

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2557

Inteligencia emocional y clima laboral en el departamento de recursos humanos de una institución pública de educación superior de la ciudad de Chihuahua

Karla Rosaura Pérez Ochoa
p82616@uach.mx

José Gerardo Reyes López
jreyes@uach.mx
<https://orcid.org/0000-0002-6855-5702>

Jaime Aguirre Rodríguez
jaguirrer@uach.mx
<https://orcid.org/0000-0002-1678-030X>

ID de investigador de Web of Science ABC-8090-2021

Universidad Autónoma de Chihuahua
Chihuahua, Chih., México

RESUMEN

Objetivo: Identificar las características de la inteligencia emocional y del clima laboral del Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Chihuahua. **Planteamiento del problema:** En la actualidad se requiere que las organizaciones de todos los ámbitos estén integradas por personas que además de contar con conocimientos y habilidades profesionales y/o técnicas posean herramientas adecuadas en materia de manejo y control de emociones. **Metodología:** La investigación fue de tipo aplicada, de forma descriptiva y correlacional con apoyo bibliográfico. De carácter inductivo, con un diseño no experimental, transeccional descriptivo y correlacional. El muestreo fue un censo con los integrantes del Departamento de Recursos Humanos. Se utilizaron dos instrumentos de medición. El cuestionario para inteligencia emocional contó con 33 preguntas denominado SEIS (Schutte Emotional Intelligence Scale) de Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Golden y Dornheim (1990) y el cuestionario para clima laboral con 21 preguntas segmentadas en 6 dimensiones, (Cota, 2017). **Resultados:** Los participantes manifestaron contar con un nivel adecuado de inteligencia emocional y que consideran que su área de trabajo existe un buen clima laboral, con un área de oportunidad en las dimensiones de “Comunicación” y “Motivación”. Así mismo que no existe correlación lineal entre inteligencia emocional y clima laboral.

Palabras clave: *inteligencia emocional; clima laboral*

Correspondencia: jreyes@uach.mx

Artículo recibido: 16 mayo 2022. Aceptado para publicación: 30 mayo 2022.

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Como citar: Pérez Ochoa, K. R., Reyes López, J. G., & Aguirre Rodríguez, J. (2022). Inteligencia emocional y clima laboral en el departamento de recursos humanos de una institución pública de educación superior de la ciudad de Chihuahua. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 4257-4281. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2557

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.

ISN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), mayo-junio, 2022, Volumen 6, Número 3 p 4257

Emotional intelligence and work environment in the human resources department of a public institution of higher education in the city of Chihuahua

ABSTRACT

Objective: To identify the characteristics of emotional intelligence and the work environment of the Human Resources Department of a public institution of higher education in the city of Chihuahua". Statement of the problem: At present, organizations in all areas are required to be made up of people who, in addition to having professional and/or technical knowledge and skills, have adequate tools in terms of managing and controlling emotions. Methodology: The research was applied, descriptive and correlational with bibliographic support. Inductive in nature, with a non-experimental, cross-sectional, descriptive and correlational design. The sampling was a census with the members of the Human Resources Department. Two measuring instruments were used. The questionnaire for emotional intelligence had 33 questions called SEIS (Schutte Emotional Intelligence Scale) by Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Golden and Dornheim (1990) and the questionnaire for work environment with 21 questions segmented into 6 dimensions, (Cota, 2017). Results: The participants stated that they have an adequate level of emotional intelligence and that they consider that their work area has a good work environment, with an area of opportunity in the dimensions of "Communication" and "Motivation". Likewise, there is no linear correlation between emotional intelligence and work environment.

Keywords: *emotional intelligence, work environment*

1.- INTRODUCCIÓN

Pérez y Rivera (2015) consideran que las entidades gradualmente se han vuelto más concientes y para que una organización sea exitosa es fundamental tomar en cuenta otros factores además de la remuneración económica. Factores como prestar atención a las necesidades de realización personal y percepción de identidad de los trabajadores. Por lo que es indispensable el estudio del clima laboral con el propósito de fomentar la manifestación de ideas por parte de los colaboradores, así como animarlos a opinar sobre el funcionamiento de la organización para elaborar estrategias que mejoren la comunicación y los procesos productivos.

Fragoso (2015) expone que, tanto la inteligencia emocional y las competencias emocionales son reconocidas por distintos organismos a nivel internacional, como la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE, 2011) que afirma que “los cambios ocurridos tanto en las empresas como en la economía están poniendo un creciente énfasis en los elementos de la Inteligencia Emocional” (Rychen y Hersh Salganik, 2006). Esto trasciende en los requerimientos a los egresados de las universidades por parte del mercado laboral, además de conocimientos a nivel académico, se precisa un valor agregado como lo son las habilidades sociales y emocionales, como lo acentúan tanto Goleman (2002) como Caruso y Salovey (2004). También menciona que los especialistas en el tema deben ser cuidadosos en el uso de las variables para evitar imprecisiones.

En lo que a México se refiere, al menos un 40% de la población económicamente activa está deprimido, según Corlay, médico psiquiatra del Hospital de Especialidades del Centro Médico Nacional Siglo XXI del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). En tanto que las estadísticas oficiales de la Secretaría de Salud señalan que de 12 a 20% de la población de 18 a 65 años, es decir más de 10 millones de personas están deprimidos o sufrirán algún pasaje de esta índole en su vida.

1.1. Antecedentes

Investigaciones recientes han demostrado que la inteligencia emocional tiene una influencia mayor a la que se pensaba en el desarrollo de nuestras actividades, incluyendo el ámbito laboral, en el cual están contempladas las instituciones educativas como fuente de empleo. Específicamente en la Universidad Autónoma de Chihuahua no existe en la actualidad un programa dedicado a la medición de los niveles de inteligencia emocional

de sus integrantes; del mismo modo se desconoce la manera en la que sus miembros identifican y manejan sus emociones y el impacto que esto tiene en sus labores cotidianas en el trabajo.

Guerrero, Govea y Urdaneta (2006) mencionan que algunos líderes tienen dificultades para hacer empatía con sus colaboradores al transmitir los lineamientos laborales de una manera eficaz, consideran que esta situación se encuentra muy relacionada con sus aptitudes emocionales.

Araujo y Guerra (2007) afirman que se está comenzando a reconocer la importancia de la inteligencia emocional y a las características de cada persona relacionadas con la creatividad, la lógica, la flexibilidad y capacidad de comprensión en situaciones profesionales, tomando en cuenta que el entendimiento de las personas va más allá de la capacidad lógica y del cúmulo de conocimientos.

