza en la importancia de la gestión del clima laboral en la implementación de políticas y prácticas de recursos humanos efectivos, que permiten mejorar el ambiente laboral y, en consecuencia, la calidad del trabajo y la satisfacción de los empleados. (p. 2)

El autor anteriormente mencionado hace alusión al objetivo principal es cual es identificar factores, evaluar su importancia y proponer soluciones adecuadas para la empresa u organización. (pp 97-105).

Según Llanea (2009), son las percepciones individuales de los colaboradores acerca de las características del ambiente laboral en el que desempeñan sus funciones, por lo tanto, la comprensión y la gestión adecuada del clima laboral son importantes para mejorar el ambiente de trabajo, aumentar la satisfacción y el compromiso de los empleados, es por ello que puede influir en el bienestar psicológico de los empleados, así como en su motivación, compromiso y productividad en el trabajo. (p. 65). A su vez hace alusión a la importancia de la medición en la identificación y detección de problemas en la organización con el fin de diseñar estrategias de gestión de recursos humanos más efectivas.

En el contexto laboral, la teoría de Maslow, es relevante en la medida en que las empresas deben asegurarse de que los empleados tengan sus necesidades básicas satisfechas para poder motivarlos y lograr un buen clima laboral. Si los empleados no tienen satisfechas sus necesidades básicas, como seguridad, pertenencia y estimación, es difícil que estén motivados y comprometidos con su trabajo.

De acuerdo con, Maslow (1943), "el hombre es un animal que busca satisfacer sus necesidades". Si una persona no tiene satisfechas sus necesidades más básicas, como la seguridad en el trabajo, puede estar preocupada y distraída en el trabajo, lo que puede llevar a un ambiente laboral poco saludable. Por otro lado, cuando se satisfacen las necesidades más altas, como la autorrealización, los empleados pueden sentirse más comprometidos y satisfechos en el trabajo, lo que puede mejorar el clima laboral. (p. 375)

Según, Mayo (1945) "la relación social es la clave para la motivación y la productividad". Esto significa que los empleados que tienen buenas relaciones sociales en el lugar de trabajo pueden sentirse más motivados y comprometidos, lo que puede mejorar el clima laboral y aumentar la productividad. (p.3)

En el ambiente laboral, la teoría de Herzberg (1966). Sugiere que los factores higiénicos son necesarios, pero no suficientes para generar satisfacción y motivación en los empleados. Es decir, si bien es importante tener buenas condiciones de trabajo y políticas laborales justas, estos factores no generan una motivación intrínseca en los empleados. (pp 45-57)

Por otro lado, McGregor (1960), en su libro "The Human Side of Enterprise", expone dos teorías sobre la naturaleza humana y su relación con el trabajo, las cuales son, la Teoría X y la Teoría Y. Estas hipótesis tienen implicaciones importantes en el clima laboral y en la manera en que se gestionan las empresas.

La Teoría X asume que los empleados son inherentemente perezosos y desmotivados, y que necesitan ser controlados y supervisados de cerca para lograr los objetivos de la empresa. Según esta teoría, los empleados evitan el trabajo siempre que sea posible y sólo se esforzarán si se les obliga a hacerlo. Esto puede llevar a un clima laboral en el que la confianza y la motivación son bajas, y los empleados sienten que no son valorados por la empresa.

Por otro lado, la Teoría Y asume que los empleados son inherentemente motivados y disfrutan de su trabajo, y que la gestión debe fomentar su creatividad y su iniciativa. Según esta teoría, los empleados están motivados por el trabajo interesante y significativo, y la empresa puede crear un clima laboral positivo al fomentar la participación y la colaboración de los empleados. (p.p.46, 48)

Al hablar de clima laboral se refiere a la percepción propia de cada miembro de la institución y si juntamos y las hacemos interactuar surge el clima o microclima de cada uno de los ambientes de la empresa que giran en torno a las experiencias de cada uno, matizado por las actividades que representen. Cada persona constituye un micro mundo y el todo es la empresa.

En este mismo orden de ideas, mencionamos nuevamente a Palma (2004) quien desarrolló un estudio y creó una escala tipo Likert estandarizada para la población latinoamericana, la cual fue utilizada en esta investigación para evaluar el CL, y los componentes de autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, los cuales serán definidos a continuación. (p.24)

Autorrealización: En referencia al autor ya mencionado, la autorrealización está relacionada con el desarrollo personal y la realización de actividades que generan una sensación de satisfacción y plenitud personal (p. 54). Para fomentar esta dimensión en el entorno laboral, es importante que los trabajadores tengan claro sobre sus objetivos y metas, así como el apoyo y las herramientas necesarias para alcanzarlos.

Según la teoría Y se relaciona directamente con la autorrealización de los trabajadores, ya que se basa en la idea de que los empleados tienen una necesidad innata de crecer, aprender y desarrollarse en su trabajo. McGregor (1960), afirma que "la teoría Y se apoya en la premisa de que las personas quieren trabajar, y que su trabajo puede ser tan natural como jugar o descansar". (p. 70)

En este sentido, la autorrealización se considera un componente clave del clima laboral, ya que se refiere a la capacidad de los trabajadores para alcanzar sus objetivos y metas personales dentro del ámbito laboral. Según Maslow (1970), uno de los teóricos más predominantes, se refiere a la autorrealización como la necesidad de crecer constantemente y de realizar el propio potencial. (p. 46)

Involucramiento laboral: Del mismo modo, el autor anterior señala que "el involucramiento laboral es fundamental para el éxito de la organización y para la satisfacción y el

bienestar de los trabajadores" (p. 78). Es así como esta habilidad se logra a través de la creación de un ambiente laboral positivo, en el que se valora y se reconoce el trabajo de los empleados.

En cuanto, Gallwey (2001), sostiene que el involucramiento es el estado mental en el que la persona se encuentra cuando está totalmente inmersa en una actividad y concentrada en ella (p.95). De acuerdo con la teoría del clima laboral según Lewin (1951), manifiesta que "el clima laboral positivo se caracteriza por el involucramiento activo de los empleados en su trabajo, la confianza en la organización y sus líderes, y la percepción de un ambiente de apoyo". (p. 56)

Supervisión: Es autor menciona que, los supervisores deben ser capaces de establecer una relación de confianza y respeto con los trabajadores, y de ofrecer retroalimentación constructiva y oportuna (p. 102). Una supervisión efectiva contribuye a mejorar el rendimiento y la motivación de los trabajadores, así como a prevenir el estrés laboral y el desgaste emocional.

En la misma línea, Según Bass (1985), la describe como uno de los factores clave que influyen en la percepción de los trabajadores sobre el ambiente laboral y la calidad de las relaciones interpersonales en la organización. (p. 78)

Según Hersey, (1985) la define como la capacidad del supervisor para adaptarse a las necesidades y habilidades individuales de cada trabajador. En este sentido, el supervisor debe ser capaz de identificar las fortalezas y debilidades de cada trabajador y ajustar su estilo de supervisión en consecuencia. De esta manera, el supervisor puede brindar apoyo y orientación efectiva a cada trabajador y fomentar un ambiente de trabajo positivo. (p.89)

Comunicación: Para, Palma (2004), esta dimensión es fundamental para establecer relaciones laborales saludables y para la resolución de conflictos" (p. 126). Una comunicación

clara y transparente contribuye a fomentar la confianza y el compromiso de los trabajadores con la organización.

Según, Rodríguez (2008), la comunicación efectiva implica la transmisión de información clara, concisa y oportuna y sostiene que una comunicación efectiva es esencial para fomentar un ambiente de trabajo satisfactorio y motivador (p. 76). Para autores como Fernández-Cavada (2010), es la interacción bidireccional entre los líderes y los empleados. La describe cómo una comunicación efectiva es fundamental para fomentar un ambiente laboral saludable y motivador. (p. 73)

Condiciones laborales: Dicho componente es fundamental para garantizar el bienestar y la seguridad de los trabajadores laborales, y para fomentar un ambiente laboral saludable y productivo (p. 152). Esto incluye aspectos como la seguridad en el trabajo, la ergonomía, la iluminación y la temperatura adecuada, entre otros.

Según, Colomer (2013), estas son un factor crítico en la creación de un clima laboral positivo y motivador. Cuando los empleados sienten que están recibiendo una remuneración justa por su trabajo, que tienen acceso a beneficios adecuados y que su lugar de trabajo es seguro, es más probable que se sientan valorados y motivados en su trabajo. Además, las condiciones laborales también pueden tener un impacto en la salud física y emocional de los trabajadores, lo que a su vez puede afectar su satisfacción y desempeño laboral. (p.24)

Para, Robbins (2005) las condiciones laborales incluyen factores como la remuneración, los beneficios, el ambiente físico de trabajo, las políticas de la empresa y la cultura organizacional. Estos factores pueden tener un impacto significativo en cómo los empleados perciben su trabajo y cómo se sienten en el entorno laboral. (p. 485)

Con lo anteriormente mencionado, se puede concluir que las condiciones laborales son un elemento relevante en la creación de un clima laboral positivo y motivador. Los líderes y gerentes que se centran en mejorar las condiciones laborales de sus empleados pueden contribuir significativamente al éxito de la organización ya la satisfacción de sus trabajadores.

En este mismo orden de ideas, fue necesario realizar una revisión documental, para conocer los antecedentes empíricos, teniendo en cuenta las variables a estudiar y la población, ya que será de gran ayuda para entender cómo se han abordado estas investigaciones y los resultados que han obtenido. Dichos estudios se dividen en internacionales, nacionales y regionales, como se describen a continuación:

Para iniciar, en la ciudad de Lima (Perú) Rondón y Maldonado (2021) realizan un estudio denominado *“Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los ejecutivos de ventas de las empresas inmobiliarias en Lima Metropolitana”*. Esta investigación tuvo como objetivo general analizar la relación de la inteligencia emocional (IE) con el desempeño laboral (DL) de los ejecutivos de ventas de las empresas inmobiliarias en Lima Metropolitana 2021, así mismo se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, de alcance correlacional causal, de diseño no experimental y transversal. La población fue de 102 ejecutivos de ventas y la muestra de 81 colaboradores de las cinco principales inmobiliarias de Lima-Perú. (pp 69,70)

Se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y su instrumento el cuestionario tipo Likert de 27 ítems para la variable inteligencia emocional y de 9 ítems para la variable desempeño laboral. El resultado principal que arrojó fue un coeficiente de correlación rho de Spearman de 0.750 lo que llevó a la conclusión que existe una correlación positiva de moderada a buena entre las variables IE y DL. (pp 110,111)

Dentro del sector comercio, en la ciudad de Lima, Díaz y Rojas (2021), realizaron una investigación titulada “*Inteligencia emocional y clima organizacional en personal de ventas*”, cuyo objetivo fue relacionar la inteligencia emocional y clima organizacional, usando la metodología cuantitativa. Para ello utilizaron una muestra de 208 vendedores entre hombres y mujeres. Para el proceso de evaluación se aplicaron dos instrumentos de medición; el primero fue la Escala de Inteligencia Emocional de Wong Law creada (2002) y adaptada por Merino-Soto *et al.*, (2016) y el segundo fue el cuestionario de Clima Organizacional construido por Litwin y Stringer en (1968) y adaptado por Seminario (2017, pp 12,13).

Según los resultados del anterior estudio se puede afirmar que existe correlación positiva entre las variables IE y CO, ya que por cada unidad que incrementa, el puntaje tanto de inteligencia emocional como el de clima organizacional, aumenta al mismo tiempo, en cuanto a los subcomponentes de la IE, la valoración y expresión de las emociones propias y reconocimiento de las emociones de otros. Para finalizar se infiere que a mayores niveles de inteligencia emocional el colaborador percibe un mejor clima organizacional. (pp 15-18)

De otra parte, un estudio realizado en Ecuador en el año 2021, denominado “*Inteligencia emocional y liderazgo de la fuerza de ventas de las empresas de venta directa*”, tuvo como objetivo principal, indagar sobre la inteligencia emocional y el liderazgo de la fuerza de ventas, para lo cual se aplicaron dos instrumentos psicométricos previamente validados; denominados cuestionario de inteligencia emocional de Baron Ice, el mismo que puede cuantificar los componentes de la I.E y el segundo es la escala de liderazgo organizacional (ELO), permitió reconocer los estilos de liderazgo utilizados por la fuerza de ventas, abarcando una muestra de 76 personas. (Romero, p.5)

Una vez finalizada la investigación referida, se concluyó, que el factor intrapersonal se ubica en el nivel muy desarrollado, por lo tanto, se infiere que los vendedores tienen una positiva expresión de sus sentimientos, a su vez los componentes de manejo de estrés, autocontrol y trabajo bajo presión se ubicaron en un nivel promedio. En cuanto a los estilos de liderazgo, se observó una puntuación en el nivel alto del Estilo Generativo Nutritivo, mientras tanto el estilo de menor calificación fue el Estilo Emotivo Indócil. (p.44)

Del mismo modo, Ramos (2020) en Perú, realizó una publicación titulada *“Inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la Empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura – 2019”*, desarrollada con una metodología correlacional, de diseño no experimental descriptivo propositivo, donde se utilizaron diferentes técnicas de recolección de información, la primera fue una escala de que evalúa inteligencia emocional “Trait-Meta Mood Scale (TMMS – 26), el segundo es un guion de entrevista con 22 interrogantes y la observación que estuvo enfocada en determinar la relación entre la inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas, abarcando una muestra de 132 colaboradores de esta área. (pp. 6-20-22)

Consecuentemente los resultados de este estudio registraron que, el 77 % de los colaboradores no lograban reconocer sus emociones. Así mismo, un 61 % se encontraban indecisos y no manifestaron de forma abierta sus sentimientos y pensamientos a sus compañeros, a pesar de ello el 54 % de los integrantes de la empresa están a gusto con sus funciones y tareas que ejercen a diario. Finalmente se concluye que la inteligencia emocional guarda estrecha relación con la competitividad de los trabajadores de la empresa, debido a que son las emociones las que inspiran y determinan el desarrollo en el ámbito laboral, encontrando una correlación de

Rho de Spearman que permite determinar la relación entre las variables ($p < 0,05$) y la correlación es positiva baja (0,398). (pp. 24-43)

Por su parte, investigadores como Villarreal y Lozada (2017), en el país anteriormente referido, publicaron su estudio titulado "*Clima laboral e inteligencia emocional en una empresa privada de Lima Metropolitana*", cuyo objetivo fue identificar la relación entre el clima laboral y la inteligencia emocional. Se utilizó como metodología que fuera un estudio descriptivo correlacional, con una muestra conformada por 205 colaboradores de una empresa del sector logístico y comercial, a su vez, los instrumentos empleados para la investigación fueron el Inventario de Cociente Emocional (ICE) de BarOn (199) y la Escala de Clima Laboral CL-SPC (2004). (pp. 31-36,37)

