



UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA:

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA LABORAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del título de Licenciadas en Psicología.

Autoras

Nicole Mirella López Lima

Wilma Jeannette Palate Supe

Tutor

Psc. Ind Luis Fernando Taruchain
Pozo, Msc.

AMBATO– ECUADOR
2026

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

Nosotras, Nicole Mirella López Lima y Wilma Jeannette Palate Supe declaramos ser autoras del Trabajo de Integración Curricular con el nombre “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA LABORAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA”, como requisito para optar al grado de Licenciada en Psicología y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

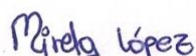
Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 02 días del mes Febrero de 2026, firmo conforme:

Autor: Nicole Mirella López Lima.

Firma:



Número de Cédula: 1726321993

Dirección: Ambato

Correo Electrónico:

mlopez37@indoamerica.edu.ec

Teléfono: 0986967130

Autor: Wilma Jeannette Palate Supe.

Firma:



Número de Cédula: 1804841755

Dirección: Ambato

Correo Electrónico:

wpalate2@indoamerica.edu.ec

Teléfono: 0979613439

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA LABORAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA” presentado por Nicole Mirella López Lima y Wilma Jeannette Palate Supe, para optar por el Título de Licenciadas en Psicología,

CERTIFICO

Que dicho Trabajo de Integración Curricular ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte los Lectores que se designe.

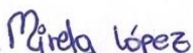
Ambato, 02 de Febrero de 2026

Psc.Ind. Luis Fernando Taruchain Pozo,Msc.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Integración Curricular, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciadas en Psicología, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 02 de Febrero de 2026



.....
Nicole Mirella López Lima
1726321993



.....
Wilma Jeannette Palate Supe
1804841755

APROBACIÓN DE LECTORES

El Trabajo de Integración Curricular ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA LABORAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA previo a la obtención del Título de Licenciadas en Psicología, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del Trabajo de Integración Curricular.

Ambato, 20 de Febrero de 2026

Psc.CI Ana Carolina Márquez Altamirano, Mg.
LECTOR

Psic.Ind José Miguel Acuña Mayorga, Msc.
LECTOR

DEDICATORIA

Me dedico este trabajo a mí misma, por la fortaleza, perseverancia y compromiso demostrados para culminar esta meta académica, por no rendirme ante los obstáculos y por creer en mis capacidades para alcanzar este importante logro personal y profesional. Dedico esta tesis a mis padres, por su amor infinito, sacrificio y ejemplo de constancia, que han guiado mi camino personal y académico. Gracias por su apoyo incondicional, por sus palabras de aliento y por enseñarme que con esfuerzo y perseverancia es posible alcanzar cualquier meta. A mi esposo, Valentino Castillo, por su amor, paciencia y apoyo incondicional. Gracias por caminar a mi lado, por comprender los momentos de sacrificio y por motivarme constantemente a seguir adelante, incluso en los momentos más desafiantes de este proceso. A mi hijo, Mathias Castillo, mi mayor amor y mi razón más grande para seguir adelante. Gracias por crecer junto a mí, por tu amor tan puro y sincero, por tu paciencia infinita y por esperarme cada noche con una sonrisa, aun cuando el cansancio también era tuyo. Gracias por enseñarme, sin palabras, el verdadero significado del esfuerzo y del amor incondicional. Perdóname por las ausencias, por las noches largas y por los momentos en los que tuve que dejarte al cuidado de tus profesoras en la guardería para poder cumplir esta meta. Cada sacrificio estuvo lleno de amor y pensado en tu futuro. Este logro es tan tuyo como mío, y lo dedico a ti con todo mi corazón, con la esperanza de que algún día comprendas que cada paso que di fue para darte un mejor mañana. A mis hermanos, Nayeli, Camila, Miguel y Charlie, quienes han sido parte fundamental de mi camino, les dedico este logro con todo mi amor. Como hermana mayor, he intentado ser un ejemplo de esfuerzo, constancia y superación, aun en los momentos más difíciles. Este trabajo no solo representa una meta personal alcanzada, sino también el reflejo del deseo de demostrarles que con dedicación y perseverancia los sueños se pueden cumplir. Gracias por su cariño, su apoyo silencioso y por motivarme, incluso sin saberlo, a seguir adelante cada día. Finalmente, a mi familia en general, por estar siempre presentes, brindándome ánimo, confianza y respaldo, demostrando que la unión familiar es una fortaleza indispensable para alcanzar los sueños y metas propuestas.

Nicole Mirella López Lima

Dedico este trabajo a Dios por no dejarme sola y poder cumplir una de mis metas más preciadas de mi vida. A toda mi familia. Principalmente, a mis padres Rodrigo y Hermiña que han sido mi apoyo para poder seguir a delante, me han enseñado que rendirme no es una opción, gracias mis papitos porque me han dado todo el cariño y el apoyo durante toda mi carrera. Sin ustedes no será nada ni estaría donde estoy, por eso quiero decir que los quiero mucho mis papitos. También les dedico mi trabajo a mis hermanas Irma, Elsa y Diana y a mis cuñados y sobrinos, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida. A mi esposo Santiago Supe, reconocí tu apoyo incondicional, tu empatía y firmeza en cada fase de este recorrido. En las ocasiones de mayor lucha y tus motivadoras palabras y tu tolerancia fueron el aliento que necesitaba para continuar. Agradezco que estés a mi lado con cariño, por confiar en lo que puedo hacer y por ser un pilar esencial en cada meta lograda. A mi hijo Axcel Supe, eres la razón por la cual cada renuncia tiene significado y cada objetivo tiene un sentido. Tu cariño me motiva a mejorar cada día y a esforzarme por un mañana más brillante, mostrando que, con compromiso, trabajo duro y fe en uno mismo, cualquier anhelo puede convertirse en realidad.

Wilma Jeannette Palate Supe

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la culminación de este trabajo de investigación. A través de estas líneas, quiero reconocer profundamente a quienes, de manera directa o indirecta, contribuyeron a mi formación académica y personal. En primer lugar, agradezco a Dios por bendecirme con salud, fortaleza y sabiduría para enfrentar cada desafío que se presentó en este camino. A mi madre, Mirella Lima, por su amor incondicional y a mi padre Carlos López quien con su sacrificio me impulso a luchar por mis metas. Sin sus valores y apoyo constante, este logro no habría sido posible. A mi compañero de vida, por su compañía, paciencia y palabras de aliento en los momentos de mayor exigencia, fueron noches de desvelo y días de sacrificio en los que siempre me impulsaste a alcanzar mis metas. Gracias por ser un pilar fundamental en mi vida y por apoyarme en cada paso de este proceso. Extiendo también mi agradecimiento a mi amiga y compañera, Jeanneth Palate, gracias por tu apoyo incondicional y la dedicación que siempre tuviste. Tu amistad y compañía hicieron de este camino no solo un trabajo académico, sino una experiencia de crecimiento y compañerismo que guardaré siempre en mi corazón. Expreso mi más sincero agradecimiento a mis docentes y tutor, quienes compartieron su conocimiento y dedicación, guiando mi formación profesional y aportando significativamente a la calidad de este trabajo. Finalmente agradezco a la Cooperativa Kullki Wasi, por brindarme la apertura, confianza y apoyo necesario para la realización de la presente investigación. Agradezco especialmente a sus directivos y colaboradores por permitir la aplicación de los instrumentos de evaluación, así como su disposición, tiempo y colaboración. Su valioso aporte hizo posible la obtención de información relevante, contribuyendo de manera significativa al cumplimiento de los objetivos planteados en esta tesis.

Nicole Mirella López Lima

Deseo expresar nuestro más profundo agradecimiento a nuestro tutor, Psc. Ind. Luis Fernando Taruchain Pozo MSc., por el valioso acompañamiento y la guía brindada durante todo el proceso de investigación. Su compromiso, paciencia, amplia experiencia y la confianza depositada en nosotros fueron pilares fundamentales para la realización de este trabajo. Valoramos enormemente cada una de sus orientaciones, recomendaciones y mensajes de aliento, los cuales nos motivaron a superarnos y a continuar con responsabilidad y dedicación en cada etapa del proyecto. A todos mis docentes que han sido parte de mi camino universitario, a todos ellos les quiero agradecer por transmitirme los conocimientos necesarios para hoy poder estar aquí. A mi amiga Mirella López por caminar conmigo desde el inicio hasta el final de esta etapa. Gracias por cada desvelo, por las risas interminables, por la complicidad, el apoyo incondicional y por estar presentes tanto en los momentos buenos como en los difíciles. Gracias por escucharme, comprenderme y ayudarme siempre. Su amistad es un regalo que valoro profundamente.