2.- ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS O MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación se realizó en las instalaciones del Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Chihuahua, en el periodo comprendido de mayo a agosto de 2021. El diseño fue no experimental debido a que no se alteró el objeto de investigación, transeccional ya que los datos se recolectaron sólo una vez, tanto descriptivo porque el objeto fue describir las características de inteligencia emocional y de clima laboral por separado y correlacional al evaluar la relación entre ambas. La unidad de análisis fueron Integrantes del Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Chihuahua, en total 26 personas. Se trabajó con todo el personal del Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Chihuahua representado por 26 personas. Las variables de estudio fueron inteligencia emocional y clima laboral.

Tabla 1. *Indicadores evaluados para cada variable*

Variable	Indicador
Inteligencia emocional	▪ Atención propias emociones
	▪ Atención emociones de otros
	▪ Regulación propias emociones
	▪ Emoción expresada
	▪ Regulación emociones de otros
	▪ Emociones resolución problemas
Clima laboral	▪ Comunicación
	▪ Entorno físico
	▪ Igualdad
	▪ Liderazgo
	▪ Motivación
	▪ Trabajo en equipo

Fuente: *Elaboración propia.*

Tanto para inteligencia emocional como para clima laboral, se utilizaron encuestas como método de recolección de datos y la técnica de cuestionario. En ambos cuestionarios en la primera sección, se solicitaron a los encuestados datos sociodemográficos relativos a: edad, género, nivel de estudios y antigüedad laboral en la Universidad Autónoma de Chihuahua. Para medir la inteligencia emocional, se utilizó como instrumento de medición la Escala de Inteligencia Emocional de Schutte (SEIS), versión adaptada del inventario de autoinforme de Schutte (SSRI, Schutte et al. 1998). Este instrumento se orientó a examinar seis indicadores relacionados con: atención a propias emociones, atención emociones de otros, regulación propias emociones, emoción expresada, regulación emociones de otros y emociones resolución de problemas, las cuales estuvieron representados por 33 preguntas. Las opciones de respuesta fueron: totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), indiferente (3), en desacuerdo (2) y totalmente en desacuerdo (1). Para cuantificar el clima laboral el instrumento de medición estuvo integrado por 21 preguntas utilizando la escala de Likert (Cota, 2017). Se examinaron los indicadores: trabajo en equipo, comunicación, igualdad, liderazgo, motivación y entorno laboral. Las opiniones de respuesta fueron: totalmente de acuerdo (4), de acuerdo (3), en desacuerdo (2) y totalmente en desacuerdo (1). Los instrumentos de medición se entregaron personalmente a los integrantes del Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Chihuahua, obteniéndose un índice de confiabilidad del 92.90% para inteligencia emocional y un 81.00% en lo relativo a clima laboral. Para los instrumentos de medición se asignaron códigos numéricos para cada pregunta y cada respuesta. Los datos se manejaron a través del programa SPSS. El análisis de los datos fue descriptivo y correlacional.

2.1.- Planteamiento del problema

En la actualidad se requiere que las organizaciones de todos los ámbitos estén integradas por personas que además de contar con conocimientos y habilidades profesionales y/o técnicas posean herramientas adecuadas en materia de manejo y control de emociones, que sepan reconocer y gestionar tanto las emociones propias como las de las personas a su alrededor; esto con el propósito de mejorar continuamente la comunicación en las diversas áreas de las entidades.

2.2. Justificación

El departamento de recursos humanos de las empresas es un área fundamental para el correcto funcionamiento de las mismas, debido a que es el encargado de proveer de personal al resto de la organización, por lo que se ha llevado a cabo la presente investigación con el propósito de determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral de los integrantes del Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

Tras lo anteriormente expuesto, es que surge el presente tema de investigación: “Inteligencia emocional y clima laboral en el Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Chihuahua” del cual se desprenden los siguientes objetivos.

2.3.- Objetivo general

- Evaluar la relación entre inteligencia emocional y clima laboral en el Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

2.3.1.- Objetivos específicos

- 1) Describir las características de la inteligencia emocional de los integrantes del Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Chihuahua.
- 2) Describir las características del clima laboral en el Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Chihuahua.
- 3) Identificar la relación de los indicadores socioeconómicos con la inteligencia emocional y con el clima laboral en el Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Chihuahua.
- 4) Identificar la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral en el Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

3.- DESARROLLO

3.1.- Marco conceptual

3.1.1.- *Inteligencia emocional*

Según **Gardner (1993)**, la inteligencia emocional es procesar información a través del uso del potencial biopsicológico en un contexto cultural que permite la solución de problemas.

Entre tanto **Weisinger (1998)** define la inteligencia emocional como el uso inteligente de las emociones, haciendo especial énfasis en la autoconciencia.

Para **Mayer y Cobb (2000)**, el término inteligencia emocional es una habilidad para procesar la información emocional, tomando en cuenta la percepción, asimilación, comprensión y dirección de las emociones. Conecta dos ámbitos de investigación: procesos cognitivo y afectivos

Para Cooper y Sawaf (1997), citados por **García-Fernández y Giménez-Mas (2010)** la inteligencia emocional es la facultad de captar, entender y aplicar de manera eficaz la fuerza y la perspicacia de las emociones provenientes de energía humana, información, relaciones e influencia.

3.1.2.- Clima laboral

Chirinos, Meriño & Martínez (2018) precisan que el clima organizacional es una cualidad percibida del ambiente laboral, apreciada por los integrantes de la organización. Comenta que para sostener un buen clima laboral es importante gestionar el adecuado talento humano.

Forehand y Von Gilmer (1964) citado por **Jiménez-Bonilla (2013)** delimitan al clima laboral las características que delinean a una organización, de las demás, son relativamente perpetuas en el transcurso de tiempo y que influyen en el comportamiento de sus integrantes.

También **Rodríguez, Pistillo & Fernández (2017)**, señalan que el clima organizacional son las percepciones que los integrantes de una organización tienen de los factores existentes en el lugar de trabajo, como el estilo de liderazgo, el organigrama y las relaciones interpersonales.

3.2.- Marco de referencia

McClellan (1973,1993) citado por **Osorio & Smith (2009)**, buscaba identificar variables que predijeran el rendimiento laboral y que no estuvieran impregnadas de factores tales como género, raza o estatus económico.