En el anterior estudio, los resultados tipificados indicaron, que los colaboradores que puntuaron en nivel alto de inteligencia emocional se relacionan con un clima organizacional muy favorable, seguidamente los que presentan un nivel de IE promedio, bajo y muy bajo cuentan con un nivel de CO medio y por último los participantes que muestran un nivel de IE bajo se asocia con el CO desfavorable. Cabe resaltar que las mejores puntuaciones las variables en mención las obtuvieron en el área administrativa. (pp 46-71)

En otra investigación realizada por Izquierdo y Quispitongo (2017) denominada "*Influencia de la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral percibido en vendedores de telefonía móvil en Perú*", dicho estudio investigativo tuvo como finalidad el establecer la influencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral en los 69 vendedores de telefonía móvil, para la recolección de información se utilizó el Inventario Breve de Inteligencia Emocional para Mayores (EQ-I-M20), el cual evalúa las cinco dimensiones de la IE:

intrapersonal, interpersonal, manejo del estrés, adaptabilidad, y estado de ánimo por su parte el cuestionario de Desempeño Laboral comprende tres dimensiones eficiencia, eficacia y calidad de servicio. (pp 2-16)

Luego de ejecutar un análisis de regresión múltiple sobre cada dimensión del DL, se evidenció que solo la adaptabilidad influye significativamente sobre la eficiencia ($\beta > .20$). La dimensión manejo de estrés ($\beta > .20$) así como intrapersonal y adaptabilidad (β cercano a $.20$) influyen significativamente sobre la eficacia. Además, se comprobó que la dimensión manejo de estrés y estado de ánimo general poseen una influencia significativa sobre la calidad de servicio. Se concluyó que la IE influye de forma positiva sobre el DL de los vendedores de una empresa de telefonía móvil (p. 25)

Ahora bien, a nivel nacional (Colombia), se registran investigaciones de este corte entre ellas, la realizada por Restrepo (2021) en su tesis "*Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral del Personal de la Administración Municipal de Montenegro – Quindío*", utilizando la metodología cuantitativa, con enfoque empírico analítico y teniendo como objetivo de establecer la relación entre dos variables en el campo de la psicología organizacional como son: emocional. Inteligencia y satisfacción laboral. Se contó con la ayuda de 21 empleados de la administración municipal (Alcaldía) del Municipio de Montenegro-Quindío, utilizándose el inventario EQ i de BarOn (1980) para establecer el nivel de inteligencia emocional y la escala de satisfacción laboral Palma SL SPC (1999) para medir el nivel de satisfacción laboral. (pp 17-70,71)

Esto permitió determinar y fijar como principal resultado el coeficiente emocional promedio, lo que demuestra que los empleados manejan la autorregulación, se motivan e inspeccionan las emociones propias y la de los demás. Sin embargo, se descubrió el bajo nivel de

afinidad y participación afectiva hacia sus compañeros y superiores, se pudo establecer una correlación moderada, la cual es elocuentemente diferente en los indicadores del factor desarrollo de la personalidad con las dimensiones interpersonal, intrapersonal y componentes del estado de ánimo en general tomado como la actitud o disposición en la vida emocional en todos los contextos donde se desenvuelve. (p.101)

Otra investigación realizada en la ciudad de Cali, realizada por Cuero (2021), denominada "*Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una cadena de supermercados en la ciudad de Cali*". El trabajo de investigación busca establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una cadena de supermercados ubicada en la ciudad de Santiago de Cali. En tal sentido, se llevó a cabo un análisis cuantitativo para tener un acercamiento de la realidad en un contexto determinado, con el fin de identificar el clima organizacional con respecto a la satisfacción laboral. (p.45)

Entre las conclusiones, se indica que existe una alta correspondencia entre la satisfacción laboral y clima organizacional, los colaboradores poseen una satisfacción laboral media del 44% al igual que una percepción regular con respecto al clima organizacional del 36%. Es posible afirmar que existe una correlación alta entre las dos categorías analizadas en el presente estudio de investigación. (p.68)

A su vez García (2020), publica su investigación titulada "*La inteligencia emocional fuente del fortalecimiento de la comunicación organizacional y el liderazgo eficaz en las organizaciones multinacionales ubicadas en el complejo empresarial de Costa del Este en Ciudad de Panamá,*", como trabajo de grado para optar a su título de magister en administración, con el objetivo principal, de establecer la importancia de la I.E como una habilidad principal en

el fortalecimiento de la comunicación en el contexto laboral y el liderazgo, a sí mismo utiliza diseño transeccional cuantitativo que involucra tanto la perspectiva descriptiva como la perspectiva correlacional-causal. (pp 21-85)

Para dicho estudio se contó con una muestra de 245 colaboradores de cinco organizaciones multinacionales, aplicando un instrumento de medición nombrado “IE en las organizaciones” el cual fue contestado a través de la plataforma virtual, Google Drive, para el análisis de la información se usó el sistema estadístico SPSS 2019 de la compañía IBM, el autor concluye que el desarrollar la IE como una habilidad personal genera impacto social dentro de las empresas, lo cual fortalece el desempeño gerencial eficaz a través del manejo positivo de las emociones que no solo difunden el potencial comunicativo y motivacional que debe tener un líder, sino que a la vez influye en las relaciones, comportamientos de los colaboradores. (p. 5)

En este mismo orden de ideas, en la ciudad de Villavicencio se realiza una investigación titulada “*Análisis correlacional entre la inteligencia emocional y clima organizacional de los trabajadores del nivel administrativo, hospitalario y asistencial de la clínica del sistema nervioso renovar Ltda sede Villavicencio*” (Aranguren y Lozano 2019) teniendo como objetivo establecer la correlación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores del nivel administrativo, hospitalario y asistencial de la Clínica del Sistema Nervioso Renovar Ltda sede Villavicencio, la investigación fue de tipo cuantitativa descriptiva de alcance correlacional, seleccionaron una muestra de 218 funcionarios del nivel administrativo, asistencial. (p.12)

Para realizar la recolección de información, se apoyaron en la aplicación de un cuestionario de inteligencia emocional y una escala para medición del clima. Con los resultados

obtenidos lograron concluir una relación significativa de dependencia entre las variables Inteligencia Emocional y Clima Organizacional, implicando que la Inteligencia Emocional de los trabajadores investigados está afectando el Clima Organizacional en la Clínica del Sistema Nervioso Renovar Ltda. Sede Villavicencio. (p.72)

De igual forma, Gamboa (2018), quien hizo público su estudio denominado “*Influencia de la inteligencia emocional en el mejoramiento del clima organizacional y reducción de índices de ausentismo laboral en M-Matec S.A.S*”, utilizando una metodología cuantitativa con diseño experimental, buscando describir la influencia de la inteligencia emocional en el mejoramiento del clima organizacional y la reducción del ausentismo de esta organización. El proceso de la investigación se realizó durante el transcurso de un año, contando con una muestra de 12 personas. Así mismo, para la medición de la variable inteligencia emocional, se aplicó el instrumento propuesto por Weisinger. (pp. 27-52-54)

De acuerdo con lo anterior, culminado el proceso, se determinó que el fortalecimiento de los factores de la IE, deja evidencia acerca de la necesidad relacionada con el fomento de un ambiente laboral armónico con la cooperación de los integrantes. De igual manera, permitió en los colaboradores ser conscientes de sus emociones y trabajar hacia el fortalecimiento de ellas, con el objetivo de guiar el comportamiento a acciones positivas en su equipo de trabajo y potenciar la ejecución de sus funciones, competencias que finalmente son beneficiosas para la convivencia y éxito de la organización. (p. 96)

Seguidamente, es importante integrar a este estudio, la investigación realizada por Blanco (2017) en la Pontificia Universidad Javeriana, titulada “*La inteligencia emocional como elemento que contribuye al mejoramiento del clima organizacional. El caso de Asoingeniería Ltda.*”. El

objetivo fue realizar un aporte significativo al CO a esta empresa, estableciendo en su entorno laboral mejores condiciones, a partir de la implementación de un plan estratégico donde se desarrolle la inteligencia emocional, la comunicación asertiva y el trabajo en equipo. (p.8)

El anterior estudio, tuvo un alcance descriptivo con un método deductivo, en el que se recolectó la información a través de una entrevista semiestructurada, dirigida a un grupo de 8 colaboradores. Consecuentemente, se realizó un plan estratégico enfocado a las categorías condominios, empatía, comunicación asertiva y trabajo en equipo. Se concluyó que la relevancia que tiene la IE en el contexto laboral, ya que las empresas necesitan hacer frente a la competencia y a un entorno de alta inseguridad que les exige adquirir habilidades específicas para adaptarse a este ambiente. (pp. 52-56-67)

En cuanto a los estudios regionales y locales, se encontraron pocos que midieran las variables IE y CL unidas, las investigaciones que se mencionan a continuación, estudian las variables por separado;

En este sentido, autores como Rodríguez (2022), realizó en la Universidad Antonio Nariño sede Tunja, un estudio titulado “*Diseño de Estrategia para el Mejoramiento del Clima Organizacional en la Ebsagro Madre Tierra ONG en el Municipio de Samacá, Boyacá*”, teniendo como objetivo el diseño una estrategia de mejoramiento de CO, con la participación de 11 trabajadores, utilizando como instrumento de recopilación de información una encuesta. La investigación fue de tipo cuantitativo con enfoque descriptivo. (pp.21-36)

Después de llevar a cabo la encuesta, se demostró que los colaboradores presentaron un bajo sentido de pertenencia con la empresa debido a un liderazgo deficiente ya la falta de promoción del desarrollo profesional por parte de la organización. Como resultado, se

implementó una estrategia de mejora que llegó a la conclusión general de que los colaboradores se sintieron estimulados cuando están comprometidos y satisfechas sus necesidades. Además, se resaltarán la importancia de una comunicación efectiva entre compañeros y jefes para lograr los objetivos y el éxito de la organización. (pp. 43-68).

En el 2020 se realiza el estudio “*Clima organizacional delegación departamental de Boyacá provincia norte y Gutiérrez RNEC y su impacto en el desarrollo de las funciones del talento humano*” (Delgado, Toro 2020), con el objetivo de identificar, analizar factores que impactan el clima laboral y establecer estrategias, de tipo descriptivo con la observación, con la aplicación de una encuesta de treinta preguntas, en el cual se miden factores conexos con liderazgo, motivación, comunicación, toma de decisiones y trabajo en equipo, se contó con una muestra de 16 registradores municipales.

Las conclusiones se centraron en la mejora del liderazgo a nivel directivo, utilización de métodos de retroalimentación para los funcionarios para comunicación efectiva brindando una información clara y precisa de forma ascendente y descendente, a su vez delegar funciones y responsabilidades fomentando el trabajo en equipo en pro de mejorar el clima organizacional.

En Chiquinquirá Benites (2019) realizó la investigación “*Caracterización del clima organizacional en la universidad pedagógica y tecnológica de Colombia facultad seccional Chiquinquirá en el periodo 2018- 2019*” con el objetivo principal de realizar un diagnóstico del clima organizacional en la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Facultad Seccional Chiquinquirá. La investigación fue de tipo descriptivo por medio de la observación directa de las diferentes situaciones de trabajo que existen en la seccional, lo observado se confirmó mediante la aplicación de una encuesta a los empleados adaptada para dicho lugar,

utilizando una muestra de 67 docentes y 55 administrativos, se fundamentó en cuatro dimensiones del CO las cuales fueron motivación laboral, liderazgo laboral, satisfacción laboral y actitudes y comportamientos en el lugar del trabajo, que fue aplicada tanto a administrativos como docentes.(pp 16-45)

Como resultados primero se identificó el nivel de motivación que tienen los colaboradores de la UPTC Facultad Seccional Chiquinquirá es estable, el segundo se analizó el nivel de satisfacción de los colaboradores con respecto a su trabajo siendo positiva en comparación con su salario, el tercero se estableció el liderazgo es adecuado, lo que forma que los trabajadores tengan una excelente comunicación y relación con sus jefes directos o jefes inmediatos y por último se identificó sobre las conductas, aptitudes y comportamientos de los colaboradores de la UPTC Facultad Seccional Chiquinquirá concluyendo como apropiado, observando que los colaboradores son respetuosos y dedicados en sus funciones. (p.118)

En el año 2018, González et al., (2018), realiza un artículo denominado “*el clima organizacional de la gran empresa Boyacense, estudio en el Valle de Sugamuxi, Colombia*”, publicado en la revista Espacios, cuyo objetivo fue el analizar las condiciones necesarias para un buen contexto laboral teniendo en cuenta los aspectos necesarios para que los colaboradores se sientan satisfechos y motivados. En cuanto al tipo de estudio fue descriptivo y para la medición se tuvo en cuenta sectores económicos de servicio, minero, comercial e industrial, aplicando 647 encuestas de tipo Likert , así mismo, el proceso estadístico se utilizó el análisis factorial por componentes principales que mostró cómo entre otras variables a la medición, el cumplimiento por parte del supervisor, la enseñanza, los problemas y su forma de solucionarlos y la disponibilidad como lo más que afectan a la variable dependiente relacionada con la motivación. (pp. 3-10,11)

En relación a los resultados del estudio, se pudo identificar que la media de satisfacción se ubica en las variables de capacidades, con una puntuación del 4,41%, seguida de orgullo e integración, ambas con un 4,23%, y consideración y trabajo con un 4,13% y un 4,10%, respectivamente. Por último, la relación con los superiores presentó una puntuación de 4,06%, con una tendencia hacia la indecisión en el resto de las variables. Se concluyó que los cargos mejor valorados son los de la parte operativa y los mandos medios, lo que sugiere un buen clima organizacional en estas grandes empresas. No obstante, es importante mencionar que no se consideraron otros cargos del área administrativa. (p.22)

Diseño Metodológico

Tipo de investigación

La presente investigación, es fundamentada con un enfoque empírico analítico, que se basa en la lógica empírica y la experiencia que, en conjunto con la observación del contexto, su evaluación y respectivo análisis estadístico, logran resultados a la luz de hipótesis.

Así mismo, es de tipo cuantitativa ya que usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de conducta o actuación de un individuo y probar teorías. Esta parte de una idea que va acotándose y una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. (Hernández et al., 2014, p. 97)

Para Trochim (2020) describe la investigación cuantitativa como "el proceso de medición, recolección y análisis de datos numéricos y estadísticos para responder preguntas de investigación". Además, Trochim explica que la investigación cuantitativa se caracteriza por el uso de técnicas estadísticas para analizar los datos y obtener conclusiones significativas. (pp 131-173)

Tipo de Diseño

El diseño de la investigación es no experimental de corte transeccional, puesto que este estudio recopila los datos en un momento único a través de los instrumentos BarOn Ice y escala CL SPC, así mismo no existe manipulación de ninguna de las variables objeto de estudio, solo se observará los fenómenos en su contexto realizando la evaluación para después cuantificarlos y

analizarlos. También tiene un alcance correlacional dado el objetivo principal es identificar la relación que existe entre dos o más conceptos o variables, en un contexto en particular.