Wilma Jeannette Palate Supe

INDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	i
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR.....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iv
APROBACIÓN DE LECTORES.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xi
ABSTRACT.....	xii
1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. MARCO METODOLÓGICO.....	8
3. RESULTADOS.	12
3.1 NIVELES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL GLOBAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA DE LA CIUDAD DE.....	12
3.2 NIVELES DE LAS DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL DE UNA EMPRESA DE LA CIUDAD DE	14
3.3 RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LOS NIVELES DE LAS DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL EN FUNCIÓN AL SEXO DEL PERSONAL	16
4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	17
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	21
AGRADECIMIENTOS.	25
DEDICATORIA.....	26
ANEXOS.....	24

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1 Niveles de inteligencia emocional general	13
Tabla No. 2 Niveles de dimensión estabilidad/cambio del clima.....	14
Tabla No. 3 Niveles de dimensión autorrealización del clima laboral	15
Tabla No. 4 Niveles de dimensión relaciones del clima laboral	15
Tabla No. 5 Relación de la IE y el CL.....	16
Tabla No. 6 Relación de la IE y el CL por género	16

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1 Niveles de inteligencia emocional general	13
Gráfico No. 2 Niveles de dimensión estabilidad/cambio del clima	14
Gráfico No. 3 Niveles de dimensión autorrealización del clima laboral.....	15
Gráfico No. 4 Niveles de dimensión relaciones del clima laboral	15

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
CARRERA PSICOLOGÍA

TEMA: “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA LABORAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA”

AUTOR(A):

Nicole Mirella López Lima

Wilma Jeannette Palate Supe

TUTOR (A):

Psc. Ind. Luis Fernando Taruchain Pozo, Msc.

RESUMEN EJECUTIVO

La inteligencia emocional (IE) es la capacidad humana de comprender y manejar las propias emociones y leer las emociones de los demás; mientras que el clima laboral (CL) se considera como la percepción que tienen los trabajadores de su entorno laboral. El objetivo general fue relacionar la IE en el personal administrativo y el CL. En cuanto a la metodología, la investigación se guió en el paradigma positivista de enfoque cuantitativo, diseño experimental de corte transversal, alcance correlacional. La muestra fue no probabilística por conveniencia dirigido al personal administrativo de la empresa . Los instrumentos aplicados fueron, el Inventario BarOn (I-CE) para medir IE y la Escala de Clima Laboral (WES) de Moos. Los resultados demostraron que el 40% de los empleados presentan un nivel de IE promedio, que es un nivel aceptable, mientras que el 53% poseen niveles bajos y muy bajos en conjunto. En cuanto al CL, la percepción de la dimensión de Estabilidad y Cambio sobresale como buena, lo que permite inferir en que el personal reconoce la estructura organizacional y la comodidad en su entorno laboral; mientras que la dimensión de Relaciones es el punto más débil del clima laboral, considerando uno de los factores determinantes la necesidad de apoyo por parte de jefes y pares. Al segmentar por sexo, se identificó una correlación fuerte y significativa únicamente en mujeres. Finalmente se concluye que existe una relación positiva y significativa ($r=0.361$; $p=.050$) entre la IE y el CL en el personal administrativo, donde la IE actúa como uno de los factores facilitadores del CL.

DESCRIPTORES: *clima laboral, inteligencia emocional, personal administrativo, psicología organizacional.*

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTY OF SOCIAL AND HUMAN SCIENCES

Psychology

AUTHOR: TUTOR:

LOPEZ LIMA NICOLE MIRELLA

MSc. TARUCHAIN POZO LUIS FERNANDO

THEME

EMOTIONAL INTELLIGENCE AND WORK CLIMATE IN ADMINISTRATIVE STAFF OF A COMPANY

ABSTRACT

Emotional intelligence (EI) is the human capacity to understand and manage one's own emotions and to read the emotions of others; meanwhile, the work climate (WC) is considered the perception that workers have of their work environment. The general objective was to relate EI among administrative staff and the WC. Regarding the methodology, the research followed the positivist paradigm with a quantitative approach, an experimental cross-sectional design, and correlational scope. The sample was non-probabilistic by convenience, targeting the administrative staff of the company. The instruments applied were the Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i) to measure EI and the Work Environment Scale (WES) by Moos. The results showed that 40% of employees have an average level of EI, which is acceptable, while 53% have low and very low levels combined. Regarding the WC, the perception of the Stability and Change dimension stands out as good, allowing the inference that the staff recognizes the organizational structure and comfort in their work environment; meanwhile, the Relationships dimension is the weakest point of the work climate, with one of the determining factors being the need for support from bosses and peers. When segmented by sex, a strong and significant correlation was identified only in women. Finally, it is concluded that there is a positive and significant relationship ($r=0.361$; $p=.050$) between EI and WC among administrative staff, where EI acts as one of the facilitating factors of WC.

KEYWORDS: administrative staff, emotional intelligence, organizational psychology, work climate.



FACULTY OF SOCIAL AND HUMAN SCIENCES

Psychology

AUTHOR: TUTOR:

PALATE SUPE WILMA JEANNETTE

MSc. TARUCHAIN POZO LUIS FERNANDO

THEME

EMOTIONAL INTELLIGENCE AND WORK CLIMATE IN ADMINISTRATIVE STAFF OF A COMPANY

ABSTRACT

Emotional intelligence (EI) is the human capacity to understand and manage one's own emotions and to read the emotions of others; meanwhile, the work climate (WC) is considered the perception that workers have of their work environment. The general objective was to relate EI among administrative staff and the WC. Regarding the methodology, the research followed the positivist paradigm with a quantitative approach, an experimental cross-sectional design, and correlational scope. The sample was non-probabilistic by convenience, targeting the administrative staff of the company. The instruments applied were the Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i) to measure EI and the Work Environment Scale (WES) by Moos. The results showed that 40% of employees have an average level of EI, which is acceptable, while 53% have low and very low levels combined. Regarding the WC, the perception of the Stability and Change dimension stands out as good, allowing the inference that the staff recognizes the organizational structure and comfort in their work environment; meanwhile, the Relationships dimension is the weakest point of the work climate, with one of the determining factors being the need for support from bosses and peers. When segmented by sex, a strong and significant correlation was identified only in women. Finally, it is concluded that there is a positive and significant relationship ($r=0.361$; $p=.050$) between EI and WC among administrative staff, where EI acts as one of the facilitating factors of WC.

KEYWORDS: administrative staff, emotional intelligence, organizational psychology, work climate.



INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA LABORAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA

EMOTIONAL INTELLIGENCE AND WORK ENVIRONMENT IN ADMINISTRATIVE STAFF OF A COMPANY

Autor 1: Nicole Mirella López Lima
mlopez37@indoamerica.edu.ec

Autor 2: Wilma Jeannette Palate Supe
wpalate2@indoamerica.edu.ec

Tutor: Luis Fernando Taruchaín Pozo
fernandotaruchain@uti.edu.ec

Lector 1: Ana Carolina Márquez
Altamirano
anamarquez@uti.edu.ec

Lector 2: José Miguel Acuña Mayorga
joseacuna@uti.edu.ec

Trabajo de Titulación para la
obtención del título de
Licenciadas en Psicología de la
Universidad Tecnológica
Indoamérica.

Modalidad:
Investigación Cuantitativa.

Ambato, Ecuador.
Febrero de 2026.

RESUMEN

La inteligencia emocional (IE) es la capacidad humana de comprender y manejar las propias emociones y leer las emociones de los demás; mientras que el clima laboral (CL) se considera como la percepción que tienen los trabajadores de su entorno laboral. El objetivo general fue relacionar la IE en el personal administrativo y el CL. En cuanto a la metodología, la investigación se guió en el paradigma positivista de enfoque cuantitativo, diseño experimental de corte transversal, alcance correlacional. La muestra fue no probabilística por conveniencia dirigido al personal administrativo de la empresa. Los instrumentos aplicados fueron, el Inventario BarOn (I-CE) para medir IE y la Escala de Clima Laboral (WES) de Moos. Los resultados demostraron que el 40% de los empleados presentan un nivel de IE promedio, que es un nivel aceptable, mientras que el 53% poseen niveles bajos y muy bajos en conjunto. En cuanto al CL, la percepción de la dimensión de Estabilidad y Cambio sobresale como buena, lo que permite inferir en que el personal reconoce la estructura organizacional y la comodidad en su entorno laboral; mientras que la dimensión de Relaciones es el punto más débil del clima laboral, considerando uno de los factores determinantes la necesidad de

ABSTRACT

Emotional Intelligence (EI) is the the human capacity to understand and manage one's own emotions and read the emotions of others; while work climate (WC) is considered the perception that workers have of their work environment. The general objective was to relate EI in administrative staff and the WC. Regarding the methodology, the research was guided by the positivist paradigm with a quantitative approach, a cross-sectional experimental design, and a correlational scope. The sample was non-probabilistic by convenience, aimed at the company's administrative personnel. The instruments applied were the BarOn Emotional Quotient Inventory (EQ-i) to measure EI and Moos' Work Environment Scale (WES). The results showed that 40% of employees present an average level of EI, which is an acceptable level, while 53% possess low and very low levels combined. Regarding WC, the perception of the Stability and Change dimension stands out as good, which allows for the inference that the staff recognizes the organizational structure and comfort in their work environment; meanwhile, the Relationships dimension is the weakest point of the work climate, with the need for support from supervisors and peers

jefes y pares. Al segmentar por sexo, se identificó una correlación fuerte y significativa únicamente en mujeres. Finalmente se concluye que existe una relación positiva y significativa ($r=0.361$; $p=.050$) entre la IE y el CL en el personal administrativo, donde la IE actúa como uno de los factores facilitadores del CL.

considered one of the determining factors. When segmented by sex, a strong and significant correlation was identified only among women. Finally, it is concluded that a positive and significant relationship exists ($r=0.361$; $p=.050$) between EI and WC in administrative staff, where EI acts as one of the facilitating factors of the WC.