3.2.1.- Teorías de la inteligencia emocional

Teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman

Es una teoría desarrollada por Daniel Goleman (Bisquerra), a partir de mediados de los noventa la inteligencia emocional se convierte en un tema de interés general y en 1995 Daniel Goleman publicó el libro "Emotional Intelligence" en el cual plantea que la

inteligencia emocional consiste en motivarnos a nosotros mismos a través del conocimiento y correcto manejo de las emociones, por lo que se conoce como modelo mixto.

Goleman (1995) afirma: “En cierto modo, tenemos dos cerebros y dos clases diferentes de inteligencia: la inteligencia racional y la inteligencia emocional y nuestro funcionamiento en la vida está determinado por ambos. Por ello no es el CI lo único que debemos tener en cuenta, sino que también deberemos considerar la inteligencia emocional. De hecho, el intelecto no puede funcionar adecuadamente sin el concurso de la inteligencia emocional, y la adecuada complementación entre el sistema límbico y el neocórtex, entre la amígdala y los lóbulos prefrontales, exige la participación armónica entre ambos. Sólo entonces podremos hablar con propiedad de inteligencia emocional y de capacidad intelectual” (Goleman 1995:22)

Teoría de las inteligencias múltiples de Howard Gardner

Es una teoría desarrollada por Howard Gardner, científico y educador estadounidense de Harvard, nacido en 1943. En la década de los 80s proclamó que la capacidad mental del ser humano está formada por varios tipos de inteligencias que trabajan en paralelo y que hasta ese momento no habían sido valoradas apropiadamente. **Gardner (2001)** menciona que se espera que la genética de más luz en cuanto al estudio de la inteligencia, a través de la neurobiología, incluyendo la neuroanatomía, neurofísica y neuropsicología.

3.2.2.- Modelos de la inteligencia emocional

Modelo de inteligencia emocional de Salovey y Mayer.

Salovey y Mayer (1997) afirman que la inteligencia emocional engloba las siguientes habilidades:

- Habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción, se da a través de la inteligencia emocional, es la habilidad de suscitar y/o acceder a sentimientos cuando favorecen pensamientos.
- Habilidad para regular las emociones, fomentando crecimiento intelectual y emocional.
- Habilidad para entender la emoción y el conocimiento emocional.

Tabla 2. Modelo de cuadro ramas de inteligencia emocional de Mayer & Salovey (1997). 2021. "Inteligencia emocional y clima laboral en el Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Chihuahua", 2021.

Categoría 1	Categoría 2	Categoría 3	Categoría 4
La regulación de las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual			
La habilidad para estar abierto a los sentimientos, tanto a los placenteros como a los que no lo son.	La habilidad para emplear reflexivamente o desprenderse de una emoción, dependiendo de su naturaleza informativa o utilitaria.	La habilidad para monitizar o reflexivamente emociones personales, así como el reconocimiento de cuán influenciables o razonables son.	La habilidad para manejar las emociones en uno mismo y en otros, mediante el control de las emociones negativas y la focalización en las placenteras; tener que reprimir o exagerar la información transmitida.
Entendimiento y análisis de las emociones; empleo del conocimiento emocional			
La habilidad para describir las emociones y reconocer representaciones de éstas en las palabras. Por ejemplo, la relación entre querer y amar.	La habilidad para interpretar los significados de las emociones respecto a relaciones (por ejemplo, la tristeza casi siempre acompaña a la pérdida).	La habilidad para entender los sentimientos complejos, por ejemplo la ambivalencia.	La habilidad para conocer las transiciones entre las emociones, tales como la transición de la ira a la satisfacción o de la ira a la timidez.
Facilitación emocional del pensamiento			
Las emociones dan prioridad al pensamiento, por medio de dirigir la atención a la información importante.	Las emociones están suficientemente disponibles como que puedan ser generadas para el juicio y la memoria concerniente a los sentimientos.	El ánimo emocional modula los cambios en el individuo optimista a pesimista, lo cual alerta el reconocimiento de múltiples puntos de vista.	Los estados emocionales se diferencian y fomentan métodos de solución de problemas (ejemplo la felicidad facilita el razonamiento inductivo y la creatividad).
Percepción, evaluación y expresión de la emoción			
La habilidad para identificar la emoción en nuestros estados físicos, sentimentales y reflexivos.	La habilidad para identificar las emociones en otras personas, objetos, situaciones, etc. a través del lenguaje, sonido, apariencia y comportamiento.	La habilidad para expresar las emociones con precisión y para expresar las necesidades aquellos sentimientos.	La habilidad para discriminar entre sentimientos; por ejemplo expresiones honestas versus deshonestas.

Fuente: Mayer y Salovey, 1997

Modelo de inteligencia emocional de Reuven Bar-On

Bar-on es creador del modelo de inteligencia emocional social, tomando como punto de partida el modelo de Salovey y Mayer. Bar-on, (1997) citado por Di caro y D'Amico, (2008), **citado por Mejía Díaz (2013)**, explica que la inteligencia emocional es un conjunto de capacidades no cognitivas, manifiesta que son competencias de habilidades aprendidas que tienen influencia en la calidad de las personas para enfrentar de manera eficaz las demandas y presiones del ambiente.

Tabla 3. Componentes del modelo de inteligencia emocional de Bar-O. 2021.

Componentes del modelo de inteligencia emocional social de Bar-On
Componente intrapersonal (intrapersonal component)
<ul style="list-style-type: none">▪ Evalúa la autoidentificación general del individuo, la autoconciencia emocional, la asertividad, la autorrealización e independencia, la autoconciencia (emotional self-awareness), la autoevaluación (self regard).
Componente interpersonal (interpersonal component).
<ul style="list-style-type: none">▪ La empatía, la reciprocidad social, las relaciones sociales.
Componente de manejo de emociones (stress management component)
<ul style="list-style-type: none">▪ La capacidad para tolerar presiones (balance stress) y la capacidad de controlar impulsos (impulse control).
Componente de estado de ánimo
<ul style="list-style-type: none">▪ El optimismo (optimism); se refiere a la capacidad de ser optimista y de saber disfrutar de la presencia de otros, además de conservar una actitud positiva ante situaciones adversas. Satisfacción (hapiness): se refiere a la capacidad de estar satisfecho consigo mismo y de la propia vida.
Componente de adaptación-ajuste (adaptability)
<ul style="list-style-type: none">▪ El componente se refiere a la capacidad del individuo para evaluar correctamente la realidad y ajustarse de manera eficiente a nuevas situaciones; así como a su capacidad para crear soluciones adecuadas a los problemas diarios, incluye las nociones de prueba de la realidad (reality testing), flexibilidad (flexibility) y capacidad para resolver problemas (problem solving).