Para Creswell (2014), destaca que este tipo de diseño de investigación es útil cuando se quiere identificar patrones y relaciones entre variables, pero sin necesidad de establecer una relación causal. (p. 120). Por su parte, Hernández et al. (2014), señalan que los diseños de investigación transeccionales o transversales recogen datos en un solo momento, en un tiempo único, y su intención es describir variables y analizar su incidencia en un momento dado. (p.98)

Fuentes de información

Población

Chávez (2007) dice que es el universo de la investigación, está compuesta por características y estratos que le permiten distinguir los individuos unos de otros sobre el cual se intentan generalizar los resultados, teniendo en cuenta lo anterior, la población objetivo estudio son 120 colaboradores de una empresa comercializadora de productos cerámicos de la ciudad de Tunja.

Muestra

Se contará con una muestra no probabilística de 64 colaboradores que reunían los criterios previamente establecidos, Hernández (2014), se refiere a ello como la elección de los elementos no dependen de la probabilidad sino de causas relacionadas con las características o propósitos de la investigación.

Teniendo en cuenta que "La selección de una muestra probabilística es esencial para la inferencia estadística y la estimación en el análisis de series de tiempo. Los métodos comunes de selección de muestras incluyen el aleatorio simple, el demostrado estratificado y el demostrado

por conglomerados. La elección del método de mostró de la naturaleza de los datos y de los objetivos del estudio" (Wallis, 2019, p. 23).

Criterios de inclusión

Inicialmente que firme el consentimiento informado de participación.

Que hagan parte de las áreas de ventas, administrativo, operativo, producción, taller.

Que vivan en la ciudad de Tunja.

Criterios de exclusión

Que no firmen el consentimiento informado de participación

Que tengan cargos de conductores, remodeladores, que tengan que salir constantemente de la empresa.

Descripción de Instrumentos

Para la recolección de la información se tiene dos instrumentos Inventario BarOn I- CE, para medir la variable inteligencia emocional y por ende, para el clima laboral se utilizara la escala clima laboral CL –SPC, estos son instrumentos estandarizados, validados y confiables para obtener resultados a los objetivos planteados. De igual forma, se contará con la previa autorización con la firma de un el consentimiento informado, y la aplicación de una ficha sociodemográfica.

Consentimiento Informado

Con la previa autorización de los directivos de la organización, para la ejecución y aplicación de las pruebas, se procedió estructurar el consentimiento informado que consiste en que el colaborador firme voluntariamente la participación en la investigación, luego de comprender la información brindada sobre los objetivos, fines de la investigación y el tratamiento de la información que es confidencial, la protección de datos se ampara por la ley 1581 del 2012.

Ficha Sociodemográfica

Con el propósito de recolectar información sociodemográfica de los colaboradores, se elaboró una ficha sociodemográfica, que contiene aspectos formales que se relacionen con la población de estudio, como lo son la edad, genero, estado civil, estrato, nivel de escolaridad, área a la pertenecen, cargo, tipo de contrato, tiempo que lleven en la organización, lugar de residencia.

Inventario BarOn I –CE

Evalúa los elementos conceptuales de la inteligencia emocional y social que involucran los quince componentes que mide el inventario de cociente Emocional de BarOn (I -CE):

Componente Intrapersonal (CI); Es el primer grupo de subcomponentes los cuales están: la comprensión emocional de sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia

Componente Interpersonal (CIE); Agrupa los subcomponentes como la empatía, responsabilidad social y relación interpersonal.

Componente de Adaptabilidad (CAD;): Recolecta los subcomponentes de prueba de la realidad, flexibilidad y solución de problemas.

Componente de Manejo del estrés (CME); reúne la tolerancia al estrés y control de impulsos.

Componente del estado de ánimo en general (CAG); es el último conjunto de subcomponentes, el cual mide el nivel de optimismo y felicidad.

De igual forma, el instrumento cuenta con 133 ítem, es una escala de tipo Likert de 5 puntos, el tiempo de respuesta es de 30 a 40 minutos es adecuado para personas mayores de 15 años con un nivel lector mínimo de sexto grado de primaria. Así mismo la hoja de respuestas permite tener un punto de vista del conjunto de resultados de la persona arroja puntajes estándares CE del cociente emocional total, componentes y subcomponentes, este cuestionario fue adaptado a la población Latino americana por Nelly Ugarriza Chávez en una muestra de Lima metropolitana.

Tabla 1*Categorías de la inteligencia emocional*

Valores	Interpretación
116 y mas	Capacidad emocional muy desarrollada
85 – 115	Capacidad emocional adecuada. Buena
84 y menos	Capacidad emocional por mejorar

Nota. Categorías del coeficiente Emocional Ugarriza (2003).

En lo que corresponde a confiabilidad y validez de este instrumento aplicado en los campos de educacional, clínico, jurídico, médico, y organizacional, cuenta con un índice de validez y confiabilidad del 91 que ayudó a asemejar cuál es el nivel de la inteligencia emocional de acuerdo con la teoría de BarÓN, demostrando el buen nivel de confiabilidad y validez con que presenta el Inventario BarOn (I-CE).

Escala clima laboral CL – SPC

La escala fue diseñada y elaborada por la psicóloga Sonia Palma Carillo, la administración o aplicación es individual o colectiva, el tiempo de respuesta es de 15 a 30 minutos tiene 50 ítems mide 5 subcomponentes: Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, comunicación y condiciones laborales, se evalúa tipo Likert de 1 a 5 puntos con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores. Cuenta con un índice de validez y confiabilidad del 97 y 90 respectivamente lo que permite refiere de una alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable.

Tabla 2*Categorías diagnósticas escala clima laboral*

Categorías Diagnósticas	Factores I a V	Puntaje Total
Muy favorable	42-50	210-250
Favorable	34-41	170-209
Media	26-33	130-169
Desfavorable	18-25	90-129
Muy Desfavorable	10-17	50-89

Nota. Categorías diagnósticas Escala CL-SPC (PALMA 2004).

Operacionalización de Variables

Tabla 3*Operacionalización de las variables de estudio*

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Inteligencia emocional “Es el conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen la habilidad propia de tener éxito al afrontar	Componente intrapersonal	Conocimiento emocional de sí mismo	7,9,23,35,52,63,88,116
		Asertividad	22,37,67,82,96,111,126
		Autoconcepto	11,24,40,56,70,85,100,114,129
		Autorrealización	6,21,36,51,66,81,95,110,125
	Componente interpersonal	Independencia	3,19,32,48,92,107,121
		Empatía	18,44,55,61,72,98,119,124
		Relaciones interpersonales	10,23,31,39,55,62,69,84,99,113,128
		Responsabilidad Social	16,30,46,61,72,76,90,98,104,119

aspectos del medio ambiente.” (Barón, 1997).	Componente de adaptabilidad	Solución de Problemas	1,15,29,45,60,75,89,118	
		Prueba de la realidad	8,35,38,53,68,83,88,97,112,127	
		Flexibilidad	14,28,43,59,74,87,103,131	
	Componente de manejo de estrés	Tolerancia a la tensión/estrés	4,20,33,49,64,78,93,108,122	
		Control de impulsos	13,27,42,58,73,86,102,110,117,130.	
	Componente del estado del ánimo en general	Felicidad	2,17,31,47,62,77,91,105,120	
		Optimismo	11,20,26,54,80,106,108,132	
	Clima Laboral “es la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales (Palma 2004).	Autorrealización	N/A	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46
		Involucramiento laboral	N/A	2,7,12,22,27,32,37,42,47.
Supervisión		N/A	3,8,13,18,23,28,33,38,42,48.	
Comunicación		N/A	4,9,14,19,24,34,39,44,19.	
Condiciones Laborales		N/A	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50	

Nota. Autoría propia.

Para el presente estudio de investigación, se abordan dos variables: Inteligencia Emocional y Clima Laboral. Abordando primeramente la inteligencia emocional, entendida como “el conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen la habilidad propia de tener éxito al afrontar aspectos del medio ambiente”. (BarOn, 1997)

Las dimensiones de inteligencia emocional que se abordan son; el componente intrapersonal que a su vez engloba 5 (cinco) indicadores; comprensión emocional de sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia, las cuales apuntan a respetarse a uno mismo al tiempo que se comprenden y aceptan las fortalezas y debilidades.

Como segunda dimensión, es el componente interpersonal, reúne empatía, responsabilidad social y relación interpersonal, la cual consiste en reconocer, comprender y apreciar cómo se sienten los demás, comportándose de una manera respetuosa con sus sentimientos, manteniendo así relaciones duraderas. Una tercera dimensión el componente de adaptabilidad reúne la prueba de la realidad, flexibilidad y solución de problemas, estas consisten en la capacidad de conservar la objetividad y que las emociones no alteran nuestra percepción de las cosas para encontrar soluciones a las situaciones.

El cuarto es componente es de manejo del estrés, sus subcomponentes; la tolerancia al estrés y control de impulsos que suponen la adaptación de las emociones, pensamientos y comportamientos ante circunstancias o ideas desconocidas e impredecibles y el quinto componente del estado de ánimo en general reúne indicadores los cuales son la felicidad y el optimismo las cuales implican la comunicación de sentimientos y la expresión de estos de forma verbal y no verbal.

La variable clima laboral es entendida como, la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizaciones (Palma 2004). Los componentes que se abordan desde el clima laboral son 5; autorrealización es definida como las realizaciones de las potencialidades de la persona para llegar a ser plenamente humano, contempla el logro de una identidad e individualidad plena. El segundo componente es el involucramiento laboral entendido como la identificación de valores organizaciones y compromisos para el cumplimiento y desarrollo de la organización.

El tercer componente, es la supervisión son las valoraciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral. El cuarto es comunicación siendo la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa.

Por último, están las condiciones laborales siendo el reconocimiento que la organización provee como los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Procedimiento

A continuación, se presenta el proceso con sus debidas fases de realización del para el presente trabajo investigativo.

Fase I de Ideación y Conceptualización. Se realizó un listado con los temas posibles a estudiar, eligiendo uno, dando inicio a la búsqueda, recolección y categorización de información, para iniciar con la elaboración de la propuesta , con ayuda del repositorio de la UAN y de otras universidades que contaran con artículos, investigaciones o trabajos de grado con los temas Inteligencia Emocional, Clima laboral con población en empresas comercializadoras, también en bibliotecas digitales, bases de datos como Dialnet, Scielo, google académico entre otros a nivel regional, nacional e internacional.

Fase II Construcción del anteproyecto. Con ayuda de la información obtenida en los estudios empíricos, se formó la estructura de la propuesta de anteproyecto con los principales apartados como lo son; título provisional, aproximación inicial al planteamiento del problema con su respectiva formulación de la pregunta problema, objetivos, una justificación inicial, marco teórico y diseño de metodología de la investigación.

Fase III Búsqueda de instrumentos de evaluación. Después de la aprobación del anteproyecto, se realizaron las correcciones requeridas y se inicia la búsqueda de posibles instrumentos para evaluar las variables objeto de estudio; encontrándose el inventario BarOn ICE para medir el nivel de IE y la escala CL SPC para cuantificar el CL, se realiza presentación de la primera parte correspondiente al proyecto, el cual paso por revisión y aprobación por parte del equipo de docentes de la facultad de psicología de la UAN.

Fase IV Aplicación de instrumentos de evaluación: Se realizó el acercamiento a la, empresa y su equipo de trabajo, para enseñar el proyecto y solicitar autorización para la ejecución y evaluación de la investigación, ya con el permiso previamente firmado se procede a la aplicación de una ficha sociodemográfica, firma del consentimiento informado, instrumento BarOn Ice y escala CL SPC. Lo cual requería de un tiempo aproximado de 1 hora por persona.

Después de obtenida la información se realizó la evaluación de cada instrumento en el software correspondiente obteniendo una muestra de 64 colaboradores, así mismo se creó un base datos para organizar la información y proceder a el análisis a través del programa SPSS versión 25.

Fase IV Análisis de resultados y presentación de proyecto. Se realizó el análisis de los datos obstinados a través vez del estadístico Pearson, la discusión, conclusiones y recomendación para el presente estudio. Por último, se pasó a jurado lector, se realiza sus debidas correcciones se procedió a la sustentación y entrega del trabajo de grado a la facultad de psicología de la UAN.

Aspectos Éticos

Este estudio cumple con la Ley 1090 de 2006 en el artículo 50 se menciona que los estudios de carácter científico deben fundamentarse en principios éticos de respeto y dignidad, de igual manera el proteger el bienestar y los derechos de los participantes, por ello la investigación planteada está basada en la integridad de los colaboradores y la confidencialidad de datos personales. Así mismo según las normas científicas, técnicas y administrativas de investigación en salud, Resolución 8430 de 1993 del ministerio de salud, esta investigación no constituye riesgo alguno, debido a que no se interviene la población, y se da cumplimiento a los aspectos mencionados en el Artículo 6 de la presente Resolución, este estudio se desarrolla conforme a los principios de beneficencia, respeto, justicia y dignidad.

Resultados

Para el análisis de cada uno de los componentes evaluados en los instrumentos de recolección de datos, se procede a establecer la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de los instrumentos Inventario BarOn I- CE y la escala clima laboral CL –SPC.

Siguiendo con el desarrollo de los objetivos de la presente investigación se realizó la aplicación de los instrumentos anteriormente mencionados, estos cuestionarios se analizaron de manera general a la luz de las variables sociodemográficas de género, edad, estado civil, el nivel de escolaridad, estrato socioeconómico, área, antigüedad, tipo de contrato, lugar de residencia y al final se realiza un resumen estadístico de ambas variables y se relacionan con el coeficiente de correlación de Pearson en el programa estadístico SPSS versión 25.

Tabla 4

Resultados sociodemográficos de la muestra

Variable		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Edad	20 a 32 años	32	50%	50%
	31 a 40 años	22	34.4%	84.4%
	41 a 50 años	5	7.8%	92.2%
	50 a 60 años	5	7.8%	100%
	Total	64	100%	
Genero	Femenino	15	23.4%	23.4%
	Masculino	49	76.6%	100%
	Total	64	100%	
Estado civil	Casado	12	18.8%	18.8%
	Unión libre	31	48.4%	67.2%
	Soltero	20	31.3%	98.4%
	Viudo	1	1.6%	100%
	Total	64	100%	

Nota. Autoría propia.