Palabras Clave: *clima laboral, inteligencia emocional, personal administrativo, psicología organizacional.*

Keywords: *administrative staff, emotional intelligence, organizational psychology, work climate.*

1. INTRODUCCIÓN.

En la actualidad, la gestión del capital humano ha tomado fuerza como un pilar determinante de éxito dentro de las organizaciones (Lara & Ríos, 2024). Motivo por el cual, numerosas investigaciones han intentado estudiar el comportamiento humano, las habilidades técnicas, sociales e individuales con el fin de resolver el impacto que tiene dentro de las empresas, ya sea, en la productividad, desempeño, satisfacción o entorno de trabajo.

Con este antecedente, el presente trabajo de investigación se enmarca en el campo temático en la psicología organizacional. Según Zepeda (1999), la psicología organizacional es una disciplina de la psicología que se enfoca en el análisis de los fenómenos psicológicos que ocurren en el ámbito de las organizaciones. Mientras que, para Dunnette & Kirchner (2005), es el estudio de la organización, desde sus procesos y las relaciones interpersonales que las componen.

Desde el punto de vista administrativo e histórico, la psicología organizacional nace desde autores clásicos que fueron desarrollando esta ciencia, comenzando por el enfoque de la eficiencia, con pioneros como Münsterberg (1913); sin embargo, su consolidación como disciplina, que integra los aspectos humanos y sociales, se debe a los trabajos de la escuela de las Relaciones Humanas, liderada por Elton Mayo (1949), quien demostró el impacto del estado de ánimo y la dinámica grupal en la productividad.

De tal modo que se ha optado por el enfoque epistemológico humanista, el cual es idóneo para analizar constructos internos como la inteligencia emocional al centrarse en el potencial, la autorrealización y el bienestar individual (Maslow, 1954).

En consecuencia, la orientación humanista se distingue porque prioriza la naturaleza del problema a investigar, se enfoca en el respeto integral al ser humano como persona; a diferencia de otras corrientes que se centran en exceso en sus técnicas metodológicas, considerándolas erróneamente el único camino hacia la obtención de resultados fiables (Martínez, 1992).

A esta orientación humanista, se integra la escuela de las Relaciones Humanas de Elton Mayo, (1949), que proporciona las bases para comprender el clima laboral como un fenómeno social, dependiente de las dinámicas de grupo, el reconocimiento y la satisfacción de las necesidades afectivas en el entorno de trabajo.

Por lo tanto, este enfoque epistemológico para la presente investigación permite analizar los resultados obtenidos de la aplicación de instrumentos psicométricos desde una perspectiva en función del comportamiento humano y su incidencia en el contexto organizacional. Desde esta perspectiva, nace el interés por estudiar una de las habilidades más importantes para el desarrollo del ser humano como lo es la inteligencia emocional en uno de los entornos donde más se relaciona el ser humano que es la parte organizacional, en este caso su incidencia en el clima laboral.

Concerniente a la definición de las variables de estudio, se inicia con la mención de la inteligencia emocional, la cual fue conceptualizada por Mayer y Salovey (1997), quienes mencionaron que la competencia emocional se fundamenta en cuatro destrezas principales: la percepción, valoración y expresión precisa de las emociones; la utilización o generación de sentimientos para optimizar el proceso de pensamiento; la comprensión profunda de las emociones y el conocimiento emocional; y finalmente, la regulación de las emociones con el fin de fomentar el desarrollo tanto personal como intelectual.

Ahora bien, la inteligencia emocional en todos los entornos se considera necesaria para la toma de decisiones, mucho más en el ámbito laboral en donde la toma de decisiones es una habilidad diaria. En este sentido, para Martín (2018), se ha demostrado que las personas con alto coeficiente emocional, pero bajo coeficiente intelectual, en muchas ocasiones pueden tomar mejores decisiones que una persona con un intelecto superior y una inteligencia emocional menor.

En concordancia, Goleman (1996) estableció las claves esenciales de la inteligencia emocional y se refirió a ellas de la siguiente manera: (1) Autoconciencia emocional, refiriéndose al conocimiento propio de las emociones y sentimientos; (2) Autocontrol emocional, haciendo referencia al aceptar la emoción y dominar la intensidad; (3) Automotivación, como el motor para el logro de objetivos personales; (4) Empatía, con la finalidad de comprender las circunstancias y problemas de otras personas y (5) Habilidades sociales, basada

en las facultades para relacionarse con otras personas.

Por otro lado, Salovey & Mayer (1990) mencionaron que la inteligencia emocional se compone de diversos aspectos como: 1) la evaluación y expresión de la emoción del yo que se relaciona con la identificación y comprensión de las emociones propias; 2) la evaluación y reconocimiento de las emociones en los demás, que guarda relación con la empatía; 3) la regulación de las emociones de sí mismo y la capacidad de direccionarlas, así como la habilidad para perturbar las reacciones de las demás personas y 4) aplicación de la emoción para facilitar el desempeño y dirigir las emociones a un objetivo de servicio.

Como fue demostrado, la estructura de Goleman como la de Salovey & Mayer guardan relación con respecto a la identificación de las emociones propias y de los demás, así como la habilidad de dominarlas. Ambos refieren a la inteligencia emocional como el objetivo que lleva a la automotivación y la relación con las demás personas. De acuerdo con O'Connor et al. (2019), el objetivo principal de la gestión de la Inteligencia Emocional es integrar las emociones con la racionalidad durante las interacciones interpersonales, logrando así neutralizar los impulsos irracionales. En este sentido, es necesario reconocer que, en el ámbito laboral, las interacciones interpersonales son parte de la actividad propia de las organizaciones. Motivo por el cual, el estudio de la inteligencia emocional trasciende el aspecto personal y social y se traslada a otros ámbitos, como el laboral. Desde esta perspectiva, la Inteligencia Emocional funciona esencialmente como

un mecanismo que facilita la interacción efectiva con el entorno, ya que promueve el desarrollo de habilidades esenciales como el autocontrol al considerar los sentimientos.

Paralelamente, el clima laboral representa la percepción de los trabajadores con respecto a su entorno de trabajo (Aguirre et al. 2013). La complejidad en el manejo del personal nace de las características propias del individuo y del desarrollo de habilidades como la inteligencia emocional, como aspectos claves para sobrevivir en entornos laborales que pueden llegar a ser estresantes u hostiles como resultado de factores como el liderazgo, la comunicación, la autonomía, entre otros.

Según la perspectiva de Dessler (1979), el clima organizacional se entiende como la percepción que el trabajador se forma de su entorno, una construcción basada en sus percepciones individuales. Dicha construcción es el resultado de una combinación de diversos elementos de la empresa, incluyendo su estructura, los sistemas de compensación, el apoyo brindado al personal y la cultura de apertura. Todos estos elementos interactúan para dar significado al ambiente de trabajo.

Olaz (2009), destaca que la gestión del clima laboral es un área que no ha sido suficientemente desarrollada. A su vez, menciona que, al aplicar un conjunto específico de conocimientos, capacidades y habilidades, incluyendo la IE, es posible mejorar el clima laboral. De esta manera, las organizaciones, pueden alcanzar un clima organizacional aceptable gracias al desarrollo de estas competencias clave en sus colaboradores y líderes.

Con respecto a los antecedentes investigativos, para la problemática que gira en torno a la afectación del clima laboral por bajos niveles de inteligencia emocional identificados se evidencia lo siguiente.

A nivel internacional, los bajos niveles de Inteligencia Emocional en los entornos de trabajo se ha convertido en una problemática que afecta al bienestar individual para convertirse en un riesgo organizacional. Estas condiciones afectan directamente el clima laboral, así como la deficiencia en habilidades como la autogestión emocional. Estas deficiencias se relacionan con una mayor vulnerabilidad al agotamiento profesional como el estrés y burnout. Soriano & Jiménez, (2023) realizaron un estudio a 90 investigaciones relacionadas con la inteligencia emocional y el estrés o burnout, incluyendo la influencia en el clima laboral. Los resultados demostraron que el 100% de artículos investigados guardan relación de incidencia de la inteligencia emocional en el burnout.

Aunque la relación entre la Inteligencia Emocional y el clima laboral es ampliamente aceptada por la literatura internacional, los resultados en el ámbito regional de Latinoamérica no son uniformes con respecto a la incidencia directa de la inteligencia emocional en el ámbito laboral. No obstante, en un estudio realizado con respecto a la influencia de la IE en el ámbito organizacional en Latinoamérica en los años comprendidos entre 2014 y 2024 se encontró una relación moderada a alta entre la IE y el desempeño laboral. Esta investigación demostró un tamaño de efecto promedio de 0.581. Este hallazgo confirma que la IE desempeña un papel relevante en

la mejora de los ambientes de trabajo. Sin embargo, la investigación evidenció una alta heterogeneidad entre los estudios revisados, con un I^2 del 96.30%, lo que subraya que la variabilidad no se debe al azar, sino a diferencias metodológicas y contextuales. La concentración de estudios es notablemente alta en Perú con el 53.85%, mientras que Ecuador y Colombia contribuyen cada uno con el 11.54% de la muestra total analizada y otros países como México, Chile, Argentina y Bolivia presentan representación menor, con porcentajes entre el 7.69% y 3.85% (Placencia, 2025)

Por ejemplo, en Perú, la investigación de Arredondo (2008), concluyó que no existe correlación entre la Inteligencia Emocional y el clima laboral. Ante este resultado, se argumenta que el 79% de los encuestados percibían un clima adecuado. A pesar de que casi el 40% poseía una Inteligencia Emocional considerada baja, se identificó una relación indirecta de la Inteligencia Emocional en el clima laboral.