Fuente: Bar-On et al (2000).

Es un modelo que posibilita ver el aspecto más positivo de la vida; hace referencia a las competencias sociales que deben tenerse en la vida laboral, las cuales involucran inteligencia emocional y habilidades sociales. Pone de manifiesto que es posible conseguir nuestras metas a través de la autoconciencia y la autorrealización.

Teoría sobre clima laboral de Rensis Likert (1965)

Likert en su teoría sobre clima laboral, citado por **Brunet (1999)** dice que la manera de comportarse de los colaboradores, depende en gran medida del comportamiento administrativo y las condiciones laborales que ellos perciben. Su reacción está

condicionada por la percepción. Establece que hay tres clases de variables que tienen influencia en la percepción individual del clima: Variables causales. Son variables independientes, señalan el sentido en el que una entidad evoluciona y alcanza sus objetivos. Variables intermedias. Se orientan a medir variables que integran los procesos organizacionales, como motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Variables finales. Son resultado de las variables causales y de las intermedias, definen los resultados obtenidos por la entidad, como productividad, ganancia o pérdida.

Teoría sobre el clima laboral de McGregor

McGregor (1985), citado por **Madero y Rodríguez- (2018)** identificó dos actitudes en las personas, mismas que estudió y relacionó con aspectos del comportamiento humano, así como también de la motivación. Hoy en día son llamadas la teoría X y la teoría Y; tienen características diametralmente opuestas.

Teoría X

Las personas sienten aversión al trabajo, le rehúyen. Deben ser obligadas a trabajar, amenazadas con castigos para que hagan un esfuerzo por cumplir con los objetivos establecidos. Las personas prefieren ser dirigidas, sin tener responsabilidades ni ambiciones.

Teoría Y

Las personas al tener un ambiente adecuado que les motive, encuentran el esfuerzo como algo natural, lo que ocasiona que el individuo acepte responsabilidades. Se llega a la conclusión de que si la empresa provee un ambiente adecuado, sus integrantes se comprometerán a lograr las metas establecidas por la misma, se sentirán integrados.

Teoría de los factores de Herzberg

Herzberg, citado por **Parra et al (2018)** establece que el ser humano tiene dos tipos de necesidades, la primera como animal evitar el daño y como ser humano desarrollarse psicológicamente. Es una teoría de componente bifactorial que involucra los factores de higiene y los motivadores. Los primeros son elementos ambientales que en un ámbito laboral requieren atención constante para no sentirse insatisfechos, son el salario, condiciones de trabajo adecuadas y estilos de supervisión. Mientras tanto, la motivación surge del interior de la persona para alcanzar realización personal en el trabajo.

4.- RESULTADOS

Sección 1: Análisis descriptivo de indicadores económicos

Tabla 4. Indicadores socio laborales de las personas que formaron parte del estudio.

Indicador							
Edad	20 - 30 (15%)		31 - 40 (35%)	41 - 50 (31%)	51 - 60 (15%)	61 - 70 (4%)	
	Masculino (15%)			Femenino (85%)			
Escolaridad	Secundaria (4%)		Preparatoria (4%)	Licenciatura (54%)		Posgrado (23%)	
	Antigüedad (años)	1 - 5 (15%)	6 - 10 (19%)	11 - 15 (35%)	16 - 20 (11%)	21-25 (4%)	26 - 30 (8%)

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la edad, el rango con mayor participación se ubicó entre los 31 y 40 años con el 35% de concurrencia. La distribución de la edad arroja una media de 41.5 años y una desviación estándar de 10.7 años. En cuanto al género, la participación fue: mujeres 85% y hombres 15%. En la escolaridad destaca la formación de licenciatura con el 54%. Por último, la antigüedad con mayor prevalencia fue en el rango de 11 – 15 años con el 35%.

Sección 2: Análisis descriptivo de indicadores de inteligencia emocional

Arredondo (2008) realizó un estudio en cuyos resultados concluyó que no hay relación directa entre inteligencia emocional y clima laboral; pero encontró que la inteligencia emocional tiene una participación indirecta en el clima laboral, considerando que cada colaborador percibe el clima laboral de acuerdo a sus características personales.

Tabla 5. Resumen de resultados del análisis descriptivo de los indicadores de inteligencia emocional de los integrantes del Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Chihuahua. 2021.

Indicador	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Categoría %				
	1		2		3
Atención propias emociones	15		8		77
Atención emociones de otros	30		17		53
Regulación propias emociones	17		2		81
Emoción expresada	19		12		69
Regulación emociones de otros	30		10		60
Emociones resolución de problemas	8		6		85
Promedio	20		9		71

Fuente: Elaboración propia.

Se observa que el 20% de los participantes considera que no cuenta con resultados favorables en los indicadores de inteligencia emocional. El 9% resultó apático y el 71% de los encuestados manifestó un resultado favorable. El indicador que presentó el porcentaje menor fue “Emociones resolución de problemas” con un 8%; sin embargo, ese mismo indicador presenta el porcentaje más alto, con un 85%.

Sección 3.- Análisis descriptivo de indicadores de clima laboral

Según **Cota (2017)**, el clima laboral es más una dimensión de la persona que le da entidad e involucra diversos factores, entre ellos el fisiológico, económico, entorno físico, además del psicológico. Para **Méndez (2006)** el uso de instrumentos de medición de clima laboral, orientados a identificar y analizar los aspectos formales e informales que afectan el comportamiento de las personas, al interior de una organización, facilitan la integración de actividades y actitudes que permitan a las personas sentirse motivadas a realizar sus labores cotidianas.

Tabla 6. Resumen de resultados del análisis descriptivo de los indicadores de clima laboral de los integrantes del Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Chihuahua. 2021.

Indicador	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	Categoría %			
	1			2
Comunicación	59			41
Entorno físico	75			25
Igualdad	49			51
Liderazgo	58			42
Motivación	58			42
Trabajo en equipo	65			35
Promedio	61			39

Fuente: Elaboración propia.

Se observa que el 61% de los participantes percibe que el clima laboral es adecuado y el 39% considera que no lo es. El indicador que presentó el porcentaje mayor de desaprobación es el de igualdad con un 51%, lo cual indica que los participantes perciben que sus opiniones no son tomadas en cuenta en las decisiones del área objeto de estudio y que tampoco sus sugerencias son consideradas.