Tabla 4*Continuación de resultados sociodemográficos de la muestra*

Variable		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Escaridad	Primaria	5	7.8%	7.8%
	Bachiller	30	46.9%	54.7%
	Técnico	9	14.1%	68.8%
	Tecnólogo	15	23.4%	92.2%
	Universitario	4	6.3%	98.4%
	Especialista	1	1.6%	100%
	Total	64	100%	
Estrato socioeconómico	Estrato 1	13	20.3%	20.3%
	Estrato 2	30	46.9%	67.2%
	Estrato 3	19	29.7%	96.9%
	Estrato 4	1	1.6%	98.4%
	Estrato 6	1	1.6%	100%
	Total	64	100%	
Área	Ventas	4	6.3%	6.3%
	Administrativo	18	28.1%	34.4%
	Operativo	16	25%	59.4%
	Producción	16	25%	84.4%
	Taller	4	6.3%	90.6%
	Otras	6	9.4%	100%
	Total	64	100%	
Antigüedad	6 a 12 meses	19	29.7%	29.7%
	13 a 24 meses	18	28.1%	57.8%
	25 meses en adelante	27	42.2%	100%
	Total	64	100%	
Tipo de contrato	Termino fijo	42	65.6%	65.6%
	Indefinido	22	34.4%	100%
	Total	64	100%	
Lugar de residencia	Tunja	62	96.9%	96.9%
	Otro	2	3.1%	100%
	Total	64	100%	

Nota. Autoría propia.

Al iniciar el proceso de análisis de los resultados, como se muestran en la anterior tabla correspondiente a la información sociodemográfica, proporciona características específicas sobre

los participantes. Cabe resaltar, que la muestra utilizada es de 64 colaboradores de una empresa dedicada a la comercialización de productos cerámicas en la ciudad de Tunja.

El primer elemento analizado fue la edad, se indica que el 50 % de los colaboradores, se encuentran en el rango de edad entre 20 y 32 años, seguido de un 34.4 % equivalente a 22 personas, por último, los rangos de edad de 41 a 50 años y 50 a 60 años cuentan con un 7.8% correspondiente a 5 personas. Ahora bien, el 76.6 %, equivalente a 49 son hombres y por consiguiente el 23,4% son mujeres (15). De igual manera, el 48.8% correspondiente a 31 de los colaboradores mantienen una relación sentimental en unión libre, del mismo modo, 20 personas (31.3%) son solteros, así como el 18.8% son casados.

En cuanto a la escolaridad, según las actividades que realizan los colaboradores, el nivel de estudios alcanzado se distribuye de manera diferenciada entre quienes realizan actividades operativas y quienes realizan tareas de dirección, gerencia y administración, se observa que la mayoría de los participantes tienen un nivel de bachillerato 46,9%, equivalente a 30 personas, seguido de tecnólogo 23,4% correspondiente a 15 colaboradores, así mismo la educación primaria se encuentra en 7,8% con 5 personas, cabe indicar que el 6.3% equivalente a 4 colaboradores cuentan con una carrera universitaria.

Ahora bien, el estrato socioeconómico característico de la muestra, es 2 donde 30 colaboradores (46,9 %) hacen parte de él, seguido del estrato 3 (29,7 %) equivalente a 19 personas y el estrato 1 corresponde a un 20,3 %, por ultimo un pequeño porcentaje de 1.6% se ubican en niveles 4 y 6. En cuanto al área de trabajo, se evidencia que, 18 participantes laboran en el área administrativa (28,1 %), en segundo lugar, se encuentran las áreas operativas (25 %) y de producción (25%), en cada una de las áreas mencionadas 16 personas desempeñan funciones

relacionadas, del mismo modo, las áreas de ventas y taller cuentan con 6 colaboradores equivalentes a un 6.3%.

Así mismo, se presenta los estadísticos descriptivos en relación al tiempo que llevan laborando en la organización, el tipo de contrato por el cual se encuentran vinculados y lugar de residencia. Se puede observar que la mayoría de los participantes tienen un contrato a término fijo, lo que equivale al 65.6%, correspondiente a 42 colaboradores, haciendo referencia a una inestabilidad laboral. Por su parte 22 personas cuentan con un contrato indefinido, las cuales pertenecen a cargos administrativos o de confianza, lo que corresponde porcentualmente a 34.4%.

En cuanto a la antigüedad el 42.2% equivalente a 27 participantes llevan laborando más de 25 meses en la empresa, seguido de un 29.7 % con 19 personas, quienes se encuentran realizando tareas desde hace seis meses a un año, ahora bien, el 28.1 % están vinculados a la organización hace dos años. Para finalizar, el lugar de residencia predilecto por los participantes es la ciudad de Tunja encontrándose en un 96.9% correspondiente a 62 personas.

Estos resultados son importantes para conocer las características de la muestra y poder generalizar los resultados a la población de interés, además, estos datos pueden ser útiles para realizar análisis posteriores y comparar los resultados de diferentes variables con respecto a la misma cultura.

Según las actividades que realizan los colaboradores de la empresa, estos resultados obtenidos sugieren que la muestra tomada para el estudio está compuesta principalmente por personas con niveles educativos medios y bajos, pertenecientes a estratos socioeconómicos medios y que laboran en áreas administrativas y operativas. Es importante tener en cuenta estas características identificadas de la muestra al momento de interpretar los resultados del estudio y

Tabla 5

Continuación de correlaciones a través del estadístico de Pearson, entre las variables clima laboral e inteligencia emocional

Variables		Realización personal	Involucramiento laboral	Supervisión	Comunicación	Condiciones laborales	Inteligencia E general	Estado de animo	Manejo de estrés	Adaptabilidad	Interpersonal	Intrapersonal
Condiciones laborales	Correlación de Pearson	,444**	,547**	,535**	,568**	1	0,060	0,078	0,143	0,156	0,163	0,038
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,640	0,541	0,260	0,219	0,200	0,767
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
Inteligencia E general	Correlación de Pearson	,247*	0,048	-0,020	-0,049	0,060	1	,809**	,638**	,781**	,650**	,791**
	Sig. (bilateral)	0,050	0,709	0,878	0,701	0,640		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
Estado de animo	Correlación de Pearson	0,053	0,169	0,066	0,028	0,078	,809**	1	,659**	,692**	,651**	,833**
	Sig. (bilateral)	0,680	0,182	0,602	0,827	0,541	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
Manejo de estrés	Correlación de Pearson	-0,028	0,121	-0,013	0,014	0,143	,638**	,659**	1	,676**	,610**	,617**
	Sig. (bilateral)	0,823	0,343	0,920	0,914	0,260	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
Adaptabilidad	Correlación de Pearson	0,130	0,179	0,099	0,096	0,156	,781**	,692**	,676**	1	,557**	,705**
	Sig. (bilateral)	0,305	0,157	0,434	0,450	0,219	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
Interpersonal	Correlación de Pearson	0,100	0,150	0,067	0,131	0,163	,650**	,651**	,610**	,557**	1	,575**
	Sig. (bilateral)	0,432	0,238	0,597	0,302	0,200	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
Intrapersonal	Correlación de Pearson	-0,012	0,086	-0,029	-0,007	0,038	,791**	,833**	,617**	,705**	,575**	1
	Sig. (bilateral)											
	N											

Nota. Autoría propia.

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05(bilateral)

En la tabla 5, se indica la correlación a través del estadístico de Pearson entre las variables Inteligencia Emocional y Clima Laboral. Hay un total de 121 relaciones ya que se

compararon los seis componentes de la inteligencia emocional con los cinco componentes del clima laboral y conjuntamente, se observa puntuaciones desde -0,028 hasta 0,676. Es importante notar que las correlaciones que tienen un asterisco (*) o dos asteriscos (**) al lado indican que son significativas a un nivel de confianza del 0,05 o del 0,01, respectivamente.

A continuación, se describen los hallazgos, indicando los resultados de cada componente de las dos variables objeto de estudio; iniciando con los cinco componentes del CL y después los seis pertenecientes a la IE.

Realización personal: En este componente se observa relaciones positivas (p1- p444) entre los componentes del CL, siendo este un elemento de la misma variable (clima laboral). En cuanto a los componentes de la IE, existe una correlación significativa la cual oscila entre (p *247) con un nivel de confianza de 0,05 correspondiente al componente inteligencia general, con los demás componentes (intrapersonal, interpersonal, estado de ánimo en general y adaptabilidad) no hay relación alguna.

Involucramiento laboral: Existe relación positiva (p1- p547) con los componentes del clima laboral como son: realización personal, involucramiento laboral, supervisión comunicación, y condiciones laborales mientras que no hay correlación con ningún componente de la inteligencia emocional.

Supervisión: La correlación entre la supervisión y los elementos de la variable IE, indican que no hay relación lineal significativa teniendo, a su vez se muestra relación relevante (p1-p535) con los componentes del CL realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Comunicación: La relación entre la comunicación y los componentes del clima laboral son todas significativas ($p < 0.01$), así como se observa relación nula entre este elemento y los componentes de las variables IE, como lo son; inteligencia en general, intrapersonal, interpersonal, estado de ánimo en general y adaptabilidad.

Condiciones laborales: Las conexiones entre condiciones laborales y la variable CL son significativas ($p > 0.01$) y la relación entre dicha dimensión y los componentes de la IE (inteligencia en general, intrapersonal, interpersonal, estado de ánimo en general y adaptabilidad) es nula.

Inteligencia en general: Se observa una correlación de Pearson equivalente a 247 con el componente realización personal perteneciente a la variable CL, en cuanto a los componentes involucramiento laboral, supervisión y comunicación y condiciones laborales no existe relación alguna.

Estado de ánimo en general: Según los resultados, dicho componte perteneciente a la variable IE no tiene conexión con las dimensiones de realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales que son componentes del CL.

Manejo de estrés: En el análisis de este componente se observa relación nula con los componentes del CL, (realización personal, involucramiento laboral, supervisión comunicación y condiciones laborales) ahora bien, tiene correlación positiva con los elementos de la IE (p1-p610).

Adaptabilidad: Se evidencia conexiones significativas con los componentes de la IE, (inteligencia en general, intrapersonal, interpersonal, estado de ánimo en general y

adaptabilidad), por su parte la correlación con las dimensiones; realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales son nulas.

Interpersonal e Intrapersonal: Estas dimensiones corresponden a la variable inteligencia emocional, y se evidencia relaciones significativas con los componentes de la IE, (inteligencia en general, intrapersonal, interpersonal, estado de ánimo en general y adaptabilidad) y en relación a los componentes del clima laboral no se observa ninguna conexión, infiriendo que no existe correlación.

Tabla 6

Descripción de subcomponentes de la inteligencia emocional

Estadísticos descriptivos					
Variable de IE	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Optimismo	64	60	124	97,95	16,046
Felicidad	64	55	122	101,47	16,772
Control de impulsos	64	34	128	97,28	19,020
Tolerancia al estrés	64	58	128	98,36	15,314
Flexibilidad	64	75	134	102,88	14,276
Prueba de realidad	64	66	128	94,27	14,431
Solución de problemas	64	65	114	91,66	12,028
Responsabilidad social	64	35	120	88,38	16,225
Relaciones interpersonales	64	55	122	91,13	15,739
Empatía	64	37	123	80,75	19,117
Independencia	64	38	122	92,02	15,241
Autorrealización	64	62	122	97,63	15,330
Autoconcepto	64	65	122	104,63	13,544
Asertividad	64	59	130	102,11	15,177
Comprensión de sí mismo	64	58	129	97,48	14,694

Nota. Autoría propia.

En la anterior tabla, se muestran los subcomponentes de la variable inteligencia emocional evaluados y sus estadísticos descriptivos. Se puede observar que la mayoría de los subcomponentes tienen un puntaje cercano a 100, de acuerdo con Ugarriza (2003) las categorías de la IE y su interpretación se ubican en tres niveles; los valores de 116 y más tienen una capacidad emocional muy desarrollada, los valores de 85 a 115 cuentan con capacidad adecuada, por consiguiente, los valores de 84 y menos tienen capacidad por mejorar, lo que indica que los participantes de la presente investigación, tienen una adecuada capacidad de inteligencia emocional, a continuación, se realiza una interpretación de los resultados de cada componente conforme a la teoría de BarOn.

Optimismo: Este subcomponente hace parte del componente estado de ánimo en general donde se encuentra en un nivel de 97.95, con una desviación estándar de 16.046, siendo el valor mínimo de 60 y el máximo es de 124, con lo anterior se infiere que los colaboradores intentan buscar el lado más fructuoso de la vida y conservar una actitud positiva, optimista ante situaciones difíciles.

Felicidad: Según los resultados, se obtuvo un nivel alto (101.47), lo cual se puede afirmar que dichas personas están satisfechas con su vida, así mismo son individuos agradables y se aprecian cómodos con su lugar de trabajo.

Control de impulsos: La media de control de impulsos es de 97.28, con una desviación estándar de 19.020, ubicándose en un nivel moderado, contando con adecuada capacidad para resistir o controlar sus impulsos inadecuados.

Tolerancia al estrés: En cuanto a este subcomponente de la variable IE, el promedio es de 98.36, este puntaje es positivo para la empresa ya que cuenta con trabajadores con la habilidad de

tolerar hechos adversos y las circunstancias llenas de tensión, enfrentando la con actitud positiva y sin angustiarse.

Flexibilidad: Este elemento se ubica en un nivel alto equivalente a 102.88 con una desviación estándar de 14.276, donde interpretar que la organización cuenta con personas con buena capacidad para manejar sus emociones, sentimientos, así como sus comportamientos ante situaciones y contextos cambiantes, adaptándose fácilmente.

Prueba de realidad: En esta área se obtuvo un promedio de 94.27 con una desviación estándar 14.431, indicando una adecuada aptitud de valorar entre lo que perciben y lo que en realidad existe.

Solución de problemas: La prueba arrojó en nivel medio 91.66 en cuanto a la dimensión solución de problemas, contando con personas habilidosas para enfrentar, inspeccionar y precisar problemas, así como el generar soluciones eficaces.

Responsabilidad social: La media se ubica en 88.38, con una desviación estándar de 16.22, los resultados son obtenidos por sujetos cooperadores, responsables con una conciencia social, esto quiere decir que piensan en el prójimo y un contexto.

Relaciones interpersonales: Como se observa en los resultados este componente se encuentra nivel medio 91.13, con una desviación estándar de 15.739, indicando una inteligencia emocional positiva, en el establecimiento de relaciones y poder mantenerlas, generando grupos de trabajo estables.

Empatía: Es de anotar que se obtuvo un nivel medio 80.75, con una con una desviación estándar de 14.431, teniendo una moderada conciencia de las emociones y sentimientos de otros,

teniendo características propias como sensibilidad, comprensión y preocupación por lo que ocurre con las personas que los rodean.

Independencia: La media de independencia es 92.02, haciendo parte de un nivel promedio satisfactorio para la empresa ya que sus colaboradores confían en sí mismos confianza en sí mismos, intentan pensar y actuar de forma autónoma, cuentan con inteligencia para tomar decisiones importantes.

Autorrealización: De acuerdo con los resultados la media de autorrealización es 97.63, con una desviación estándar de 15,330, con ello se concluye que los trabajadores tienen la habilidad de potenciar sus capacidades, a su vez cuentan con alto nivel de compromiso en el desarrollo de las tareas y funciones asignadas, así como la ejecución de proyectos.

Autoconcepto: Este subcomponente se encuentra en un nivel promedio con 104.63, lo que conduce al manejo positivo y asertivo de sentimientos y pensamientos, cuenta con una buena autoestima y tienden a aceptarse en relación a aspectos positivos y negativos de sí mismos.