En Ecuador, se llevó a cabo un estudio de las MiPymes (Micro, pequeñas y medianas empresas) de las 24 provincias del Ecuador, en donde se revela una clara conexión positiva entre los constructos, confirmando que la Inteligencia Emocional es un predictor del Compromiso Laboral (Leal, 2023).

De igual manera, en Ecuador, múltiples investigaciones realizadas en torno a las variables de estudio determinaron la incidencia de la Inteligencia Emocional en el clima laboral, es el caso de un estudio realizado en el cantón Pelileo, donde se

demonstró que el 44% de trabajadores presentaron un nivel de Inteligencia Emocional bajo y concomitante a esto en el estudio del clima laboral se determinó que el 58% de los trabajadores considera que no existen buenas relaciones interpersonales (Vargas, 2016).

Rosero et al., (2018), sostiene que es necesario incrementar la investigación enfocada en la regulación y control de las emociones. Sus hallazgos identificaron que los colaboradores con dificultades para gestionar sus estados emocionales impactan negativamente en la percepción general del clima laboral, lo cual deteriora las relaciones interpersonales.

Por ello, Rosero et al., (2018) recomiendan continuar con estudios en este ámbito, buscando dotar a los líderes de un conocimiento esencial para el desarrollo del talento humano y la mejora del ambiente de trabajo.

No obstante, se obtuvo un hallazgo clave, en donde, la Inteligencia Emocional, vista como un rasgo inherente de la personalidad del individuo, ejerce una influencia indirecta en la manera en que el personal percibe su entorno de trabajo (Pérez et al., 2022).

Por otro lado, se busca establecer la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral desde el ámbito administrativo, en donde se concluyó que una persona con Inteligencia Emocional es más feliz, debido a que logra sintonizar con las personas a su alrededor a pesar de los problemas habituales, a su vez, en el ámbito laboral es más eficiente y mantiene un clima laboral positivo (Ortiz y Fierro, 2024).

A su vez, la incidencia de la Inteligencia Emocional en el clima laboral no solo depende del nivel presente en los colaboradores, sino que también depende de gran manera del liderazgo, es por esta razón que en el estudio realizado por Lotito (2022), se menciona que el liderazgo ejercido desde la Inteligencia Emocional implica una serie de acciones orientadas a enriquecer el clima laboral. Esto incluye el reconocimiento no financiero y explícito del trabajo bien ejecutado, la escucha activa y la dedicación de tiempo a los colaboradores, en donde, dichos líderes mantienen la transparencia informativa, fomentan la participación en decisiones clave, invierten en el perfeccionamiento personal del equipo, administran las recompensas con justicia y promueven la integración mediante la celebración de los logros y éxitos colectivos de la organización.

Este vínculo directo sugiere que las habilidades emocionales, particularmente la capacidad de los empleados para entender y gestionar sus sentimientos, son fundamentales para generar un sentido de mayor dedicación y pertenencia en el entorno empresarial.

Del mismo modo, en otra investigación realizada en Ambato acerca de autorregulación emocional y el clima laboral en una empresa del sector automotriz demostró una correlación positiva débil, lo que demuestra que la autorregulación emocional influyó de modo limitado y temporal al clima empresarial, que se percibe como un favorable clima laboral por el 49.3 % de los trabajadores (Defaz y González, 2025).

En cuanto a la percepción del clima laboral, en un estudio realizado en Venezuela se identificó que la percepción del clima organizacional fue en 86,4% regular con respecto al nivel de Inteligencia Emocional (Guerrero & Mondragón, 2024).

En este sentido, si consideramos a la variable clima organizacional apartada de la inteligencia emocional podremos identificar su conexión con otros factores subyacentes a este. Por ejemplo, Pariente & Llatas (2023) realizaron un estudio del clima laboral en Latinoamérica y los resultados observados en revisiones literarias revelaron que el 76% del personal se encuentra medianamente satisfecho en el clima laboral a consecuencia de las relaciones interpersonales. Concomitante a esto, se observó que en otra fuente el 69.9 % lo percibe como poco saludable en dimensiones como comunicación interna.

Semejante a esto, Mendoza (2022), desarrolló una revisión sistemática a empresas de Latinoamérica con respecto al clima organizacional. Los primeros resultados que se identificaron es que los estudios se enfocaron en el sector salud en su mayoría con el 68%. De estos resultados se identificaron que los factores que inciden en el clima organizacional surgen de variables como calidad en los servicios, actitudes laborales, burnout motivación y relaciones interpersonales.

Con estos antecedentes, el presente trabajo de investigación justifica su realización con la finalidad de abordar la crisis de habilidades socioemocionales que incide en el clima laboral de las organizaciones. Para

las empresas, el interés de este estudio se traduce en un costo organizacional y deficiencias en el servicio que pueden llegar a afectar gravemente al giro de negocio empresarial y disminuir su potencial en el mercado.

Por ende, el propósito de este trabajo es realizar un estudio específico en una empresa ciudad de Ambato, a fin de determinar los niveles de inteligencia emocional, la percepción del clima laboral y corroborar si existe una relación directa o indirecta en este entorno laboral, considerando que los contextos sociodemográficos pueden convertirse en un factor determinante. La relevancia de este estudio para las empresas radica en la comprensión de cómo los niveles de inteligencia emocional pueden fortalecer o afectar el clima laboral y proponerse afianzar planes de acción para que este factor no se convierta en una debilidad organizacional que pueda costar le declive de su empresa.

Finalmente, este estudio ofrece una fuente de consulta de una investigación realizada en el contexto del personal administrativo de una empresa privada de la ciudad Ambato.

Con respecto a los vacíos de las variables de estudio, se identifica que las investigaciones no consideran características sociodemográficas para el estudio de inteligencia emocional. A su vez, se observó que si bien se identifica la relación entre las variables; los resultados no demuestran datos específicos como porcentajes con respecto a los niveles de inteligencia emocional y la percepción del clima laboral que se obtuvo como resultado de la aplicación de los instrumentos.

Por tanto, en la presente investigación se establecieron las siguientes preguntas de investigación: ¿Hay relación entre los niveles de Inteligencia Emocional y el Clima Laboral en el personal administrativo de una empresa de la ciudad de Ambato?; ¿Cuáles son los niveles de inteligencia emocional del personal administrativo de la empresa de Ambato objeto de estudio?; ¿Cuáles son los niveles de las dimensiones del clima laboral de una empresa de la ciudad de Ambato?; ¿Existe relación del nivel de inteligencia emocional y el clima laboral en función del sexo del personal administrativo de una empresa de la ciudad de Ambato?

Finalmente, en función de estas preguntas se ha planteado el siguiente objetivo general: Relacionar la inteligencia emocional en el personal administrativo y el clima laboral de una empresa de la ciudad de Ambato. Mientras que los objetivos específicos fueron los siguientes: 1) Estimar los niveles de inteligencia emocional global en el personal administrativo de una empresa de la ciudad de Ambato 2) Estimar los niveles de las dimensiones del clima laboral de una empresa de la ciudad de Ambato; y 3) Estimar la relación entre el nivel de la inteligencia emocional y los niveles de las dimensiones del clima laboral en función al sexo de los colaboradores con cargos administrativos de una empresa de la ciudad de Ambato.

2. MARCO METODOLÓGICO.

El trabajo de investigación se desarrolló dentro del paradigma positivista. De acuerdo con Taruchaín & Acosta (2022), este tipo de paradigma sostiene una posición

realista con respecto a los acontecimientos de la vida diaria. Considerando que se encuentra asociado a las ciencias sociales, posee la característica de corroborar una hipótesis a través de datos estadísticos.

Por otro lado, Field (2009) mencionó que este paradigma puede determinar factores diferentes que se identifican en torno a un fenómeno de estudio ya sean estos causales mediadores o moderadores. Guba (1990) estableció que, para diferenciar los paradigmas de investigación, es necesario examinar sus posturas en torno a tres ejes principales la ontología, la epistemología y la metodología.

En tal virtud, el paradigma positivista aporta a la investigación desde sus tres dimensiones. Desde el eje ontológico, se consideraron constructos relacionados a la inteligencia emocional y el clima laboral como hechos externos susceptibles de cuantificación. En el eje epistemológico, se busca la objetividad absoluta mediante la independencia del sujeto con el objeto, garantizando que el conocimiento sea imparcial y libre de valores. Finalmente, en el eje metodológico, se establece un enfoque cuantitativo aplicando métodos estadísticos para comprobar la hipótesis sobre la relación causal entre la inteligencia emocional y el clima laboral.

En consecuencia, a través de la corriente filosófica del positivismo se optó para esta investigación el enfoque cuantitativo, por ser secuencial y probatorio. Para Hernández-Sampieri et. al, (2014) este enfoque sigue una estructura o proceso, refleja la necesidad de medir y estimar fenómenos o problemas de investigación y

contempla un estudio mayormente objetivo.