Sección 4: Análisis de fiabilidad

En esta sección se indica el grado de confiabilidad de los instrumentos que se utilizaron para la investigación.

Tabla 7. *Alpha de Cronbach de los instrumentos de medición para inteligencia emocional y clima laboral de los integrantes del Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Chihuahua. 2021.*

Variable	Alpha de Cronbach	Núm. De elementos
Inteligencia emocional	0.929	33
Clima laboral	0.810	21

Fuente: Elaboración propia.

La validez y la confiabilidad de los instrumentos de medición utilizados para esta investigación mostraron un índice de 0.929 para inteligencia emocional y un 0.810 para clima laboral; lo cual significa que ambas mediciones son aceptables.

Sección 5: Análisis de correlaciones bivariadas

Esta sección muestra los resultados de la correlación existente entre los indicadores de inteligencia emocional y clima laboral de los encuestados. Contiene cuadros que representan la información obtenida. Para fortalecer el cumplimiento de los objetivos de la presente investigación se elaboró el análisis de k medias.

Tabla 8. *Correlaciones bivariadas de la las dimensiones de inteligencia emocional de los integrantes del Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Chihuahua. 2021.*

Indicador de inteligencia emocional	Regulación emociones de otros	Nivel de significancia
Atención propias emociones Pearson	0.787	0.000

Fuente: Elaboración propia.

Se llevó a cabo el análisis de correlaciones bivariadas, únicamente se detectó una relación por arriba del 0.750, que es: Atención propias emociones con regulación emociones de otros. En adición se llevó a cabo el análisis de Spearman y no se encontró relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral en el Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Chihuahua. Con relación al clima y sus indicadores no se encontraron relaciones por encima del 0.750.

Sección 6: Análisis de k medias

6.1 Análisis descriptivo de k medias de inteligencia emocional

Esta sección presenta los resultados de la relación entre los grupos destacados de los indicadores socioeconómicos y los indicadores de inteligencia emocional de los encuestados. En este caso, solo se presenta la tabla 6 como ejemplo completo de este análisis. En las siguientes tablas solo se incluyen los resultados de la Media y de la

Desviación Estándar con los respectivos indicadores socioeconómicos y las dimensiones de la inteligencia emocional y del clima laboral.

Inteligencia Emocional

Tabla 9. *Análisis de k medias (Conglomerados) para el indicador “EDAD” y las dimensiones de inteligencia emocional de los integrantes del Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Chihuahua. 2021.*

		Clúster		
		1	2	3
Edad		41-50	31-40	51-60
Atención emociones propias	4	De acuerdo	4 De acuerdo	3 Indiferente
Atención emociones de otros	4	De acuerdo	4 De acuerdo	3 Indiferente
Regulación propias emociones	5	Totalmente de acuerdo	5 Totalmente de acuerdo	4 De acuerdo
Emoción expresada	4	De acuerdo	4 De acuerdo	4 De acuerdo
Regulación emociones de otros	4	De acuerdo	4 De acuerdo	3 Indiferente
Emoción resolución de problemas	4	De acuerdo	4 De acuerdo	4 De acuerdo
Media	4.17		4.17	3.50
DE	0.41		0.41	0.55

Fuente: Elaboración propia.

Los rangos de edad 41-50, 31-40 51-60 representan el 31, 35 y 15% de los encuestados, representando el 81% del total de los participantes. Los grupos 1 y 2 (41-50 y 31-40) arrojan resultados iguales al responder que están de acuerdo y totalmente de acuerdo. El grupo 3 por su parte respondió que es indiferente o de acuerdo. Las dimensiones “Emoción expresada” y “Emoción resolución de problemas” obtuvieron de acuerdo en los 3 grupos; mientras que las dimensiones “Atención emociones propias”, “Atención emociones de otros” y “Regulación emociones de otros” obtuvieron de acuerdo en los grupos 1 y 2 e indiferente en el grupo 3. Schaine (2001), citado por Palomera (2005) hipotetiza que el desarrollo de la inteligencia emocional debería seguir un rumbo similar al de la inteligencia tradicional; de manera que con la edad y la experiencia el entendimiento debería ser más fluido a medida en que el individuo se aleja de la juventud y entra en la etapa adulta.

Tabla 10. *Análisis de k medias (Conglomerados) para el indicador “GÉNERO” y las dimensiones de inteligencia emocional de los integrantes del Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Chihuahua. 2021.*

	Femenino	Masculino
Media	4.17	3.17
DE	0.41	0.98

Fuente: Elaboración propia.

El género femenino que representa el 85% del total de los participantes respondió de acuerdo a 5 de las 6 dimensiones de inteligencia emocional y totalmente de acuerdo a una de ellas: "Regulación emociones propias". El grupo 2 que representa al género masculino manifestó estar en desacuerdo en 2 dimensiones ("Atención emociones de otros" y "Regulación emociones de otros") y de acuerdo en 3, siendo éstas: "Regulación emociones propias", "Emoción expresada" y "Emoción resolución de problemas".

Tabla 11. Análisis de *k medias (Conglomerados)* para el indicador "ESCOLARIDAD" y las dimensiones de inteligencia emocional de los integrantes del Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Chihuahua. 2021.

Escolaridad	Secundaria 1	Preparatoria 2	Licenciatura 3
Media	3.67	2.67	4.17
DE	0.82	1.03	0.41

Fuente: Elaboración propia.

En este cuadro se presentan los indicadores de inteligencia emocional de los encuestados dividido en 3 grupos. El grupo 1 presenta una media de 3.67 y en el grupo 3, este dato se sitúa por arriba del 4. En estos dos grupos se observó una variación significativa en la percepción de las distintas dimensiones; el grupo 1 manifestó estar en desacuerdo en la dimensión de "Regulación emociones de otros" y el grupo 3 dijo estar totalmente de acuerdo en "Regulación de emociones propias". El grupo de preparatoria identificado con el número 2 manifestó opiniones en desacuerdo en 4 de las 6 dimensiones y de acuerdo en las 2 dimensiones restantes, lo que finalmente al obtener la media lo designa como apático. Se generó coincidencia en los 3 grupos en la dimensión de "Emoción expresada", señalando de acuerdo. Se observó que el grupo 3 es el que marca la diferencia en las dimensiones de inteligencia emocional, al presentar una desviación estándar de 0.41 lo cual significa que en este grupo existe una menor variabilidad de percepción entre los encuestados.