Asertividad: La media de asertividad es de 102.11 ubicándose en un nivel alto, interpretándose como la facilidad de expresar los sentimientos, pensamientos y creencias de modo abierto y sincero a otras personas.

Compresión de sí mismo: Por último, se encuentra esta dimensión la cual tiene un promedio de 97.48 con una desviación estándar de 14.694. Los resultados altos como es este caso marcan que los integrantes de la organización tienen contacto frecuente con sus sentimientos y emociones, sabiéndolos interpretar y utilizara su favor.

Con el anterior análisis de cada uno de los subcomponentes se puede concluir que los colaboradores de la empresa cuentan con un nivel medio de inteligencia emocional de 95.86, lo que quiere decir que son personas que intentan tener una actitud positiva y proactiva que en situaciones difíciles o de alta tensión logran salir de ellas teniendo la capacidad de tomar decisiones asertivas en cuanto a su vida personal como profesional, a su vez manejan sus emociones, sentimientos y comportamientos en diferentes contextos facilitándoseles el trabajo en equipo teniendo un alto nivel de compromiso con el desarrollo y ejecución de las tareas y funciones asignadas.

Tabla 7

Descripción de componentes del Clima laboral.

Componente de CL	N	Media
Realización personal	64	35,76
Involucramiento laboral	64	39,39
Supervisión	64	38,53
Comunicación	64	37,36
Condiciones laborales	64	39,96

Nota.

Autoría propia.

Con los resultados de la tabla 7, pertenecientes a los componentes de la variable clima laboral, de acuerdo a las categorías diagnósticas de la escala CL- SPC, y su autor Palma (2004), los puntajes

se ubican en cinco niveles; muy desfavorable de 10-17 puntos, desfavorable 18-25, la media se ubica de 26-33, seguido de favorable de 34-41 y por último muy favorable de 42-50.

Se observa, que el componente realización personal tiene una media de 35,76, ubicándose en nivel favorable, esto quiere decir que los colaboradores intentan realizar sus tareas asignadas para alcanzar objetivos y metas propuestas con el fin tener la sensación de satisfacción y plenitud personal. Así mismo el involucramiento laboral se encuentra en nivel favorable de 39.39 deduciendo que los trabajadores se interesan por cumplir con eficacia y entusiasmo las actividades asignadas.

Por su parte, el componente de supervisión tiene un puntaje de 38,53 que de acuerdo a las categorías diagnosticas se encuentra en un nivel favorable, de acuerdo con lo anterior, los participantes ven a sus jefes y supervisores como personas capaces de establecer una relación de confianza, por ende, los supervisores ofrecen una retroalimentación constructiva y oportuna.

Ahora bien, el componente de comunicación obtiene una puntuación favorable de 37,36, indicando que existen canales y formas de comunicación asertivas que contribuyen a fomentar la confianza y el compromiso de los trabajadores con la organización. Por último están las condiciones laborales con una calificación de 39.96 siendo una de las más altas, sin embargo no se sale del nivel de favorabilidad, deduciendo que existen factores positivos para alcanzar ese nivel, buena remuneración, los beneficios para ellos y sus familias, un ambiente físico de trabajo en condiciones óptimas.

De lo anterior, se puede concluir que dicha variable se encuentra en un nivel favorable (34-40), induciendo que la empresa promueve e impulsa el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores con ello favorece la participación y compromiso con las tareas propuestas, así

como la comunicación asertiva entre las diferentes áreas permitiendo una toma de decisiones asertivas en los grupos de trabajo.

Por último, se evidencia que la empresa busca asegurar la seguridad, salud y calidad de vida para que sus colaboradores se sientan a gusto en su puesto de trabajo, así como la supervisar efectiva con la claridad de objetivos, metas con características como la organización, la dirección, ejecución de proyectos y la retroalimentación constante.

Discusión

En este apartado estructural del estudio de investigación, se realizó, confrontando los hallazgos encontrados después de la aplicación de los instrumentos BarOn Ice y escala CL-SPC con las teorías y estudios empíricos relacionados con las variables Inteligencia Emocional y Clima Laboral.

Dando, respuesta al primer objetivo planteado en esta investigación, el cual fue realizar el tamizaje sociodemográfico de los participantes, a través de la aplicación de una ficha sociodemográfica, para lo cual se contó con una muestra de 64 colaboradores compuesta por 49 hombres y 15 mujeres con edades entre 20 y 60 años, así mismo las edades más representativas oscilan entre 20 a 32 años en cuanto a esto, se infiere que son las edades donde las personas son productivas y buscan desarrollarse a nivel profesional, logrando estabilidad económica y en un lugar de trabajo que les otorgue cubrir sus necesidades básicas, de acuerdo con lo mencionado por Tous (2014) en un estudio realizado por la firma ManpowerGroup, sobre la edad productiva de los colombianos señala que para los empresarios de sectores de comercio minorista o mayorista, transporte, servicios públicos, finanzas, construcción la edad perfecta oscila en los 30.

Así mismo, el 96% de los participantes pertenecientes a estratos socioeconómicos medios como lo son 1,2,3 por su parte 30 personas cuentan con un nivel educativo de bachiller, seguido de tecnólogo con 15 colaboradores, que laboran en áreas de ventas, administrativas, operativas, taller y producción de las cuales 42 personas cuentan con un contrato a término fijo creando una inestabilidad laboral y 22 de ellos están vinculados a contrato indefinido.

Siguiendo, con los resultados de la ficha sociodemográfica, al referirse del tiempo que llevan laborando en la empresa, 27 personas están vinculados hace más de 25 meses, 18 colaboradores se encuentran trabajando desde hace maso menos 2 años y 19 tienen de 6 a 12

meses en la empresa, lo que se infiere compromiso y fidelidad por la organización, por último, el 96.9% de los colaboradores residen en la ciudad de Tunja, facilitando el acceso a su lugar de trabajo, en relación con lo mencionado autores como, Velásquez (2008) mencionan los contratos a termino definido mantienen la noción de protección de la estabilidad en el empleo, lo cual asegura al colaborador tener un certeza de que el vinculo laboral no se terminara de forma sorpresiva con lo cual no está expuesto a quedarse sin ingresos que le permitan sustentarse al él y a su familia, de igual forma, también se refiere al contrato a término fijo como el tener la seguridad de saber cuando se da por terminado el contrato y o causar inestabilidad emocional. (p.20)

En cuanto al desarrollo del segundo objetivo, de realizar la medición del nivel de inteligencia emocional de los participantes con la aplicación del inventario Barón I-CE, se evidencio que los colaboradores se encuentran en nivel medio de IE de 95.86 equivalente a una capacidad emocional adecuada con respecto a las categorías del coeficiente emocional descritas por Ugarriza (2003).

En los resultados obtenidos, de los subcomponentes de dicha variable, como fueron optimismo (97.95), control de impulsos (97.28), tolerancia al estrés (98.36), prueba de la realidad (94.27) y solución de problemas (91.66), se observó que puntúan en un nivel medio, con lo cual se infiere que los colaboradores intentan ser felices con su vida, conservan una actitud positiva y optimista ante situaciones difíciles y adversas, teniendo una apropiada capacidad para controlar sus impulsos inadecuados, así mismo, tienen la habilidad para enfrentar, examinar y detectar problemas, y a su vez buscar y generar soluciones eficaces y asertivas del mismo.

De manera similar puntúan los subcomponentes de relaciones interpersonales (91.13), independencia (92.02), y autorrealización (97.63), por consiguiente, se deduce que en la empresa

los colaboradores se preocupan por establecer relaciones sanas y cordiales con sus compañeros con el fin de mantenerlas y generar grupos de trabajo armónicos que le permitan potenciar sus capacidades profesionales, así mismo se detecta un alto nivel de compromiso en el desarrollo de las tareas y funciones asignadas, así como la ejecución de proyectos. Por último, en la dimensión de comprensión de sí mismo, los integrantes tienen contacto frecuente con sus sentimientos y emociones, sabiéndolos interpretar y utilizarlas su favor logrando conseguir la confianza en sí mismos.

Por su parte, los subcomponentes de felicidad (101.47), flexibilidad (102.88), autoconcepto (104.63) y asertividad (102.11), logran tener una puntuación más alta que los anteriores, sin salir del rango medio, con lo que se infiere que dichas personas están satisfechas con su vida, siendo individuos agradables y tienen buena capacidad para manejar sus emociones, pensamientos y sentimientos, así como sus comportamientos ante situaciones y contextos cambiantes, adaptándose fácilmente, también cuentan con una buena autoestima y tienden a aceptarse en relación a aspectos positivos y negativos de sí mismos.

Por último, se encuentran la responsabilidad social y la empatía teniendo la calificación más baja, cabe aclarar que dicha puntuación no se sale del nivel medio, lo que permite deducir que los colaboradores intentan ser responsables y cooperadores con las causas sociales, pensando en el prójimo, teniendo conciencia de las emociones y sentimientos de otros, con características de sensibilidad, comprensión y preocupación por lo que ocurre con las personas que los rodean.

Los resultados anteriormente mencionados tienen gran similitud con lo arrojado en la investigación realizada por Romero (2021) titulada “*Inteligencia emocional y liderazgo de la fuerza de ventas de las empresas de venta directa*”, donde todos los subcomponentes de la IE, se ubicaron en nivel medio referente a la capacidad emocional adecuada, llegando a la conclusión

de que la muestra utilizada para dicha investigación tienen un adecuado manejo de sus emociones y sentimientos, expresando independencia, cuentan con confianza en la ejecución de sus ideas, se aprecian bien consigo mismos con actitudes positivas. (pp 32-44)

Con relación a lo anterior, autores como Restrepo (2021) en su trabajo de investigación titulado *“Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral del Personal de la Administración Municipal de Montenegro – Quindío”* alude a los componentes de la inteligencia emocional como importantes en el ámbito laboral, ya que las personas al enfrentarse a un contexto donde comparten con compañeros y jefes, regular sus estados de ánimo, reconocer sus propias emociones y las de los demás, así como saber comunicar sus puntos de vista con seguridad, comprender sus necesidades, motivaciones, fortalezas y debilidades para alcanzar un desempeño social más efectivo, evitando así conflictos que afecten su productividad en la organización. (p. 95)

De manera similar, Goleman (2001), también sostiene que los empleados con alta inteligencia emocional son más capaces de resolver conflictos y mantener relaciones interpersonales saludables en el trabajo. Según él, "la habilidad para comprender y gestionar las propias emociones y de los demás permite a los empleados abordar los conflictos de manera constructiva y establecer relaciones laborales positivas, lo que influye en un clima laboral armonioso y productivo"(p. 78)

Cabe resaltar el aporte de Blanco (2017), quien hace referencia a la importancia que ha obtenido la inteligencia emocional en el contexto laboral, donde las empresas se enfrentan a un ambiente competitivo, que les exige tener ciertas competencias para adaptarse a las situaciones, por lo anterior, las empresas del hoy, no solo deben tener en cuenta las habilidades cognitivas, sino también la capacidad de manejo de emociones en sus colaboradores. (p.57)

En relación, al tercer objetivo el cual es cuantificar la variable clima laboral de una empresa comercializadora de productos cerámicos en la ciudad de Tunja, con la aplicación de la escala clima laboral CL –SPC; los resultados de dicha aplicación muestran en general un puntaje de 38.2 según las categorías diagnósticas propuestas por Palma (2004) se ubica en nivel favorable.

Con los resultados obtenidos referente a los componentes de la variable clima laboral, se observó que la realización personal, se encuentra en un nivel favorable de 35.76, aludiendo a que los colaboradores de dicha empresa intentan realizar sus tareas asignadas con el fin tener la sensación de satisfacción y plenitud personal. Así mismo el involucramiento laboral se encuentra en nivel promedio de 39.39 deduciendo que los trabajadores se interesan por cumplir con eficacia y entusiasmo las actividades.

Al respecto, Cuero (2021), en su investigación titulada "*Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una cadena de supermercados en la ciudad de Cali*", concluye que el buen desempeño y el éxito de la organización dependen de factores relacionados con el clima organizacional y la importancia de promover un ambiente armónico basado en una convivencia positiva, comunicación asertiva, reconocimiento por las labores realizadas ya que genera un compromiso personal, lo antepuesto deriva en la construcción de una empresa prospera y exitosa. (p.68)

Por su parte el componente de supervisión, está en nivel de favorabilidad medio 38.53, donde los ven a sus jefes y supervisores intentan mantener relaciones cordiales de confianza y realizar retroalimentación, generando una comunicación asertiva en sus grupos de trabajo. En este sentido, Palma (2004) hace manifiesta que una supervisión efectiva contribuye a mejorar el

rendimiento y la motivación de los trabajadores, así como a prevenir el estrés laboral y el desgaste emocional. (p.102)

Ahora bien, el componente de comunicación obtiene una puntuación promedio, de 37.36 indicando que existen canales y formas de información asertivas que contribuyen a fomentar la confianza y el compromiso de los trabajadores con la organización. Por último, están las condiciones laborales que al igual que los anteriores está nivel medio, de 39.96, lo que permite decir que existe factores positivos como lo son buena remuneración, los beneficios para ellos y sus familias, un ambiente físico de trabajo en condiciones óptimas para realizar sus labores.

De lo anterior, se concluye que la empresa cuenta con un clima laboral favorable un nivel medio, lo que quiere decir que intenta promover e impulsar el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores con ello favorece la participación y compromiso con las tareas propuestas, así como la comunicación asertiva entre las diferentes áreas permitiendo una toma decisiones asertivas en los grupos de trabajo.

De igual forma, en los resultados obtenidos, se evidencia que la empresa se preocupa por la seguridad, salud y calidad vida para que sus colaboradores se sientan a gusto en su puesto de trabajo, así como la supervisar efectiva con la claridad de objetivos, metas con características como la organización, la dirección, ejecución de proyectos y la retroalimentación constante, es así como con Maslow (1943), en su teoría de la motivación humana, hace referencia a que; si una persona no tiene satisfechas sus necesidades más básicas, como la seguridad en el trabajo, puede estar preocupada y distraída en el trabajo, lo que puede llevar a un ambiente laboral poco saludable. Por otro lado, cuando se satisfacen las necesidades más altas, como la

autorrealización, los empleados pueden sentirse más comprometidos y satisfechos en el trabajo, lo que puede mejorar el clima laboral. (p. 375)

De los argumentos anteriormente presentados, se concluye que tanto la inteligencia emocional y el clima laboral de los colaboradores de la empresa dedicada a la comercialización de productos cerámicos en la ciudad de Tunja, se encuentran en un nivel de favorabilidad, existiendo semejanza con Gamboa (2018), que en su trabajo de grado titulado “ *Influencia de la inteligencia emocional en el mejoramiento del clima organizacional y reducción de índices de ausentismo laboral en M-Matec S.A.S*”, refiere en sus resultados que es favorable en la evaluación de los componentes de la inteligencia emocional y en cuanto a la variable clima organizacional todos sus factores se encuentran dentro del rango medio de rendimiento. (p.67-p.74)

Continuando con lo anterior, dicha investigación fue de tipo experimental donde después de realizar la evaluación y el análisis de resultados, diseñaron y ejecutaron un programa de intervención basado en el desarrollo de los componentes de la IE, durante este proceso se evidencio la importancia de promover un ambiente de trabajo armónico a través de la participación de los colaboradores, buscando una mejora en el desempeño, eliminando barreras comunicacionales y fomentando la retroalimentación. (p.96)

En referencia, Goleman (2001), destacó en sus estudios, que los empleados que poseen una alta inteligencia emocional suelen tener niveles más bajos de estrés laboral y depresión. Este autor determino que “los empleados con alta inteligencia emocional tienen mayor capacidad para manejar el estrés laboral y mantener una actitud positiva frente a las adversidades, lo que contribuye a un clima laboral saludable”. (p. 56)

Para finalizar, con el desarrollo del último objetivo planteado el cual es análisis cuantitativo y descriptivo de cada una de las variables de estudio, y dando respuesta a la pregunta problema ¿cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral en colaboradores de una empresa comercializadora de productos cerámicos en la ciudad de Tunja?