Por lo expuesto, este enfoque de investigación establece una ruta estructurada que comienza con la definición del problema y la revisión bibliográfica. Continúa con la determinación del alcance y la definición de las variables y la población de estudio. Finalmente, esta estructura culmina con la recolección y el análisis de datos medibles para la generación de resultados y conclusiones.

Otra de las características del enfoque cuantitativo es que intenta generalizar los resultados de una población específica a una colectividad mayor. También busca que los estudios realizados puedan ser replicados en otras investigaciones similares. En este caso, esta investigación con las variables inteligencia emocional y clima laboral en una empresa privada de la ciudad de Ambato puede ser replicado en otro contexto.

Según Hernández-Sampieri et. al, (2014) el diseño de investigación constituye la estrategia detallada que se formula con el único fin de recabar los datos necesarios para solventar las interrogantes planteadas en el problema de estudio. Desde esta perspectiva, la presente investigación presenta un diseño no experimental de corte transversal debido a que su fin es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos. De acuerdo con Arias (2021) en el diseño no experimental no se determinan condiciones experimentales para las variables, sino que son analizadas en su contexto natural y de tipo transversal cuando la recolección de datos se realiza en un solo momento. Es por esta razón que este diseño no experimental transversal nos

permitió recolectar datos en el personal administrativo en una sola ocasión sin realizar ninguna manipulación en las variables de estudio.

El alcance correlacional permite establecer el nivel de asociación entre las variables de estudio inteligencia emocional y clima laboral a través de un proceso en el que se mide las variables, se cuantifica y se analiza por medio de pruebas estadísticas para determinar la relación entre ellos (Acosta & Taruchaín, 2022).

Para Arias (2021) el objetivo de este estudio es conocer cómo se comporta una variable en relación con otra, sin importar si el orden de las variables cambie. Es decir que se plantean hipótesis correlacionales mas no se determina la prevalencia de una variable sobre otra. Por esta razón este alcance permite determinar la relación existente o no de la inteligencia emocional y clima laboral.

La población objeto del presente trabajo de investigación corresponde al universo total de personal en relación de dependencia que laboran en una entidad financiera privada de la ciudad de Ambato que cuantifican a 43 personas.

Según Scharager (2001) el muestreo no probabilístico consiste en seleccionar elementos de la población de manera intencional, basándose en criterios o condiciones específicas, y no en el azar o la probabilidad. Por consiguiente, según Otzen (2017) el muestreo no probabilístico por conveniencia permite seleccionar casos accesibles que acepten ser incluidos o que por la proximidad al investigador puedan ser parte en la investigación.

Por lo expuesto para la presente investigación se ha considerado tomar como muestra a las 30 personas que conforman el personal administrativo de la oficina matriz de la entidad financiera privada en la ciudad de Ambato.

Los criterios de inclusión para esta investigación giran en torno a la permanencia del trabajador en la oficina matriz al menos en los últimos seis meses, por lo que se le excluirán de la presente investigación el personal que haya sido ubicado en este centro de trabajo en los últimos 5 meses; este criterio de exclusión responde a que se busca ser objetivo en las respuestas que se obtengan, sobre todo cuando hablamos de la percepción del clima laboral; puesto que en los primeros meses, los trabajadores se encuentran en un periodo de adaptación y la información podría sesgarse.

Con respecto a la técnica de producción de datos se ha considerado a la encuesta. Esta técnica de recogida de datos permite a los sujetos obtener de forma sistemática medidas sobre conceptos que nacen de una problemática de investigación que se construye previamente (López & Fachelli, 2016).

Además, según Reyes (2015) la encuesta es una técnica mediante el cual se permite conocer opiniones actitudes e incluso comportamiento de las personas. Por consiguiente, para esta investigación se ha optado por aplicar como instrumento tres cuestionarios. El primero constituye una ficha sociodemográfica constituido por siete preguntas relacionadas con datos personales, educativos e información

laboral. Esta ficha fue validada por expertos de Psicología Organizacional y afines. Otros dos cuestionarios, son reactivos psicológicos relacionados al propósito de la investigación.

Por un lado, para la evaluación de inteligencia emocional se optó por el inventario de BarOn (I-CE). Este inventario permite tener una visión en conjunto del cociente emocional total (CET) (Baron, 1997).

La interpretación de este inventario se realiza a través de puntajes estándares que van desde muy baja hasta muy desarrollada.

El objeto de identificar los niveles de inteligencia emocional es conocer las áreas de fortaleza o debilidad de las personas. Los puntajes altos, señalan que las personas se encuentran en contacto con sus emociones, entienden como se sienten los demás y de manera general son buenos en sus relaciones interpersonales, a su vez, en el ámbito del auto control saben responder ante estímulos estresores y se comunican con asertividad. Son personas con capacidad de resolver conflictos y generalmente son positivos, optimistas y alegres.

Por el contrario, puntajes bajos pueden señalar varias deficiencias en las capacidades descritas anteriormente. De acuerdo con BarOn (1997), se espera que aproximadamente dos tercios de los examinados reciban una puntuación CET promedio, es decir entre 85 a 115.

De manera más profunda, este inventario permite estimar 15 factores la inteligencia emocional y social (Baron, 1997).

La aplicación de este inventario se puede realizar de forma individual o colectiva su duración es sin límite del tiempo; la calificación puede realizarse de forma manual o computarizada a través de baremos establecidos, para ello se utiliza una hoja de respuestas, una plantilla de corrección y hoja de resultados. Finalmente, el inventario cuenta de 133 ítems al que se le asigna un número mediante una escala de frecuencia que la componen cinco opciones de respuesta en el que el examinado debe responder la opción que más refleje su comportamiento y decisiones (Ugarriza, 2001).

Por otro lado, para la medición de clima laboral se utilizó la escala de clima laboral WES, en su forma R, que aprecia lo que perciben las personas respecto a su ambiente laboral real. Este instrumento fue elaborado por R.H. Moos y E. J. Trickett (1974) y adaptada al español por TEA Ediciones en el año 2010. Su aplicación puede ser individual o colectiva (Moos et al., 2010).

Esta escala evalúa el clima laboral existente en diversos tipos y centros de trabajo. A los participantes se facilita ítems con opciones predeterminadas, de modo que puedan elegir la alternativa que mejor refleje la realidad de su entorno laboral. (Gutiérrez & Olvera, 2010).

El documento es confiable internamente al obtener coeficientes de ,858 y ,843 para el alfa de Cronbach (Bermúdez & Cárdenas, 2015). Está conformado por 90 afirmaciones de respuesta, es decir que los participantes dan contestación en verdadero o falso al enunciado que más se relacione

con la realidad de su entorno laboral.

Esta escala se presenta distribuida en tres dimensiones: relaciones, autorrealización y estabilidad. A su vez estas dimensiones presentan subescalas que componen el perfil del clima laboral.

Según el modelo de Moos et al. (2010), el clima se divide en tres ejes. Primero, las Relaciones, que evalúan qué tan vinculados están los empleados con sus tareas y el apoyo que reciben de sus jefes. Segundo, la Autorrealización, que observa si se promueve la toma de decisiones propia frente a la rigidez de la planificación y las exigencias laborales. Por último, la Estabilidad y el Cambio, que se centra en la claridad de las expectativas, el cumplimiento de reglas, la disposición hacia lo novedoso y las condiciones del espacio de trabajo.

Los puntajes en la aplicación colectiva utilizan valores promedio que en las casillas por dimensiones se muestran con las siglas (PD); para la interpretación es importante mencionar que no son los mismos puntajes para cada dimensión, por lo cual los baremos estandarizados presentan una descripción de los puntajes y los agrupan en categorías que van desde deficitaria, hasta excelente. (Moos et al., 2010).

Para la presente investigación, la técnica de análisis de datos central será el Coeficiente de Correlación de Pearson, en virtud de que este método estadístico es el más apropiado para determinar el grado y la dirección de la relación entre dos variables cuantitativas medidas en escala de intervalo o razón, como lo son la Inteligencia Emocional y el Clima Laboral. Para lo cual se utilizará el

aplicativo de procesador de datos JASP.

Finalmente, Acosta & Taruchaín, (2022) en su investigación de personalidad y clima laboral consideraron como aspecto ético la aplicación de un consentimiento informado especificando objetivos de estudio, procedimiento, manejo de la información, entre otros aspectos relevantes para que los participantes pueden comprometerse a formar parte de la investigación sin ningún tipo de presión. Por lo tanto, con respecto a las consideraciones éticas, al ser una investigación que requiere de la participación voluntaria de la muestra determinada se optó por la firma de un consentimiento informado en donde los participantes se comprometen de forma libre y voluntaria a participar del estudio con fines académicos. En el acuerdo informado se detalló toda la información relacionada al proceso de obtención de datos, así como el acuerdo de confidencialidad por parte de las investigadoras para el tratamiento de datos sensibles.

3. RESULTADOS.

En el presente apartado se describen los principales resultados obtenidos con respecto a las variables de estudio en función de los objetivos planteados que responden a la construcción del objetivo general.

3.1 NIVELES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL GLOBAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA DE LA CIUDAD DE AMBATO

Se presentan los niveles de inteligencia

emocional en el personal administrativo obtenidos mediante la aplicación del inventario de BarOn (I-CE).