Tabla 12. Análisis de *k medias (Conglomerados)* para el indicador "ANTIGÜEDAD" y las dimensiones de inteligencia emocional de los integrantes del Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Chihuahua. 2021.

Antigüedad	0-5 (1)	Más de 30 (2)
Media	3.50	4.00
DE	0.55	0.00

Fuente: Elaboración propia.

Los dos (2) grupos representan el 23% del total de la población encuestada. El grupo de 0-5 años muestra de acuerdo en 4 de las 6 dimensiones “Regulación propias emociones”, “Emoción expresada” y “Emoción resolución de problemas”, con una media de 3.50 y una desviación estándar de 0.55. El grupo 2 que representa al sector de más de 30 años de antigüedad manifestó estar de acuerdo en las 6 dimensiones lo que arrojó una desviación estándar de 0. Se observó que a medida en que va avanzando el número de años laborados en el Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Chihuahua, la inteligencia emocional de sus integrantes va haciéndose más homogénea con tendencia a ser favorable.

6.2 Análisis descriptivo de k medias de clima laboral

Esta sección presenta los resultados de la relación entre los grupos destacados de los indicadores socioeconómicos y los indicadores de clima laboral de los encuestados. En este caso, solo se presenta la tabla 10 como ejemplo completo de este análisis. En las siguientes tablas solo se incluyen los resultados de la Media y de la Desviación Estándar.

Tabla 13. Análisis de k medias (Conglomerados) para el indicador “EDAD” y las dimensiones de clima laboral de los integrantes del Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Chihuahua. 2021.

	1		2		3	
Edad	41-50		31-40		51-60	
Comunicación	3	De acuerdo	2	En desacuerdo	2	En desacuerdo
Entorno físico	3	De acuerdo	3	De acuerdo	4	Totalmente de acuerdo
Igualdad	3	De acuerdo	2	En desacuerdo	2	En desacuerdo
Liderazgo	2	En desacuerdo	3	De acuerdo	3	De acuerdo
Motivación	3	De acuerdo	2	En desacuerdo	3	De acuerdo
Trabajo en equipo	3	De acuerdo	3	De acuerdo	3	De acuerdo
Media	2.83		2.5		2.83	
DE	0.41		0.55		0.75	

Fuente: Elaboración propia.

Los rangos de edad 41-50, 31-40 y 51-60 representan el 31, 35 y 15% de los encuestados, es decir el 81% del total de los participantes. Los grupos 1 y 3 obtuvieron una media cercana de 2.83, sin embargo la diferencia entre ambos grupos se observó en la desviación estándar, el grupo 1 fue más consistente en sus apreciaciones, no así el grupo 3 el cual manifestó percepciones más dispares de clima laboral. Cabe mencionar que la dimensión de “Trabajo en equipo” los tres grupos manifestaron estar de acuerdo. Por su parte en las dimensiones de “Comunicación” e “Igualdad” los grupos 2 y 3

manifestaron estar en desacuerdo y el grupo 1 dijo estar de acuerdo. **Fernández (1991)** considera que la comunicación organizacional es un conjunto de técnicas que permite el flujo de mensajes dentro de la misma y al exterior de ésta, los mensajes son tanto escritos como verbales por lo que es de vital importancia que existan canales que permitan que el ciclo de transmisión de información sea completado con claridad.

Tabla 14. *Análisis de k medias (Conglomerados) para el indicador "GÉNERO" y las dimensiones de clima laboral de los integrantes del Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Chihuahua. 2021.*

Género	Femenino	Femenino
Media	2.17	3.00
DE	0.41	0.00

Fuente: Elaboración propia.

Este cuadro muestra que tanto el género femenino como el masculino perciben de la misma manera el clima laboral. También se aprecia que el género femenino, que representa el 85% de los encuestados, tiene distintas percepciones del clima laboral. El grupo 1 femenino está en desacuerdo con el clima laboral y el grupo 2 femenino está de acuerdo en lo relativo a la percepción del mismo. Los resultados de la percepción del género masculino del clima laboral arrojaron resultados muy similares entre ellos, motivo por el cual no se muestran en el presente cuadro, manifestando únicamente respuestas encuadradas en de acuerdo (3) y totalmente de acuerdo (4). Según Joseph y Newman (2010), citados por **García, et al (2012)** el género femenino, en términos generales, tiene un mayores competencias de inteligencia emocional, especialmente cuando ésta se mide como como un conjunto de habilidades cognitivas. Las mujeres obtienen un mayor puntaje en cuanto al manejo y comprensión de emociones.

Tabla 15 *Análisis de k medias (Conglomerados) para el indicador "ESCOLARIDAD" y las dimensiones de clima laboral de los integrantes del Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Chihuahua. 2021.*

	Licenciatura	Otros	Posgrado
Media	2.50	3.67	1.67
DE	1.05	0.52	0.82

Fuente: Elaboración propia.

En este cuadro se observa que tanto el grupo de licenciatura como el de posgrado tuvieron percepciones variadas que van desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo. El grupo 2 es el que marca la diferencia ya que sus opiniones

arrojaron opiniones de acuerdo en 3 dimensiones y totalmente de acuerdo en las otras 3 dimensiones. En la dimensión de “Entorno físico” los 3 grupos coincidieron en emitir una opinión de acuerdo. La dimensión de “Motivación” fue evaluada como en desacuerdo por el grupo 1, totalmente de acuerdo por el grupo 2 y en desacuerdo por el grupo 3. Así mismo “Comunicación” resultó con percepciones desfavorables en los grupos de licenciatura y de posgrado, mientras que el grupo denominado otros lo percibe como totalmente de acuerdo. El resultado de la dimensión de “Comunicación” es consistente con el obtenido en k medias de edad y clima laboral.

Tabla 16. Análisis de k medias (Conglomerados) para el indicador “ANTIGÜEDAD” y las dimensiones de clima laboral de los integrantes del Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Chihuahua. 2021.

Antigüedad	6 - 10	16 – 20	Mas de 30
Media	2.67	3.17	3.00
DE	0.82	0.75	0.63

Fuente: Elaboración propia.

Este cuadro muestra que la percepción de las dimensiones de “Comunicación”, “Igualdad” y “Motivación” en el grupo 1 arroja en desacuerdo. En la dimensión “Liderazgo” los 3 grupos manifestaron estar de acuerdo. La dimensión mejor evaluada por los 3 grupos es “Trabajo en equipo” y las que obtuvieron una percepción más desfavorecida fueron “Comunicación” y “Motivación” al ser percibidas en su mayoría como en desacuerdo. Se observó que conforme avanza la antigüedad en la Universidad Autónoma de Chihuahua, la percepción del clima laboral tiende a ser más homogénea y en general positiva. Sin embargo, aun cuando la percepción del grupo 3 es más homogénea, el que tiene una mejor apreciación es el grupo 2 ya que arrojó una media de 3.17 y una desviación estándar de 0.75. Continúa presentándose la consistencia en una baja percepción en la dimensión de “Comunicación”.