Con los resultados obtenidos, se pudo establecer que existe una baja correlación entre dichas variables, ya que solo se evidencia una relación significativa la cual se da entre los componentes inteligencia en general de la variable IE y realización personal de CL (p.*247), con un nivel de confianza de 0,05, indicando que el saber entender las emociones propias y de los demás es un factor que incide en la satisfacción de poder realizar las tareas y funciones asignadas, acompañado de las motivaciones, cabe resaltar las correlaciones significativas entre los componentes de una misma variable.

Así mismo, los resultados coinciden con Villareal y Lozada (2017), de acuerdo con la investigación denominada “*Clima laboral e inteligencia emocional en una empresa privada de Lima Metropolitana*”, ya que ellos en su análisis no se evidencian correlaciones significativas entre los componentes y subcomponentes de la inteligencia emocional y el clima organizacional, en ninguno de los grupos de trabajadores estudiados, a su vez menciona que la influencia de la IE sólo se realiza cuando se evalúa a partir de un todo y actúa como un sistema cuya donde la suma de sus elementos inclina al nivel favorable o desfavorable en el clima de la empresa. (pp 67-71)

En contraste con los antecedentes referidos, en el estudio hecho por Díaz y Rojas (2021) “*Inteligencia emocional y clima organizacional en personal de ventas*”, demuestra que existe correlación positiva entre las variables IE y CO, donde infieren que a mayores niveles de inteligencia emocional el colaborador percibe un mejor clima organizacional. (p.13). Así mismo Aranguren y Lozano (2019) en su investigación titulada “*Análisis correlacional entre la*

inteligencia emocional y clima organizacional de los trabajadores del nivel administrativo, hospitalario y asistencial de la clínica del sistema nervioso renovar ltda sede Villavicencio” (Aranguren y Lozano 2019) encontraron relación significativa de dependencia entre las variables Inteligencia Emocional y Clima Organizacional, implicando que la Inteligencia Emocional de los trabajadores investigados está afectando el Clima Organizacional en la Clínica del Sistema Nervioso Renovar Ltda. Sede Villavicencio. (p.72)

Para dar por terminado este apartado, se aborda la respuesta a las hipótesis planteadas, de acuerdo con H1: La existencia de una relación positiva entre los componentes, interpersonal que corresponde a la variable IE y el componente comunicación, en relación con el CL, puede ser significativa favorablemente, en razón a los que los colaboradores de la empresa fortalecen la productividad laboral, acorde con los estándares de gestión interna, de acuerdo a los resultados obtenidos dichos componentes no presentan ninguna relación.

Como segunda hipótesis está la favorabilidad entre los componentes, estado de ánimo en general, que corresponde a la variable IE y condiciones laborales, de la variable CL, puede ser representativo para el estudio, en razón a que los participantes de la empresa, reciben incentivos significativos, favoreciendo el bienestar y desarrollo en equipo, si se observa cada componente por separados tanto estado de ánimo en general como condiciones labores tiene un nivel de favorabilidad medio, ya al relacionarlos conjuntamente no hay correlación significativa en cuanto al estadístico Pearson.

Por su parte, la H3: Los componentes y subcomponentes de las variables IE y CL se encuentran en un nivel de favorabilidad medio, en razón a que los trabajadores manifiestan sentirse a gusto con su lugar y equipo de trabajo, con el análisis de los resultados obtenidos se afirma dicha hipótesis ya que todos los subcomponentes de la inteligencia emocional se

encuentran en nivel medio y los componentes del clima laboral están en nivel de favorabilidad, bueno.

Conclusiones

Los aspectos investigados en la sección de la ficha sociodemográfica proporcionaron información importante en relación con la edad, género, escolaridad, estrato socioeconómico y área de trabajo, antigüedad entre otros; 49 de los participantes son hombres y 15 son mujeres, los tienen niveles educativos más predominantes son bachillerato y tecnólogo, pertenecen a estratos socioeconómicos 1,2,3 y trabajan en áreas de ventas, administrativas, operativas, de producción y taller. Así mismo el 42,2 % de la muestra se encuentran vinculados a la empresa hace más de 25 meses, el 29.7 % llevan laborando de 6 a 12 meses, seguido del 28.1% con un tiempo entre 12 a 24 meses, de igual forma, 42 colaboradores tienen contrato a término fijo, infiriendo inestabilidad laboral, y 22 vinculados con contrato indefinido los cuales son cargos administrativos y de confianza.

La inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa dedicada a la comercialización de productos cerámicos de la ciudad de Tunja, se ubica en la categoría diagnóstica capacidad emocional adecuada correspondiente al puntaje 95.86, al igual que todos sus componentes y subcomponentes, de manera similar la variable CL se encuentra en un nivel favorable.

El componente estado de ánimo en general de la variable IE, contiene dos subcomponentes los cuales son optimismo y felicidad, ubicándose en un nivel medio, de lo cual se infiere que los colaboradores intentan ser felices con lo que ha conseguido a nivel personal y desarrollando de forma profesional su labor ejercida conservando una actitud positiva, optimista ante situaciones difíciles.

Control de impulsos y tolerancia al estrés hacen parte del componente manejo del estrés, los cuales puntuaron en un nivel promedio, contando con capacidad moderada para resistir o

controlar impulsos inadecuados y manejar adecuadamente circunstancias llenas de tensión, enfrentándolas con buena actitud y sin frustración.

Los subcomponentes flexibilidad, prueba de la realidad y solución de problemas hacen referencia a el componente de adaptabilidad de la variable IE, teniendo un nivel medio, llegando a la conclusión que la organización cuenta con personas con buena capacidad para manejar sus emociones, sentimientos y comportamientos en situaciones contextos cambiantes, adaptándose fácilmente, así como el realizar una valoración adecuada entre lo que perciben y lo que en realidad existe, de igual forma el tienen la habilidad para enfrentar, inspeccionar, precisar problemas y generar soluciones eficaces.

El componente interpersonal es evaluado con los interrogantes de los subcomponentes responsabilidad social, relaciones interpersonales y empatía, los cuales se ubicaron en un nivel medio, sin embargo, obtuvieron puntajes más bajos que los demás subcomponentes, esto quiere decir que, los colaboradores intentan colaborar y tener una conciencia social, siendo conscientes de sus emociones y entendiendo los sentimientos, expresiones y pensamientos de los demás, con el objetivo de mantener y establecer de relaciones positivas en el ámbito laboral y social.

El inventario Barón Ice el cual fue utilizado para evaluar la variable IE, también mide el componente intrapersonal el cual cuenta con los subcomponentes independencia, autorrealización, que al igual que los anteriores se ubica en nivel medio, haciendo referencia una a que, los colaboradores confían en sí mismos e intentan pensar y actuar de forma autónoma, así como, el desarrollo de habilidades en tomar decisiones asertivas e importantes. De igual forma tienen compromiso en el desarrollo de las tareas y funciones asignadas, así como la ejecución de proyectos y cumplimiento de las metas propuestas.

Los subcomponentes autoconcepto, asertividad y comprensión de sí mismo puntuaron en nivel medio, lo que conduce a un manejo positivo de sentimientos, emociones y pensamientos, así como el aceptarse los aspectos positivos y negativos de sí mismos, utilizándolos a su favor, cuando se logra lo anterior el sujeto tiene la facilidad de expresar sus sentimientos, creencias de modo abierto y sincero a otras personas.

La variable clima laboral, evaluada a través de la escala CL SPC, obtuvo medio, siendo favorable para la organización, lo que quiere decir que los colaboradores de la empresa dedicada a la comercialización de productos cerámicos manifiestan que existe un clima laboral favorable.

El componente realización personal de la variable CL puntuó en nivel medio, con lo que se infiere, que las personas intentan realizar las tareas asignadas para alcanzar objetivos y metas propuestas con el fin tener la sensación de satisfacción y plenitud personal. Así mismo el involucramiento laboral se ubica en el mismo nivel, donde se infiere el interés por cumplir con eficacia y entusiasmo las actividades.

Los colaboradores observan a sus jefes y supervisores como personas capaces de establecer una relación de confianza, por ende, los supervisores ofrecen una retroalimentación constructiva y oportuna, ya que el componente de supervisión cuenta en un nivel medio. Ahora bien, el componente de comunicación, indicando una puntuación favorable en nivel promedio, permitiendo inferir que existen algunos canales y formas de comunicación asertivas que contribuyen a fomentar la confianza y el compromiso de los trabajadores con la organización.

El componente condiciones laborales obtuvo la puntuación más alta en cuanto a los componentes de la escala, existiendo factores positivos para alcanzar ese nivel buena remuneración, los beneficios para ellos y sus familias, un ambiente físico de trabajo en

condiciones óptimas, sin embargo, dicha variable no se encuentra desarrollada en nivel alto, a lo que se concluye que la empresa puede mejorar dicho elemento para aumentar su productividad.

Un clima laboral apropiado hace sentir más cómodos a los integrantes de cada organización, involucrándose las necesidades humanas, el liderazgo, el desempeño, la motivación y condiciones laborales. Estos elementos dan una sensación de pertenencia y aceptación, así como la autorrealización y autoestima. Para que un individuo se sienta motivado debe sentirse comprometido, lo cual ocurre en la medida en que se satisfagan sus necesidades y se escuchen sus opiniones. Por otra parte, para alcanzar los objetivos y metas deseados resulta indispensable mantener una información efectiva, conservando una comunicación laboral asertiva.

La correlación entre las variables clima laboral e inteligencia emocional es baja, ya que solo se evidencia una relación significativa la cual se da entre los componentes inteligencia en general de la variable IE y realización personal de CL ($p < .05$) con un nivel de confianza de 0,05. Indicando que el saber entender las emociones propias y de los demás es un factor que incide en la satisfacción de poder realizar las tareas y funciones asignadas, acompañado de las motivaciones. Estas aptitudes les ayudan a colaboradores comprender a los compañeros y facilitar la interacción, creando espacios de trabajo acordes a sus perspectivas personales y sociales, así como el reconocimiento propio y de los demás, de sus fortalezas y debilidades para realizar las actividades laborales.

La inteligencia emocional es la capacidad que tienen las personas para identificar las emociones propias y de los demás, dicha habilidad se puede desarrollar en un nivel alto, mediante capacitaciones dirigidas al desarrollo de los componentes, puesto que, al contar con

colaboradores con alta inteligencia emocional, esto será percibido tanto por el cliente interno como el externo.

De igual forma el clima laboral es moldeable, pero la mejora de este, radica en valorar y analizar las percepciones que tienen los colaboradores sobre su entorno laboral, así como considerar y tener presente los factores que tienen un impacto positivo o negativo en los componentes del CL como lo son la supervisión, comunicación, realización personal, involucramiento en las funciones y las condiciones laborales. Cabe la resaltar, la importancia de la evaluación del clima laboral, ya que suministra información y permite comprender los factores y comportamientos organizacionales negativos, lo que proporciona e impulsa el establecer planes estratégicos para el mejoramiento en las actitudes y conductas de los colaboradores o reestructurar el funcionamiento interno de la organización.

La presente investigación realiza un aporte significativo al campo de la psicología organizacional, ya que, con su estructura, instrumentos aplicados y resultados puede ser base para estudios o diagnósticos en el ámbito laboral, tanto para estudiantes como para empresarios.

Finalmente, el presente estudio investigativo, también puede ser utilizado en la psicología de la salud ya que se describieron factores relacionados con el bienestar tanto físico como emocional.

Recomendaciones

Basado en los hallazgos encontrados en la investigación que correlaciona las variables de inteligencia emocional y clima laboral en colaboradores de una empresa comercializadora de productos cerámicos en la ciudad de Tunja, se recomienda;

Diseñar programas de capacitación en inteligencia emocional: Dado que la IE se ha relacionado positivamente con un clima laboral saludable, se pueden desarrollar programas de capacitación para los colaboradores de la empresa con el objetivo de mejorar sus habilidades en reconocer, comprender y gestionar las emociones propias y de los demás. Estos programas pueden incluir actividades prácticas, como ejercicios de autoevaluación, técnicas de regulación emocional y entrenamiento en habilidades de comunicación efectiva.

Desarrollar habilidades en inteligencia emocional- Empatía. Es una competencia clave que es visible a la hora de trabajar en grupo, relacionarse y mantener una comunicación asertiva. Por ello es tan importante fomentarla en directivos, ejecutivos y responsables de equipos, ya que está relacionada con un buen liderazgo, cabe mencionar que todas las personas tienen que desarrollar un alto nivel de empatía, sea cual sea su puesto de trabajo. La empatía es la habilidad de ver el mundo como la otra persona lo observa, para participar y comprender sus sentimientos, necesidades, preocupaciones y estado emocional.

De igual forma, el desarrollo de esta habilidad trae beneficios para toda la organización como lo son tener una actitud adecuada para lograr acuerdos, lograr entender a compañeros de trabajo y colaborar para el cumplimiento de los objetivos.

Mejorar la comunicación interna: Teniendo en cuenta que la comunicación interna en las organizaciones juega un papel fundamental en el funcionamiento eficiente y efectivo de los

equipos de trabajo en la prevención y resolución de conflictos, una mejora en la toma de decisiones y por último lograr la plena satisfacción de sus colaboradores al poder expresarse abiertamente.

Implementar estrategias para el control del estrés: En todos los contextos, las personas atraviesan situaciones de estrés, ya sea por la cantidad de clientes, el cumplimiento de las metas entre otros. Al saber manejar esas circunstancias del estrés o tensión en el trabajo es un beneficio para mantener una buena salud mental y física. El estrés laboral se manifiesta de diversas formas, ansiedad, ausentismo, cansancio, dolores físicos y dificultad para concentrarse. Con lo anterior, se recomienda establecer estrategias como; priorizar tareas, tomar descansos regulares en la jornada laboral, espacios lúdicos recreativos. Por ende, la organización se puede beneficiar en el aumento de productividad, satisfacción del cliente interno y externo.