En la tabla 1 se describen los resultados generales:

Tabla 1

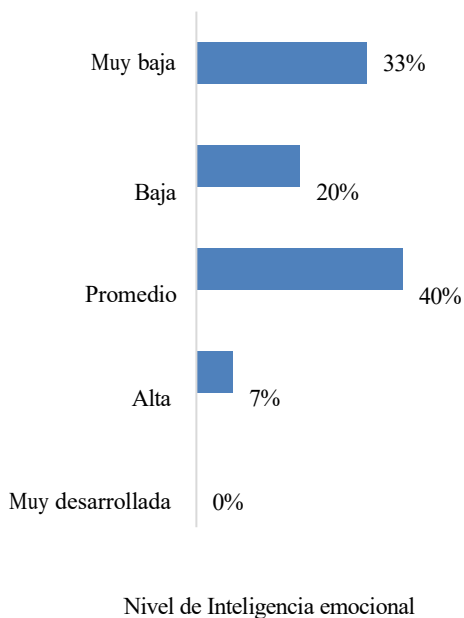
Niveles de inteligencia emocional general

NIVEL	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Muy desarrollada	0	0%
Alta	2	7%
Promedio	12	40%
Baja	6	20%
Muy baja	10	33%

Fuente: frecuencia (f); porcentaje (%)

Gráfico 1

Niveles de inteligencia emocional general



Los resultados demuestran que el 40% del personal tienen una capacidad emocional adecuada, en contradicción, un representativo 33% tiene una capacidad emocional muy baja, a estos resultados le sigue un 20% con una capacidad emocional

baja que requiere mejorar, mientras que únicamente el 7% que corresponden a dos personas presentan una capacidad emocional alta.

De manera general se identifica que gran parte del personal posee una inteligencia emocional promedio, lo que demuestra ser un nivel adecuado que refiere a un funcionamiento emocional promedio, típicamente saludable. De acuerdo con el manual, se espera que dos tercios de los examinados reciban una puntuación promedio; en este caso el porcentaje del 40% es menor a los dos tercios esperados. Este nivel promedio de inteligencia emocional es característico de personas que tienen fortalezas en varios de los factores que componen este inventario; por lo que, de forma general se poseen fortalezas y debilidades que pueden ser tratadas a todo el personal.

Es importante mencionar, que ninguno de los participantes presenta una capacidad emocional muy desarrollada, por lo que hay que considerar que, de acuerdo con las pautas de interpretación del inventario, se menciona que este tipo de capacidad marcadamente alta es inusual que se presente, en muchas ocasiones puede deberse a personas extremadamente conscientes de la implicación de este inventario en el entorno en el que se desarrolla, por lo que las respuestas podrían verse sesgadas por mostrar un nivel elevado de inteligencia emocional.

Los puntajes altos se observan únicamente en dos personas que de acuerdo con lo que establece el manual, son personas conectadas con su mundo interior, lo que les

permite mantener una autoestima sana y destacar al momento de explotar sus talentos naturales. Estas personas comprenden los sentimientos de las demás y por lo general tienen éxito en las relaciones interpersonales. Con respecto al manejo de estrés y de situaciones complejas, se caracterizan por mantener el control con asertividad, realismo y orientados a la resolución de conflictos. Estas personas suelen tener una visión positiva de la vida.

Los resultados demuestran una cantidad significativa de participantes que alcanzan niveles de inteligencia emocional baja y muy baja; esto considerando que el manual establece que obtener un puntaje de muy bajo es atípico. En este sentido, un tercio de los encuestados presenta un nivel de inteligencia emocional muy bajo, lo que representa una señal que debe ser observada por el área de gestión de talento humano, esto con la finalidad de establecer planes de acción para fortalecer los componentes de la inteligencia emocional.

3.2 NIVELES DE LAS DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL DE UNA EMPRESA DE LA CIUDAD DE AMBATO

Se presenta los niveles de las dimensiones que componen la percepción del clima laboral en la empresa; estos resultados nacen de la aplicación de la escala de clima laboral (WES).

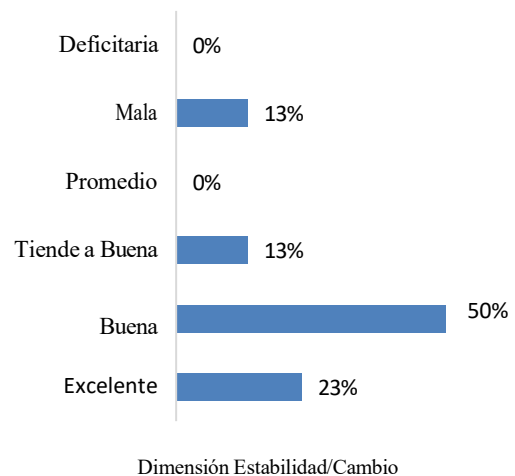
Las dimensiones que se estimaron fueron: relaciones, autorrealización y estabilidad/cambio.

La tabla 2 muestra los niveles alcanzados por la dimensión estabilidad/cambio.

Tabla 2
Niveles de dimensión estabilidad/cambio del clima laboral

NIVEL	Frecuencia (f)	Porcentaje %
Excelente	7	23%
Buena	15	50%
Tiende a Buena	4	13%
Promedio	0	0%
Mala	4	13%
Deficitaria	0	0%

Gráfico 2
Niveles de dimensión estabilidad/cambio del clima laboral



La dimensión Estabilidad/Cambio destaca con la categoría Buena con el 50%, a este valor se le puede sumar el 13% del personal que considera excelente y el otro 13% que tiende a buena. Únicamente el 13% del personal considera que la dimensión estabilidad/cambio es mala. Este resultado muestra que la empresa está impulsada principalmente por la claridad en las funciones y la comodidad en el entorno físico. En esta dimensión, el personal considera que conocen lo que la empresa espera de su trabajo, conocen las normas y

planes de trabajo y con ello reconocen a sus jefes como las personas que controlan el desenvolvimiento en sus actividades.

Además, en esta dimensión los trabajadores consideran que el clima laboral es bueno en cuanto a la apertura que la empresa da para nuevas propuestas y su capacidad para adaptarse a cambios. En esta dimensión también se considera que su entorno físico es bueno para la realización de sus labores, en cuanto a seguridad, iluminación y confort.

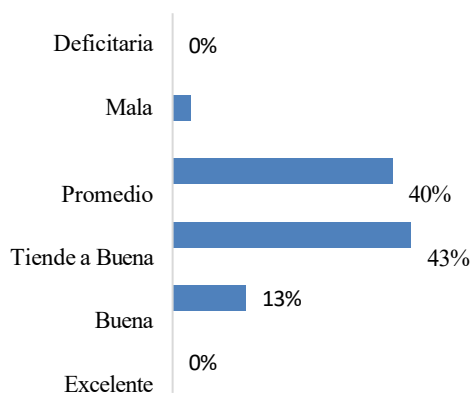
La tabla 3 muestra los niveles alcanzados por la dimensión autorrealización.

Tabla 3
Niveles de dimensión autorrealización del clima laboral

NIVEL	Frecuencia (f)	Porcentaje %
Excelente	0	0%
Buena	4	13%
Tiende a Buena	13	43%
Promedio	12	40%
Mala	1	3%
Deficitaria	0	0%

Gráfico 3

Niveles de dimensión autorrealización del clima laboral



Dimensión Autorrealización

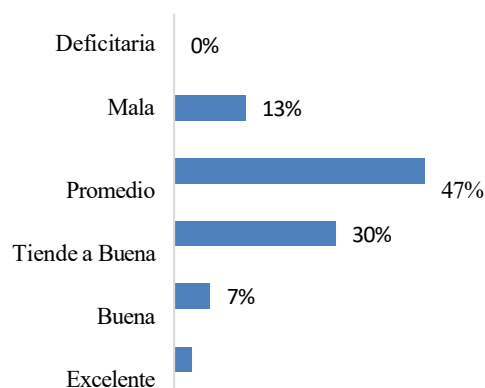
Por su parte, la dimensión de Autorrealización se ubica en una categoría Tiende a buena con el 43% y promedio con el 40%, el 13% menciona que es buena y sólo el 3% considera que es mala. Este resultado refleja una estructura organizada que permite la autonomía; este resultado refiere que la empresa realiza esfuerzos por mejorar los componentes de esta dimensión, pero que a perspectiva de sus empleados se requieren mejoras para que puedan considerarse buenas. En esta dimensión hablamos de la motivación que se da a los empleados por ser autosuficientes y a la presión que sienten los trabajadores por parte de sus jefes inmediatos por cumplir con sus tareas. La tabla 4 muestra los niveles alcanzados por la dimensión relaciones.

Tabla 4
Niveles de dimensión relaciones del clima laboral

NIVEL	Frecuencia (f)	Porcentaje %
Excelente	1	3%
Buena	2	7%
Tiende a Buena	9	30%
Promedio	14	47%
Mala	4	13%
Deficitaria	0	0%

Gráfico 4

Niveles de dimensión relaciones del clima laboral



Niveles de la dimensión relaciones

Finalmente, la dimensión de Relaciones se sitúa en un nivel Promedio con el 47%, el 30% considera que tiende a buena; un respetable 13% considera que es mala mientras que el 3% y 7 % considera que es excelente y buena respectivamente; lo que sugiere que, si bien existe implicación por parte del personal, existe un margen de mejora en la percepción del apoyo supervisor y la cohesión entre compañeros.