Sección 7: Análisis de chi cuadrada

Se llevó a cabo la prueba estadística de chi cuadrada bajo tres enfoques: 1. Identificar la relación entre los indicadores socioeconómicos (4) y los indicadores de la inteligencia emocional (33). 2. Identificar la relación entre los indicadores socioeconómicos (4) y los indicadores del clima laboral (21).

Para estas dos análisis la hipótesis para la prueba de chi cuadrada se definió como sigue:

H₀: Los indicadores sociodemográficos y los indicadores de la inteligencia emocional y del clima laboral son independientes, es decir, no hay ninguna relación entre ellos.

H₀: Los indicadores sociodemográficos y los indicadores de la inteligencia emocional y del clima laboral son dependientes, es decir, si hay relación entre ellos.

La regla de decisión es: se rechaza la H₀: si $\chi^2 > \chi^2_u$. Se llevaron a cabo 132 cruces entre los indicadores socioeconómicos y los indicadores de inteligencia emocional, de los cuales 11 cruces mostraron dependencia, representando el 8.0%. En clima laboral se efectuaron 84 cruces con los indicadores socioeconómicos, de los que 3 cruces mostraron relación, siendo el 4.0%.

3.- Identificar el grado de dependencia entre los indicadores de la inteligencia emocional (33) y los indicadores del clima laboral (21).

La hipótesis para la prueba de chi cuadrada se definió como sigue:

H₀: Las dimensiones de inteligencia emocional y las dimensiones de clima laboral son independientes, es decir, no hay ninguna relación entre ellas.

H₁: Las dimensiones de inteligencia emocional y clima laboral son dependientes, es decir, hay relación entre ellas. La regla de decisión es: se rechaza la H₀: si $\chi^2 > \chi^2_u$. Se realizaron 693 cruces, 24 de ellos mostraron relación, lo que representó el 3.0%.

5.- CONCLUSIONES

1. La mayoría los integrantes del Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Chihuahua consideran que cuentan con una inteligencia emocional favorable; sobre todo en lo relativo a "Atención emociones propias", "Regulación emociones propias" y "Emoción resolución de problemas".
2. La mayoría de los participantes considera que el clima laboral en el Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Chihuahua es adecuado, destacando las dimensiones de "Entorno Físico" y "Trabajo en equipo" "Comunicación"; la dimensiones de "Comunicación" y "Motivación" fueron percibidas como favorables, en un grado menor. Las dimensión que obtuvo el porcentaje más bajo de aceptación fue "Igualdad".
3. En el análisis de k medias se apreció que conforme se va incrementando la edad y la antigüedad laboral, la inteligencia emocional y la percepción sobre el clima laboral tienden a tener características más homogéneas; del mismo modo se observó que en

el indicador socioeconómico de “Licenciatura” las percepciones del clima laboral son más parecidas entre los participantes.

4. Se demostró que no existe dependencia entre los indicadores sociodemográficos y los indicadores de la inteligencia emocional y clima laboral y también se indentificó que no hay dependencia entre imteligencia emocional y clima laboral; sin embargo, se encontró que la inteligencia emocional como rasgo de personalidad tiene influencia indirecta en la percepción del clima laboral

CONSIDERACIONES FINALES

Con base en los resultados obtenidos en la investigación y en las conclusiones en las cuales se identificaron las características tanto de la inteligencia emocional como del clima laboral del Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Chihuahua se mencionan algunas recomendaciones para que ambas mejoren. Los resultados generales obtenidos demostraron que los participantes en el estudio cuentan con una inteligencia emocional que si bien no tiene correlación directa con el clima laboral, ejerce una influencia que permite que desarrollen sus labores cotidianas sin mayores presiones. Se observó que los encuestados manifestaron contar con habilidades que les permiten poner atención en las emociones de otros, lo que les posibilita la formación de equipos de trabajo eficaces, por lo que se recomienda integrar a los individuos en grupos de trabajo en los que puedan compartir sus habilidades y conocimientos con los demás, y al mismo tiempo aprender de sus compañeros. **Sánchez (1998)** manifestó que encontró una percepción desfavorable en las subescalas del apoyo que los colaboradores reciben de sus jefes, situación que coincide con los resultados obtenidos en la presente investigación que arrojó un 51% de percepción desfavorable en la dimensión de “Igualdad” en clima laboral; situación que puede mejorar si se trabaja en ella aprovechando los niveles favorables presentes en las dimensiones de “Motivación” y “Comunicación” para lograr una mejor percepción en cuanto a que se tomen en cuenta las iniciativas y opiniones de los participantes. Por otra parte, **Madrigal (2009)** opinó que la búsqueda de elementos que logren que las acciones de los individuos hacia objetivos específicos, ha sido un factor persistente, así como hallar los componentes clave que permitan orientar la energía, el esfuerzo y la concentración que permitan el logro de las metas propuestas. A través de la inteligencia emocional es posible descubrir métodos y técnicas que permitan que los empleados se sientan motivados, tomados en cuenta y

reconocidos en sus labores cotidianas. Por lo que se recomienda integrar a los planes de trabajo actividades que permitan el reconocimiento de trabajos bien realizados, ya que esto permite que los empleados perciban que el logro de los objetivos del Departamento trae consigo actitudes positivas e integración a la organización. Se sugiere la creación de programas de aprendizaje que incrementen el nivel de conocimiento de los colaboradores para que sean capaces de realizar sus labores cotidianas con un mayor grado de autonomía. Del mismo modo también es factible el desarrollo de actividades fuera del trabajo con el propósito de reforzar la convivencia entre los integrantes del Departamento.