Incluir en el plan de bienestar, el apoyo de actividades de realización personal, como el reconocimiento de las funciones o labores que realizan, el poder estudiar, capacitarse y desempeñarse en el área de la cual tiene conocimientos, el impulsar asensos, así como el adecuar los puestos de trabajo en espacios seguros y agradables que ayuden y favorezcan a los colaboradores a cumplir sus metas con ello se establece una motivación, formado equipos y personas proactivas

El clima laboral se ve afectado por la calidad de la comunicación interna en la organización. Es importante fomentar una comunicación abierta, transparente y efectiva entre los colaboradores y los diferentes niveles jerárquicos de la empresa. Se pueden implementar actividades como reuniones regulares, sesiones de retroalimentación y canales de comunicación formales e informales para promover un ambiente de trabajo en el que se sientan valorados y escuchados.

Fomentar la participación y el trabajo en equipo: Un clima laboral saludable se caracteriza por la colaboración y la participación activa de los colaboradores en la toma de decisiones y en la resolución de problemas.

Es importante trabajar la IE y el CL en conjunto con el área de talento humano y salud ocupacional, para brindar una atención integral a los colaboradores, con la implementación de estrategias sobre el uso adecuado de las emociones y rediseñar los programas de seguridad y salud en el trabajo, enfocándose en temas de condiciones laborales y salud mental.

Considerar para futuras investigaciones que se desarrollen en el ámbito organizacional en empresas de todos los sectores económicos y donde se abarquen variables de inteligencia emocional y satisfacción laboral, un abordaje mayor de participación en cuanto a la muestra. Se recomienda como base exploratoria para estudios posteriores en el abordaje de las variables de estudio en este trabajo.

Por último, y de acuerdo al resultado obtenido en referencia a la correlación de las variables, la cual fue poco significativa, no se debe dejar de investigar, al contrario, se debe tener en cuenta que en la actualidad los empresarios no analizan ni observan los aspectos de la IE, del mismo modo, la evaluación del clima laboral se prolonga por largo tiempo. De igual forma, al contar con mas fuentes de informacion o técnicas como la observación directa, fuentes, primarias, secundarias y vivas podrán brindar aportes transversales para mejorar la calidad de los procesos.

Referencias

- Aranguren D., Lozano L. (2019) Análisis correlacional entre la inteligencia emocional y clima organizacional de los trabajadores del nivel administrativo, hospitalario y asistencial de la clínica del sistema nervioso renovar Ltda. sede Villavicencio. Colombia, <https://1library.co/document/wq226e6q-correlacional-inteligencia-organizacional-trabajadores-administrativo-hospitalario-asistencial-villavicencio.html>
- Badillo, G. y Asencio, K. (2009). El funcionamiento organizacional desde un enfoque psicológico. Cuba: Feijóo
- Bajo, B. (1985). Liderazgo transformacional: cómo líderes excepcionales lograron resultados excepcionales. Editorial Patria.
- BarOn, R. (2006). The BarOn model of emotional-social intelligence (ESI) *Psicothema* 2006. (Vol. 18). <http://www.psychothema.com/psychothema.asp?id=3271>
- 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>
- Cazalla N., Molero D. (2013). Revisión teórica sobre el autoconcepto y su importancia en la adolescencia, *Revista Electrónica de Investigación y Docencia (REID)*, 10, Julio, 2013, 43-64. <https://psicopedia.org/wp-content/uploads/2017/10/Autoconcepto-y-Adolescencia.pdf>
- Cárdenas F. y Lozano Y. (2021) Inteligencia Emocional en líderes de los almacenes de Cadena Justo y Bueno de la Ciudad de Villavicencio, trabajo de grado Universidad Cooperativa de Colombia-Villavicencio.

<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/ea068cc8-bf2f-4433-953d-6f0f584f3b0f/content>

Cerna Rubiano G. (2021), Inteligencia emocional y Clima laboral en trabajadores administrativos de una empresa agroindustrial en Paramonga, 2021, Tesis, Universidad Cesar Vallejo Callao-Perú

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87170/Cerna_RGE-SD.pdf?sequence=1

Congreso de Colombia (2006), Ley 1090 de 2006.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66205>

Chiavenato, I. (1992). Gestión de recursos humanos. McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. McGraw-Hill.

Chávez, N. (2007), Introducción a la Investigación Educativa. Maracaibo: Ars Gráfica.

Recuperado de: http://virtual.urbe.edu/librotexto/370_78_CHA_1/indice.pdf

Cohen, J., Cohen, P., West, SG y Aiken, LS (2013). Análisis de correlación/regresión múltiple aplicado para las ciencias del comportamiento (3ra Ed.). Routledge.

Colomer, J. (2013). La calidad del empleo: Un enfoque desde las condiciones de trabajo.

Editorial Icaría.

Creswell, JW (2014). Diseño de investigación: enfoques cualitativos, cuantitativos y de métodos mixtos. Publicaciones de salvia.

Cuero Montaña, JM (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una cadena de supermercados en la ciudad de Cali. [Tesis de pregrado, Universidad de Cali]. Repositorio institucional de la Universidad de Cali.

- Díaz, S. T. (2017). La inteligencia emocional como eje de la excelencia en las organizaciones. (Trabajo de grado en Alta Gerencia) Universidad Militar Nueva Granada, Facultad de Estudios a Distancia, Bogotá.
- Díaz N., Rojas G. (2021), Inteligencia emocional y clima organizacional en personal de ventas, Tesis, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima-Peru
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/658468/Diaz_YN.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Drucker, PF (2002). La práctica de la administración de empresas. Editorial Sudamericana.
- Dueñas Buey, M. (2002). Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa. Educación XX1, (5), 77- 96.
<http://revistas.uned.es/index.php/educacionXX1/article/view/384>
- Fernández-Cavada, C. (2010). Comunicación organizacional: Enfoque estratégico. Pearson.
- Gamboa G. (2018). INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y REDUCCIÓN DE INDICES DE AUSENTISMO LABORAL EN M-MATEC S.A.S. Tesis Fundación Universitaria los Libertadores, Bogotá- Colombia.
https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1517/Gamboa%20Daniel,%20Ginna%20Paola_2018.pdf?sequence=1
- García, R. (2020). La inteligencia emocional fuente del fortalecimiento de la comunicación organizacional y el liderazgo eficaz en las organizaciones multinacionales ubicadas en el complejo empresarial de Costa del Este en Ciudad de Panamá, Panamá [Tesis de maestría, Universidad

EAN].<https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/10106/GarciaReinaldo2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García M (2013). Comunicación interpersonal digital y nuevas formas de comunidad.

Reflexiones sobre la comunicación pos-masiva. Imagonautas.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4781884.pdf>

Gaeta González, L., & Galvanovskis Kasparane, A. (2009). ASERTIVIDAD: UN ANÁLISIS TEÓRICO-EMPÍRICO. Enseñanza e Investigación en Psicología, 14(2), 403-425.

<https://www.redalyc.org/pdf/292/29211992013.pdf>

Gallardo, I. (2006). Construcción y validación de un instrumento para medir el estado de ánimo en adultos jóvenes. Psicoperspectivas, 5(1), 63-82.

Gallwey, WT (2001). El juego interior del trabajo. Urano.

González J., Rodríguez M., González O. (2018). El clima organizacional de la gran empresa

Boyacense, estudio en el Valle de Sugamuxi, Colombia. Revista Espacios Vol. 39 (Nº 37)

Año 2018, Pág. 3. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n37/18393703.html#>

Goleman, D. (2010). La práctica de la inteligencia emocional. Editorial Kairós.

[https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=s-](https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=s-ybDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=Goleman,+D.+(2000).+La+buena+pr%C3%A1ctica+de+la+inteligencia+emocional.+Editorial+Kairos&ots=4fk1KI3lhU&sig=6_y9xOk8k2NgZp_hqvt3m4l9NWQ#v=onepage&q&f=false)

[ybDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=Goleman,+D.+\(2000\).+La+buena+pr%C3%A1ctica+de+la+inteligencia+emocional.+Editorial+Kairos&ots=4fk1KI3lhU&sig=6_y9xOk8k2NgZp_hqvt3m4l9NWQ#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=s-ybDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=Goleman,+D.+(2000).+La+buena+pr%C3%A1ctica+de+la+inteligencia+emocional.+Editorial+Kairos&ots=4fk1KI3lhU&sig=6_y9xOk8k2NgZp_hqvt3m4l9NWQ#v=onepage&q&f=false)

Goleman, D. (2001). Inteligencia Emocional en el Trabajo. (pág. 56, pág. 78)

Hernández, Sampieri, R., Fernández Callado, C y Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf.

Hernández Vargas, C. I., y Dickinson Bannaack, M. E. (2014). Importancia de la inteligencia emocional en Medicina. *Investigación en Educación Médica*, 3 (11),155-160.

<http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v3n11/v3n11a6.pdf>.

Hernández Q. N.S. (2019). El liderazgo y su relación con el clima laboral en la organización.

Tesis Especialista en Gerencia del Talento Humano. Bogotá, Colombia

<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7271/1/462825-2019-I-GTH.pdf>

Izquierdo, GL y Quispitongo Arteaga, EE (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral percibido en vendedores de telefonía móvil en Perú. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/133f3d30-196c-43c4-a737-ae25d3dc9340/content>

Johnson, RA y Smith, MA (2019). *Métodos estadísticos aplicados a la investigación social*.

Editorial XYZ. (pág. 78)

Johnson, J. (2020). Fomentando la participación y el trabajo en equipo. editorial abc.

Judge, TA, Erez, A., & Bono, JE (2010). El modelo de cinco factores de personalidad, autoevaluaciones centrales y satisfacción laboral. *Revista de Psicología Aplicada*, 95(1), 25-34.

Kerlinger, FN y Lee, HB (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales* (4ta ed.). McGraw-Hill.

Llaneza, M. (2009). *Clima laboral, satisfacción y estrés*. Universidad de Sevilla.

Lewin, K. (1951). *Liderazgo y cambio en las organizaciones*. McGraw-Hill.

- López, MF, Contreras, FE, Valdés, AB, Sandoval, AG, & López, CP (2014). El optimismo y la resiliencia como predictores del bienestar psicológico en jóvenes. *Interdisciplinaria*, 31(1), 137-146.
- López Munguía, O. (2008). La Inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje como predictores del rendimiento académico en estudiantes universitarios. [Trabajo de maestría, Universidad Nacional mayor de San Marcos].
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/615/Lopez_mo.pdf?sequence=1
- López Zafra, E., Pulido, M., y Berrios, P. (2014). Adaptación y validación al español del EQ-i (Short Form) en universitarios. *Boletín de Psicología*, (10), 21-36.
<https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N110-2.pdf>
- Mamani Ruiz, Teófilo Hermógenes. (2017). Caracterización de la adaptabilidad mediante el análisis multivariado y su valor como predictor del rendimiento académico. *Educación Superior*, 3(1), 68-75. http://www.scielo.org.bo/pdf/escepies/v3n1/v3n1_a08.pdf
- Mayo, E. (1945). Los problemas humanos de una civilización industrial. Nueva York: Macmillan.
- McGregor, D. (1960). El lado humano de la empresa. Nueva York: McGraw-Hill. págs. 46-48.
- McGregor, D. (1960). El factor humano. Colina McGraw.
- Mayer y Salovey (1997) “Models of Emotional Intelligence”. En: Stemberg, R.J Ed. *The Hand Book of Intelligence*. New York. Cambridge University Press. Recuperado de:
<http://dx.doi.org/10.1017/CBO9780511807947.019>
- Mayer, JD y Salovey, P. (1997). La inteligencia emocional y la construcción y regulación de los sentimientos. *Psicología Aplicada y Preventiva*, 6(3), 197-208.

Maslow, A (1943). Motivación y Personalidad. Nueva York: Harper.

Maslow, A. (1970). Motivación y personalidad. Harper & Row

Martínez, D. (2019). Gestión del talento y diversidad en el lugar de trabajo. Editorial XYZ.

Méndez, J. (2015). La Importancia del Talento Humano en la consecución de los Objetivos Organizacionales. 2020, de Universidad Militar Nueva Granada.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14145/LA%20IMPORTANCIA%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20EN%20LA%20CONSECUION%20DE%20LOS%20OBJETIVOS%20ORGANIZACIONALES.pdf;jsessionid=D8560F3E0D63897E0AE350F3B46DDF69?sequence=1>

Ministerio de Educación Nacional. (2003). Decreto No. 2566 del 11 de diciembre de 2003, Diario Oficial N° 45.399. Recuperado de http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-86406_archivo_pdf.pdf

Ministerio de salud (1993) RESOLUCION NUMERO 8430 DE 1993 de 4 de octubre, https://minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCION%208430%20DE%201993.pdf

Mora, L. y Escobar, M. (2020). Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto técnico para el trabajo y desarrollo humano Inter System Express de Santa Cruz de Lórica, Córdoba, <http://repositorio.uan.edu.co/handle/123456789/1958>

Vásquez, E. (2018) Inteligencia emocional y productividad laboral en la empresa SOCOPUR – Ucayali, 2018 https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3088/Ena_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Viteri Moya, J., (2010). RESPONSABILIDAD SOCIAL. Enfoque UTE, Facultad de ciencias de la ingeniería, Universidad Tecnológica Equinoccial 1(1), 90-100.
<https://www.redalyc.org/pdf/5722/572260832008.pdf>
- Olaz, Á., (2013). EL CLIMA LABORAL EN CUESTIÓN. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICO-DESCRIPTIVA Y APROXIMACIÓN A UN MODELO EXPLICATIVO MULTIVARIABLE. Aposta. Revista de Ciencias Sociales, (56), 1-35, Mostoles-España
<https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf>
- Olivares Hencke, D. M., Álvarez Palomino, C. A., Chancafe Terrones, F. J., & Asca Agama, P. G. (2021). Inteligencia emocional y el clima laboral en el desarrollo profesional de los trabajadores de CORPAC, Callao 2020. Centro Sur. Recuperado a partir de
<https://www.centrosureditorial.com/index.php/revista/article/view/110>
- Palma, S. (2004). Escala de clima laboral de Sonia Palma Carrillo.
Recuperado en http://www.academia.edu/7596386/escala_clima_laboral_cls_pc_manual_oedici%c3%b3n
- Palma, S. (2018). Liderazgo y motivación laboral: Una visión desde la psicología positiva (págs. 54-152). México: Trillas.
- Palma, E. (2004). Clima laboral: El ambiente en la empresa. Gestión 2000.
- Polo-Vargas, J.D., Zambrano, M., Muñoz, A., & Velilla, J. (2016). Inteligencia emocional y percepción de las emociones básicas como un probable factor contribuyente al mejoramiento del rendimiento en las ventas: Una investigación teórica. Universitas Psychologica, 15(2), 73-86. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.upsy15-2.iepe>
- Ramos J. (2020). Inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la Empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura – 2019. Tesis Universidad César

Vallejo-Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58958/Ramos_AJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Restrepo R. (2021). Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral del Personal de la Administración Municipal de Montenegro - Quindío. Trabajo de grado UAN, Armenia-Colombia.<http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/5051/1/2021VivianaMarcelaRestrepo.pdf>

Robbins, SP (2005). Organizaciones: comportamiento, estructura, procesos. Pearson Educación.