El nivel promedio nos dice que la percepción de los empleados en esta dimensión no es ni buena ni mala en su promedio; no obstante, sus subescalas pueden denotar picos altos o bajos que permitan interpretar este resultado promedio. En esta dimensión se estima que el grado en que los trabajadores están comprometidos con su trabajo es un nivel medio, así como el grado en el que reciben apoyo por parte de sus supervisores y compañeros de trabajo.

Por lo expuesto, el nivel de las dimensiones del clima laboral presenta una configuración oscilante que permite identificar áreas de fortaleza y de oportunidad que puede utilizar la empresa para mejorar y motivar a sus colaboradores.

3.3 RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LOS NIVELES DE LAS DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL EN FUNCIÓN AL SEXO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA DE LA CIUDAD DE AMBATO

Una vez procesada la información, se aplicó el Coeficiente de Correlación de Pearson para determinar el vínculo entre la Inteligencia Emocional y el Clima Laboral.

Tabla 5
Relación de la IE y el CL

	Pearson r	p
Relación Inteligencia Emocional Clima Laboral	0.361	.050

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral). JASP

Los resultados obtenidos mediante el Coeficiente de Correlación de Pearson indican la existencia de una relación positiva y significativa entre la Inteligencia Emocional y el Clima Laboral en el personal administrativo. No obstante, al encontrarse el valor p en el umbral del nivel de significancia ($\alpha = .05$), se infiere que, aunque existe la relación entre las variables, hay otros factores intervinientes además de la inteligencia emocional en la percepción del clima laboral.

Por tal motivo, se ha considerado sustentar la presente investigación a través de la relación de las variables en función del dato sociodemográfico sexo de los participantes.

3.3.1 RELACIÓN DE LAS VARIABLES EN FUNCIÓN DE SEXO

Tabla 6
Relación de la IE y el CL por género.

IE - CL	Pearson r	p
Hombres	0.241	.307
Mujeres	0.636	.048

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral). JASP

Al segmentar la muestra por sexo, se identificaron contrastes significativos. En el grupo mujeres, la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral es fuerte y estadísticamente significativa ($r = 0.636$; $p = .048$), por el contrario, en el grupo hombres, no se halló una relación significativa ($r = 0.241$; $p = .307$).

Estos resultados sugieren que la inteligencia emocional tiene un peso diferenciado en la percepción del clima laboral según el sexo del personal. Se demuestra que en las mujeres esta correlación es significativa, es decir que el nivel de inteligencia emocional que las mujeres poseen guarda relación con su percepción del clima laboral de la empresa. No obstante, en los hombres no se halló una relación significativa, lo que quiere decir que para ellos el clima laboral parece estar influenciado por factores externos a la inteligencia emocional.

Esta diferencia encontrada entre ambos sexos sugiere que las mujeres de la muestra podrían estar utilizando sus recursos emocionales para gestionar y percibir su entorno de trabajo, siendo la inteligencia emocional un facilitador de un clima saludable. Por lo tanto, las intervenciones que se realicen para fortalecer los niveles de inteligencia emocional tendrían un impacto directo y positivo en el ambiente laboral de las mujeres únicamente.

4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.

La investigación realizada tuvo como finalidad relacionar la inteligencia emocional del personal administrativo con el clima laboral de una empresa de la ciudad de

Ambato. Los resultados obtenidos mediante el Coeficiente de Correlación de Pearson confirman la existencia de una relación positiva y significativa entre ambas variables.

Sin embargo, el valor p se encuentra en el umbral del nivel de significancia ($\alpha = .05$). Esta proximidad sugiere que existe una relación entre la capacidad de los trabajadores por gestionar sus emociones con el clima organizacional, pero que éste no es el único componente para determinar el perfil de clima laboral. Por lo tanto, se concluye que la Inteligencia emocional funciona como un facilitador del clima laboral, pero no depende solamente de él; por lo que incidirían otras medidas como políticas, cultura, procedimientos, condiciones físicas del trabajo, seguridad y salud, etc.

Este resultado contrapone el resultado obtenido en Perú por Arredondo (2008), que concluyó que no existe correlación entre estas dos variables; pero corrobora el estudio realizado por Leal, (2023), al identificar que la inteligencia emocional es uno de los componentes predictores del clima laboral y de Pérez et al., (2022), que concluyó que la inteligencia emocional ejerce una influencia directa en la percepción del clima laboral.

Los objetivos específicos que se aplicaron fueron estimar los niveles de inteligencia emocional del personal, de las dimensiones del clima laboral de la empresa y determinar la relación entre la inteligencia emocional y el perfil del clima laboral en función del sexo del personal.

En tal virtud, al aplicar el inventario de

inteligencia emocional BarOn (I-CE), para adultos; se determinó que el 40% del personal tienen un nivel de inteligencia emocional promedio, que se considera adecuado y típicamente saludable; mientras que el 33% presentó un nivel de inteligencia emocional muy bajo, que es un puntaje atípico y que requiere de intervención por parte del área de gestión del talento humano; a este último valor se le puede añadir un 20% del personal que presenta un nivel de inteligencia emocional bajo. Únicamente el 7% del personal presentó un nivel de inteligencia emocional alto que se considera un nivel bueno, característico de personas que reconocen sus sentimientos y el de las demás personas, saben responder ante conflictos con control y asertividad y mantienen buenas relaciones interpersonales.

Estos hallazgos nos permiten observar que más de la mitad de la población evaluada (53%) se ubica en los niveles bajo y muy bajo. Esta concentración de puntajes sugiere una dificultad global para el manejo de las emociones, estrés y la resolución de conflictos, lo que podría traducirse en una baja resiliencia ante las demandas laborales cotidianas. La escasez de personas en el nivel alto evidencia la necesidad de programas de capacitación que fortalezcan la inteligencia emocional del personal administrativo. Esto corrobora lo dicho por Lotito (2022), que refiere a que el liderazgo ejercido desde la Inteligencia Emocional implica una serie de acciones orientadas a enriquecer el clima laboral.

El segundo objetivo planteado que fue estimar los niveles de las dimensiones del clima laboral de la empresa se desarrolló a

través de la aplicación de la Escala de Clima Laboral (WES) de Moos y Trickett. Este perfil muestra una visión multidimensional del clima laboral al evaluar tres dimensiones macro, en la dimensión de relaciones se observó que la empresa mantiene una dinámica funcional con una puntuación principal promedio, lo que no es extremadamente bueno, pero tampoco es malo. En esta dimensión destaca especialmente la implicación de los colaboradores con sus tareas; sin embargo, existe un sentimiento de que el apoyo por parte de los superiores y compañeros requiere de mayor cercanía para fortalecer el vínculo entre los equipos. Este resultado consolida lo dicho por Rosero et al, (2018), que menciona que es necesario formar a los líderes del talento humano para que se inflencie de mejor manera en el ambiente de trabajo.

La relevancia de esta dimensión de relaciones radica en que constituye el soporte socioafectivo de la empresa. Aunque la puntuación promedio indica estabilidad, la falta de una percepción de apoyo sólido por parte de los líderes puede limitar el potencial de colaboración. Si bien los empleados están comprometidos con sus funciones técnicas, la brecha en el soporte emocional podría derivar en un aislamiento profesional si no se fomenta una cultura de puertas abiertas y retroalimentación constante.

Por otro lado, la dimensión de Autorrealización obtuvo un nivel general de Tiende a buena. Esto refleja que el personal cuenta con una organización clara de sus actividades y una autonomía equilibrada.

Esta tendencia positiva sugiere que la estructura administrativa de la empresa facilita que el trabajador sea independiente con sus procesos, otorgándole el espacio necesario para proponer y ejecutar mejoras en su puesto. Un nivel favorable en autorrealización es un indicador de que el personal no se siente limitado por una supervisión excesiva, lo cual es un motor clave para la motivación intrínseca y la retención del talento.

Finalmente, la dimensión de Estabilidad y Cambio obtuvo una categoría de buena. Los resultados revelan que el personal valora profundamente la claridad en las reglas y la comodidad de su entorno físico. Según Mendoza (2022), esta dimensión es uno de los factores directores que inciden en el clima organizacional.

Estos resultados muestran que la empresa funciona bien en su ámbito operativo, pero requiere refuerzos en las relaciones interpersonales horizontales y verticales. Priorizar la eficiencia sobre las relaciones interpersonales puede ser funcional a corto plazo; sin embargo, para lograr un clima laboral saludable que perdure es necesario dar pasos desde un modelo normativo hacia uno más relacional, donde el liderazgo sea percibido como fuente de ayuda y no solo como una figura de control.

El último objetivo específico fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y los niveles de las dimensiones del clima laboral en función del sexo del personal administrativo de una empresa de la ciudad de Ambato. Mediante el análisis de las fichas sociodemográficas, se contrastó el

sexo con la incidencia en el vínculo entre las variables de estudio. Es decir, determinar si la inteligencia emocional incide en la percepción del clima laboral en hombres y mujeres o sólo en uno de los dos sexos.