6.- LISTA DE REFERENCIAS

- Araujo M., y Leal Guerra M. (2007). ISSN: 1856-6189.Volumen:4. Edición 2. Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior. Públicas.
- Arredondo, D. (2008). Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto". CYBERTESIS. Repositorio de Tesis Digitales. Colecciones Maestría de la Facultad de Medicina. URI: <https://hdl.handle.net/20.500.12672//3275>
- Brunet, L. (1999). El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias. México: Trillas
- Bunker, K. A. (1997). The power of vulnerability in contemporary leadership. Consulting Psychology Journal: Practice and Research, 49(2), 122–136. <https://doi.org/10.1037/1061-4087.49.2.122>
- Cota, J. (2017) "Método para evaluar el clima organizacional del área docente de un centro de bachillerato tecnológico de Cd. Obregón, Sonora". Ciencias Administrativas, 10, 39-45.
- Chirinos, Aranque, Y Meriño Córdova, V.H. & Martínez de Meriño (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. Obtenido de Revista EADN, 84, 43-61.:<https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916>
- Fernández, C. (1991). La comunicación en las organizaciones, México, Trillas.
- Fragoso-Luzuriaga, Rocío (2015), "Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto?", en Revista Iberoamericana de Educación Superior (ries), México, unam-iisue/Universia, vol. vi, núm. 16, pp. 110-

- 125, E-ISSN: 2007-2872 <https://ries.universia.net/article/view/1085/inteligencia-emocional-competenciasemocionales-educacion-superior-un-concepto->
- Gardner, H. (2001). *La inteligencia reformulada: Las inteligencias múltiples en el siglo XXI*. Barcelona: Paidós.
- García – Fernández Mariano y Giménez-Mas Sara Isabel (2010). . ISSN 1988-7701 2010, vol. 3, nº 6, Espiral. Cuadernos del Profesorado. pp. 43-52
- Gartzia, L, Aritzeta, A, Balluerka, N. & Barberá, E. (2012). Inteligencia emocional y género: más allá de las diferencias sexuales *Anales de Psicología*, vol. 28, núm. 2, Universidad de Murcia, 567-575.
- Gardner, H. (1993). *Multiples Intelligences*. New York: BasicBooks, Traducción española en Ed. Paidós
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Estados Unidos: Editorial Bantam Books.
- Goleman, D. y Cherniss, C. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo. Cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Buenos Aires: Vergara
- Gonçalves A. (2007). *Dimensiones del clima organizacional*. La Habana: Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC).
- Guerrero, Govea & Urdaneta (2006). Análisis de la gestión del conocimiento y de la inteligencia emocional en las organizaciones. *Telos*, vol. 8, núm. 3, septiembre-diciembre. Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín Maracaibo, Venezuela, 420-438. ISSN: 1317-0570
- Guillén, M. (2013). Clima organizacional en la Editorial Ciencias Médicas a partir del análisis de dos de sus dimensiones *Revista Cubana de Salud Pública*, vol. 39, núm. 2, 2013 Sociedad Cubana de Administración de Salud La Habana, Cuba, 242-252
- Jiménez-Bonilla D., Jiménez-Bonilla E. *Revista Ciencia UNEMI* Vol. 9 - Nº 18, Junio 2016, ISSN 1390-4272 Impreso ISSN 2528-7737 Electrónico, 26 - 34
- Hooghiemstra, T. (1997). Gestión integrada de recursos humanos. En Hay Group (Eds.), *Las competencias: clave para una gestión integrada de los recursos humanos*. Bilbao, España: Deusto, 17-46
- Likert, R. (1968). *El factor humano de la empresa*. Bilbao, España: Devito

- Mayer, J.D. & Cobb, C.D. (2000). Educational policy on emotional intelligence: the case for ability scales. In R. Bar-On & J.D.A. Parker (Eds.), *The handbook of emotional intelligence*. San Francisco, Jossey Bass.
- Madero S. y Rodriguez D. (2018). *CienciaUAT* versión On-line ISSN 2007-758. Versión impresa ISSN 2007-7521, Vol. 13, Núm. 1. Ciudad Victoria jul./dic. 2018. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v13i1.1014>
- Madrigal, B. (2009). *Habilidades Directivas*. México D.F.: Mc Graw Hill/ interamericana Editores S.A.
- Mejía Díaz, J.J. (2013). Reseña teórica de la inteligencia emocional: modelos e instrumentos de medición. Volumen 17. Número 1. Enero-junio. <https://doi.org/10.14483/23448350.4505>
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: un método de análisis para su intervención* (1ra Ed.). Bogotá, D.C., Colombia: Centro Editorial Universidad del Rosario. <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/914>
- Osorio C. y Smith W. (2009). Identificación de competencias laborales de asesores comerciales en una compañía de aseguramiento y prestación en servicios de salud. *Avances en Psicología Latinoamericana*, vol. 27, núm. 1, 207-230. ISSN: 1794-4724
- Palomera, R. (2005). Desarrollo de la inteligencia emocional percibida. Diferencias individuales en función del género y edad. *International Journal of Development and Educational Psychology*, vol. 1, núm. 1, 443-457.
- Parra, C., Bayona J. y Salamanca T. (2018). Vigencia conceptual de los factores de la motivación: Una perspectiva desde la teoría bifactorial propuesta por Herzberg. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, vol. XV, núm. 27, 2018 Universidad El Bosque, Colombia. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409658132008>
- Pereira, L. (2004). *La inteligencia emocional del líder como estrategia de cambio en las organizaciones*.
- Pérez, N. & Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonia Peruana, Periodo 2013, (Tesis de Maestría)*. Perú: Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

- Rodríguez T., Pistillo, L., Fernández, H. (2017). Clima organizacional como gestión del conocimiento. *Sapienza Organizacional*, 5(9), 159-172.
- Rychen y Hersh Salgani. (2001). Definir y seleccionar las competencias fundamentales para la vida. Fondo de Cultura Económica.
- Saklofske, D.H., Austin E.J. & Minski P. (2003). Factor structure and validity of a trait emotional intelligence measure. *Personality and Individual Differences*, 34, 707-721. Doi:[https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(02\)00056-9](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(02)00056-9)
- Salovey, R y Mayer, J. D. (1997). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, vol. 9 (3), 185-211. SATTLER, J. M. (1999)
- Sánchez, F. (1998). Percepción del clima social organizacional en un grupo de trabajadores del Hospital Víctor Larco Herrera. *Revista Peruana de Psicología*. Vol. 3, Núm. 5.
- Schutte, N.S., Malouff, J.M., Hall L.E, Haggerty D.J., Cooper J.T., Golden C.J. & Dornheim L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25, 167-177.
- Torrego, C. (2005). Mediación de conflictos en instituciones educativas: Manual para la formación de mediadores. Madrid, España.
- Weisinger, H. (1988). *Emocional intelligence at work: The untapped edge for succes*, Josey-Bass, San Francisco.