Rodríguez, J. (2008). Comunicación Organizacional: Enfoque Estratégico. Pearson Educación.

Rodríguez S. (2022). Diseño de Estrategia para el Mejoramiento del Clima Organizacional en la Ebsagro Madre Tierra ONG en el Municipio de Samacá, Boyacá. Trabajo de grado Universidad Antonio Nariño Sede Tunja

http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/6769/1/2022_SergioEstebanRodr%c3%adguezSalcedo

Romero A. K. (2021). Inteligencia emocional y liderazgo de la fuerza de ventas de las empresas de venta directa. Tesis Universidad Técnica de Ambato- Ecuador.

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32642>

Rivera Emir, Pons, J. I., Rosario Hernández, E., y Ortiz, N. (2008). Traducción y adaptación para la población puertorriqueña del Inventario BarOn de Cociente Emocional (BarOn EQ-i): Análisis de propiedades psicométricas. Revista Puertorriqueña de Psicología, (19), 148-182. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/reps/v19/v19a07.pdf>

- Rivero M. (2019). Empatía, el arte de entender a los demás. Universidad Mayor de San Simón - DICYT. https://www.researchgate.net/publication/333701266_Empatia_el_arte_de_entender_a_los_demas
- Reichers, AE y Schneider, B. (1990). Clima y cultura: una evolución de constructos. En B. Schneider (Ed.), Clima y cultura organizacional (págs. 5-39). Jossey-Bass.
- Robbins, SP (1990). Comportamiento organizacional. Prentice Hall.
- Robbins, SP (2005). Organizaciones: comportamiento, estructura, procesos. Pearson Educación.
- Seligman, MEP, Steen, TA, Park, N. y Peterson, C. (2008). Fortalezas humanas: Descubriendo los mejores rasgos de la personalidad. Obelisco.
- Schein, E. H. (2010). Organizational culture and leadership (4th ed.). Jossey-Bass.
- Smith, J. (2018). La importancia de la parte sociodemográfica en los estudios de investigación. *Revista de Investigación Social*, 45(2), 30-45. (pág. 32, pág. 42)
- Smith, J. (2015). Mejorar la comunicación interna en las organizaciones. *Revista de Gestión Empresarial*, 45(2), 123-145.
- Smith, J. (2019). Resolución constructiva de conflictos en el entorno empresarial. Editorial XYZ.
- Tous J. (2014) Los treinta: la edad productiva laboral, revista portafolio Recuperado. <http://www.portafolio.co/economia/mercado-laboral-edad>
- Ugarriza, N., (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona*, (4), 129-160. *
- Velosa Sandoval, M. (2014). La inteligencia intrapersonal y su influencia en la producción textual reflexiva [Tesis maestría, Tecnológico de Monterrey]. <https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/627970/MillerVelosaSandoval.pdf?sequence=1>

Velásquez Palacio, J. (2009). La estabilidad en el empleo en los contratos a término fijo.

<https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/24172/u346507.pdf?sequence=1>

Vásquez, J. G., López, R. R., Ayay, N. T. T., & Alvarado, G. D. P. P. (2021). Clima

organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica*

2017). Clima Laboral e Inteligencia Emocional en una empresa privada de Lima

Metropolitana (Tesis de Maestría). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.

<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3128>*Multidisciplinar*, 5(1), 1157-1170.

Vivas M., Gallego D. González B., (2007). Reseña de "Educar las emociones". REDIE. Revista

Electrónica de Investigación Educativa, 9(2), 0. https://www.orientacionandujar.es/wp-content/uploads/2016/05/libro_educar_emociones.pdf

Zaldívar Carrillo, M. E., Sosa Oliva, Y., & López Tuero, J. (2006). Definición de la flexibilidad

del pensamiento desde la enseñanza. *Revista Iberoamericana De Educación*, 37(4), 1-5.

<https://doi.org/10.35362/rie3742699>

Zarate, E. (2012). Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral

(Tesis de pregrado) <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/22/Za>

Apéndices

Apéndice 1. Carta de autorización

Tunja, 21 de febrero del 2023

Señores
UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO
Facultad de Psicología
Tunja

Asunto: Aceptación proceso de aplicación instrumentos de medición investigativa.

De forma cordial y por medio de la presente, damos ACEPTACION al desarrollo de su proyecto de investigación en nuestra empresa y nuestros trabajadores para poder aplicar las encuestas de las variables de inteligencia emocional y clima laboral.

Se autoriza a las estudiantes, Daniela Fernanda Molina Arias identificada con número de cedula 1.192.763.101 de Tunja y Nelly Lorena Chávez Gil identificada con número de cedula 1.049.655.556 de Tunja para la aplicación de las pruebas, concertando los tiempos y medios a utilizar con nuestro jefe de talento humano.

Agradecemos y aceptamos su solicitud y quedamos atentos a la atención que les podamos brindar

Cordialmente

Gerente General

Jefe de Talento Humano

Apéndice 2. *Consentimiento informado.*

UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO FACULTAD DE PSICOLOGÍA SEDE TUNJA

Fecha de aplicación:

Usted ha sido invitado a participar en el proyecto de investigación titulado “Estudio Correlacional entre Inteligencia Emocional y Clima Laboral en Colaboradores de una Empresa Comercializadora de Productos Cerámicos de Tunja”, llevado a cabo por las estudiantes de X semestre de Psicología de la Universidad Antonio Nariño sede Tunja Nelly Lorena Chávez Gil identificada con C.C 1049655556 de Tunja y Daniela Fernanda Molina Arias identificada con C.C 1192763101 de Paipa.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas a través de dos cuestionarios Inventario Barón I-CE y Escala clima laboral CL –SPC. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, la protección de datos se ampara por la ley 1581 del 2012, por lo tanto, serán de carácter anónimo.

Tengo conocimiento que la información personal será parte del proceso profesional y con fines científicos como está contemplado en la Ley 1090 de 2006, a su vez los resultados obtenidos son confidenciales y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, la protección de datos se ampara por la ley 1581 del 2012, por lo tanto, serán de carácter anónimo. Por tanto, mediante el presente consentimiento informado, autorizo a los autores de esta investigación a utilizar la información registrada en las pruebas, estoy enterado (a) que la participación en el estudio no representa ningún tipo de riesgo y que durante el desarrollo del estudio contare con la opción de retirar mi consentimiento en cualquier momento del estudio.

Las inquietudes que se me presentaron sobre la investigación fueron aclaradas por las investigadoras y tengo conocimiento que los resultados serán utilizados para publicar un estudio en el contexto científico.

Nombre y apellidos completos: _____

C.C: _____

Firma: _____

Apéndice 3. *Datos sociodemográficos*

Ficha sociodemográfica

A continuación, se encontrará una serie de preguntas abiertas acerca de la situación actual de cada uno de los participantes de la investigación titulada Estudio Correlacional entre Inteligencia Emocional y Clima Laboral en Colaboradores de una Empresa Comercializadora de Productos Cerámicos de Tunja. Se solicita dar respuesta a cada uno de los ítems relacionados a continuación responda en el espacio destinado para ello.

1. Rango de edad: 20-30

20 a 30 años	
30 a 40 años	
40 a 50 años	
50 a 60 años	

2. Género:

Femenino	
Masculino	
Otro	

3. Estado civil:
cuenta:

Casado	
Unión Libre	
Soltero	
Viudo o viuda	

4. Nivel de escolaridad con el que

Bachiller	
Técnico	
Tecnólogo	
Universitario	
Especialista	
Magister	

5. Área o dependencia en la que se desempeña:
la empresa:

Ventas	
Administrativa	
Operativo	
Producción	
Taller	
Otras	

6. Cargo que ocupa actualmente en

--

7. Tiempo de antigüedad en el cargo:

6 mese a 12 meses	
13 meses a 24 meses	
25 meses en adelante	

9. Lugar de residencia:

Tunja	
Otro	

8. Tipo de contrato:

A término fijo	
Indefinido	

10. Estrato socioeconómico

Estrato 1	
Estrato 2	
Estrato 3	
Estrato 4	
Estrato 5	
Estrato 6	

Apéndice 4. *Instrumento BarOn Ice***CUESTIONARIO INVENTARIO INTELIGENCIA EMOCIONAL DE BARON****INTRODUCCIÓN**

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de sí mismo(a). Para ello, es necesario indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a cómo se siente, piensa o actúa la mayoría de las veces.

Hay cinco respuestas por cada frase.

1. Nunca es mi caso.
2. Pocas veces es mi caso.
3. A veces es mi caso.
4. Muchas veces es mi caso.
5. Siempre es mi caso.

INSTRUCCIONES

Lea cada una de las frases y seleccione **UNA** de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para usted, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogió según sea su caso. **Marque con una X.**

Si alguna de las frases no tiene que ver con usted, igualmente responda teniendo en cuenta cómo se sentiría, pensaría o actuaría si estuviera en esa situación. Notará que algunas frases no le proporcionan toda la información necesaria; aunque no esté seguro(a) seleccione la respuesta más adecuada.

No hay respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Responda honesta y sinceramente de acuerdo a cómo es usted. **NO** como le gustaría ser, **NO** como le gustaría que otros lo vieran. **No hay** límite de tiempo, pero por favor trabaje con rapidez y asegúrese de responder a **TODAS** las oraciones.

Preguntas	Nunca es mi caso 1	Pocas veces es mi caso 2	A veces es mi caso 3	Muchas veces es mi caso. 4	Siempre es mi caso. 5
-----------	-----------------------	-----------------------------	-------------------------	-------------------------------	--------------------------

Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.					
Es difícil para mí disfrutar de la vida.					
Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.					
Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.					
Me agradan las personas que conozco.					
Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.					
Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.					
Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).					
Reconozco con facilidad mis emociones.					
Soy incapaz de demostrar afecto.					
Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.					
Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.					
Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.					
Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.					
Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información posible que pueda sobre ella.					
Me gusta ayudar a la gente.					
Me es difícil sonreír.					
Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.					
Cuando trabajo con otro, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.					
Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.					
Realmente no sé para qué soy bueno.					
No soy capaz de expresar mis ideas.					
Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.					
No tengo confianza en mí mismo(a).					
Creo que he perdido la cabeza.					
Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.					
Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.					
En general, me resulta difícil adaptarme.					
Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.					
No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.					
Soy una persona bastante alegre y optimista.					
Prefiero que otros tomen decisiones por mí.					

Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso(a).					
Pienso bien de las personas.					
Me es difícil entender cómo me siento.					
He logrado muy poco en los últimos años.					
Cuando estoy enojado con alguien se lo puedo decir.					
He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.					
Me resulta fácil hacer amigos(as).					
Me tengo mucho respeto.					
Hago cosas muy raras.					
Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.					
Me resulta difícil cambiar de opinión.					
Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.					
Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.					
A la gente le resulta difícil confiar en mí.					
Estoy contento con mi vida.					
Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).					
No puedo soportar el estrés.					
En mi vida no hago nada malo.					
No disfruto lo que hago.					
Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.					
La gente no comprende mi manera de pensar.					
Generalmente espero lo mejor.					
Mis amigos me confían sus intimidades.					
No me siento bien conmigo mismo(a).					
Percibo cosas extrañas que los demás no ven.					
La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.					
Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.					
Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.					
Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.					
Soy una persona divertida.					
Soy consciente de cómo me siento.					
Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.					
Nada me perturba.					
No me entusiasman mucho mis intereses.					
Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.					
Tengo tendencia a fantasear y perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.					

Me es difícil llevarme con los demás.					
Me resulta difícil aceptarme tal como soy.					
Me siento como si estuviera separado de mi cuerpo.					
Me importa lo que puede sucederle a los demás.					
Soy impaciente.					
Puedo cambiar mis viejas costumbres.					
Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema					
Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.					
Me deprimó constantemente.					
Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.					
Nunca he mentado.					
En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.					
Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.					
Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.					
Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.					
Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.					
Me siento feliz con el tipo de persona que soy.					
Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.					
En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.					
Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).					
Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.					
Soy capaz de respetar a los demás.					
No estoy contento con mi vida.					
Prefiero seguir a otros a ser líder.					
Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.					
Nunca he violado la ley.					
Disfruto de las cosas que me interesan.					
Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.					
Tiendo a exagerar.					
Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.					
Mantengo buenas relaciones con los demás.					
Estoy contento con mi cuerpo.					
Soy una persona muy extraña.					
Soy impulsivo(a).					
Me resulta difícil cambiar mis costumbres.					
Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.					
Disfruto mis vacaciones y los fines de semana.					

En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.					
Tengo tendencia a depender de otros.					
Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.					
No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.					
Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.					
Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.					
Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.					
Los demás opinan que soy una persona sociable.					
Estoy contento(a) con la forma en que me veo.					
Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.					
Me es difícil describir lo que siento.					
Tengo mal carácter.					
Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.					
Me es difícil ver sufrir a la gente.					
Me gusta divertirme.					
Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.					
Me pongo ansioso(a).					
No tengo días malos.					
Intento no herir los sentimientos de los demás.					
No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.					
Me es difícil hacer valer mis derechos.					
Me es difícil ser realista.					
No mantengo relación con mis amistades.					
Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).					
Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.					
Si me viera obligado a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.					
En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.					
He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.					

Apéndice 5. Cuestionario CL SPC

ESCALA DE MEDICIÓN CLIMA LABORAL SPC

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted cuenta. Cada ítem tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas. Gracias por su colaboración.

		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
		1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la empresa.					
2	Siente compromiso con el éxito en la empresa.					
3	El supervisor o jefe directo brinda apoyo para superar los obstáculos con el trabajo.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la empresa, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi sitio de trabajo, la información relacionada con la empresa fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	La empresa permite al trabajador opinar acerca del cumplimiento de los objetivos.					
12	Cada colaborador se considera factor clave para el éxito de la empresa.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los colaboradores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora permanentemente los altos niveles de desempeño.					

17	Los colaboradores están comprometidos con la empresa.					
18	Se recibe la preparación formativa necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación interna.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores o jefes directos expresan reconocimiento por los logros					
22	En el sitio de trabajo, se logran esfuerzos por hacer mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción comunicativa con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema interno de gestión para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la empresa, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe una buena administración de los recursos humanos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo o manuales de funciones.					
34	La empresa fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras empresas.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la empresa, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos a través del manual de funciones.					
39	El supervisor o jefe directo escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la empresa.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					

42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la empresa.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas o dependencias.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La empresa es una buena opción para alcanzar la calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo con los colaboradores en la empresa.					
49	Se conocen los avances de crecimiento en otras áreas de la empresa.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					