Esta segmentación permitió ser más detallados en la relación de las variables y evitar generalizaciones que podrían sesgar el análisis. Al analizar por sexo, se pudo explorar si las expectativas y las capacidades de inteligencia emocional varían según los roles y la socialización de género dentro de clima laboral, permitiendo una interpretación mucho más detallada de cómo cada grupo vive y siente su entorno de trabajo.

Los resultados demostraron una relación fuerte en las mujeres, mientras que en los hombres no existió una relación significativa, lo cual sugiere que, en la población femenina de la empresa, la autogestión emocional influye de manera determinante en su percepción del entorno organizacional. Esta variable sociodemográfica no ha sido considerada en antecedentes investigativos, por lo que requeriría replicar esta investigación en otros entornos laborales para corroborar los resultados de forma más general.

Esta diferencia sugiere que las mujeres de la empresa podrían estar utilizando su inteligencia emocional como una herramienta de mediación frente al clima laboral; es decir, su bienestar en la oficina depende en gran medida de cómo gestionan sus propias emociones. Por el contrario, el hecho de que en los hombres no exista esta relación significativa podría indicar que su percepción del clima está mediada por

factores extrínsecos, como el salario o la jerarquía, más que por sus competencias emocionales internas.

Por lo tanto, se recomienda diseñar planes de acción que incluyan talleres de liderazgo empático para los jefes inmediatos, con el fin de robustecer la dimensión de relaciones que resultó ser el punto más débil. Integrar la evaluación de la inteligencia emocional en los procesos de selección y desarrollo también permitiría que la organización construya, desde su base, un entorno laboral más resiliente, armónico y productivo.

Dentro de las limitaciones presentes en la investigación fue con la población que se trabajó; debido a que existían negativas a participar. No obstante, con la colaboración de los directivos se cumplió con aplicación de los instrumentos al personal objetivo.

Otra de las limitaciones que se presentaron fue con respecto al tamaño de la muestra en relación con el análisis de los segmentos sociodemográficos. Al tratarse de una población finita y específica, algunos subgrupos no contaron con un número de participantes lo suficientemente robusto, lo

que incidió en la posibilidad de generalizar resultados de las correlaciones a gran escala.

Finalmente, se debe mencionar que la naturaleza de los instrumentos aplicados depende de la percepción subjetiva del personal, por lo que existe el riesgo del sesgo de deseabilidad social, es decir, que los empleados pudieron responder lo que la empresa espera. No obstante, se garantizó el anonimato y confidencialidad para mitigar este efecto y garantizar la objetividad de las respuestas.

De esta manera, se sugiere que en lo posterior se puedan realizar otras investigaciones con un mayor tamaño de muestra incluyendo diversas instituciones del mismo sector. Además, se podrían realizar estudios de tipo longitudinal para observar cómo evolucionan las variables de estudios posterior a la implementación de programas de intervención; esto con el fin de evaluar si el fortalecimiento de las capacidades tiene efecto en los niveles de inteligencia emocional y el perfil del clima laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Acosta-Pérez, P. & Tarucháin-Pozo, L.F. (2022). Personalidad y clima laboral en docentes universitarios. *Veritas & Research*, 4(1), 33-45.

Aguirre, L. R. D., Campos, Á. F. R., & Méndez, A. G. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de administración*, 4(1), 59-70.

Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (1a ed. digital). Enfoques Consulting EIRL.
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf

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>

Babativa, D. (2017). *Psicología organizacional*. Fundación Universitaria del Área Andina.

Defaz C., & González A. (2025). Autorregulación emocional y clima laboral en una empresa del sector automotriz de Ambato. *Revista UTCiencia: I-ISSN: 1390-6909. E-ISSN: 2602- 8263*, 12(2), 107-122. Recuperado a partir de
<https://investigacion.utc.edu.ec/index.php/utciencia/article/view/667>

Dessler, G. (1979). *Organización y administración, enfoque situacional*. Prentice Hall Internacional.

Dunnette, M., & Kirchner, W. (2005). *Psicología Industrial*. México: Trillas.2ª

edición. Field, A. (2009). *Discovering Statistics using SPSS*. Los Angeles: SAGE.

Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Kairós.

Guba, E. G. (Ed.). (1990). *The Paradigm Dialog*. Sage Publications.

Guerrero, L. O. S., & Mondragón, E. M. B. (2024). Aportes de la inteligencia emocional en el clima laboral para mejorar la satisfacción del trabajador. *TZHOECOEN*, 16, e3018- e3018. <https://doi.org/10.26495/tzh.v16i.3018>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (varias ediciones). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Education.
https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/file/s/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Lara Martínez, O. R., & Ríos Zúñiga, G. A. (2024). *Gestión de Capital Humano*.

Innovación Editorial Lagares de México.

- Leal Paredes, MS (2023). Inteligencia emocional y compromiso laboral en los mipymes de Ecuador. *Ciencias Administrativas* , (21), 8-8.
<https://www.scielo.org.ar/pdf/cadmin/n21/2314-3738-cadmin-21-8.pdf>
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2016). La encuesta. *Metodología de la investigación social cuantitativa*. <https://ddd.uab.cat/record/163567>
- Lotito C., F., (2022). Liderazgo e inteligencia emocional: las emociones como parte relevante del negocio. *Revista Academia & Negocios* , 8 (1), 71-86.
<https://www.redalyc.org/journal/5608/560869828007/560869828007.pdf>
- Martínez M., M. (1992). *La psicología humanista: Fundamentación epistemológica, estructura y método*. Trillas.
- Maslow, A. H. (1991). *Motivación y personalidad*. Ediciones Díaz de Santos.
- Mayo, E. (1949). *The social problems of an industrial civilization*. Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- Martín, E. M. A. (2018). *Inteligencia emocional*. Editorial Elearning, SL.
- Mendoza Restrepo, L. (2022). *Clima Organizacional en empresas latinoamericanas. Una revisión temática entre los años 2015 a 2021*. Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ciencias Sociales, Psicología, Cali. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12494/46706>
- Moos, R. H., Moos, B. S., y Trickett, E. J. (2010). *WES: Escala de Clima Social en el Trabajo* (7.ª ed.). TEA Ediciones.
- Münsterberg, H. (1913). *Psychology and industrial efficiency*. Houghton Mifflin.
- Olaz, Á. (2009). Definición de un modelo de clima laboral basado en la gestión por competencias. *Papers*, 93, 115-129.
<https://doi.org/10.5565/rev/papers/v91n0.728>
- Ortiz, F. N. S., & Fierro, C. A. C. (2024). Relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral desde el ámbito administrativo y la gestión del talento humano. *Gestión Joven*, 25(2), 56-66. https://gestionjoven.org/wp-content/uploads/2024/06/Vol25_num2_4.pdf
- O'Connor, P., Hill, A., Kaya, M. & Martin, B. (2019). The Measurement of Emotional Intelligence: A Critical Review of the Literature and

- Recommendations for Researchers and Practitioners. *Front. Psychol*, 10, 1116. <https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2019.01116/full>
- Pariente, N. M. M., & Llatas, F. D. H. (2023). Clima laboral en los servidores públicos de salud en Latinoamérica. Una revisión literaria. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 19(1), 4. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9513605>
- 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. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2557
- Placencia Galeano, A. C. (2025). Meta-Análisis del Impacto de la Inteligencia Emocional en el Trabajo en Latinoamérica durante los años 2014 a 2024. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(2), 308-321. <https://doi.org/10.56712/latam.v6i2.3627>.
- Reyes, M. P. (2015). La encuesta. *Obtenido de http://files.sld.cu/bmn/files/2015/01/laencuesta.pdf*. https://web.archive.org/web/20180424060624id_/http://files.sld.cu/bmn/files/2015/01/la-encuesta.pdf
- Rosero, D., Vallejo, J., & Salazar, D. (2018). Incidencia de la inteligencia emocional en el clima laboral del sector público, caso Municipio de Pelileo. *Uniandes Episteme. Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 5, 1135-1146. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8298014>
- Scharager, J., & Reyes, P. (2001). Muestreo no probabilístico. *Pontificia Universidad Católica de Chile, Escuela de Psicología*, 1, 1-3.
- Soriano-Sánchez, J.-G., & Jiménez-Vázquez, D. (2023). La influencia de la inteligencia emocional sobre el síndrome burnout: una revisión sistemática. *Revista Estudios Psicológicos*, 3(2), 19-34. <https://doi.org/10.35622/j.rep.2023.02.002>
- Taruchaín-Pozo, L. F., & Acosta-Pérez, P. (2022). Burnout en docentes de la provincia de Tungurahua durante la pandemia Covid-19. *Veritas & Research*, 24-32.
- Vargas Vallejo, J. L. (2016). *La inteligencia emocional en el clima laboral del ilustre municipio del cantón Pelileo* [Tesis de Licenciatura no publicada]. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/2a5d1d23->

[8568-43a9-9c6b- 1a7305dc954b/content](https://drive.google.com/drive/folders/8568-43a9-9c6b-1a7305dc954b/content)

Zepeda, F, F. (1999). Psicología Organizacional. México: Addison Wesley Longman

ANEXOS.

- <https://drive.google.com/drive/folders/1kRvB-hWQqJavT2PpLj9KRW78EzYuuSFY?usp=sharing>