

Aportes de la inteligencia emocional en el clima laboral para mejorar la satisfacción del trabajador

Contributions of emotional intelligence in the work environment to improve employee satisfaction.

 Luis Orlando Saldaña Guerrero¹
 Eliana Maritza Barturen Mondragón²

DOI: <https://doi.org/10.26495/tzh.v16i.3018>



Resumen

La investigación denominada aportes de la inteligencia emocional en el clima laboral para mejorar la satisfacción del trabajador se sustenta en la investigación Estrategia emocional de clima laboral para mejorar la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Matriz. Se tuvo como objetivo conocer la producción científica sobre clima laboral e inteligencia emocional durante el período 2018 – 2023 empleando como métodos tanto el inductivo como el deductivo. Se obtuvo como resultados que el nivel de satisfacción de los trabajadores de la entidad Mi Banco Agencia Chiclayo Matriz es regular, pero que la percepción de su ambiente laboral es buena en un 86.4% lo que permite inferir que la agencia genera mucha expectativa para sus trabajadores, quienes aportaron en cuanto a las estrategias a trabajar para mejorar la satisfacción tanto personal como de la organización. Asimismo, se analizó 15 artículos de investigación las cuales brindaron la importancia de trabajar en inteligencia emocional para lograr un adecuado clima laboral. Se concluyó que es necesario conocer de qué manera se pueden implementar mecanismos que sumen en favor de desarrollar la inteligencia emocional en todos los trabajadores para que la rutina y la presión existente en su centro laboral no sea un factor negativo para su satisfacción y para la misma empresa, por ello la relevancia de fomentar estrategias en inteligencia emocional.

Palabras clave: Inteligencia emocional, clima laboral, satisfacción laboral

Abstract

The research called contributions of emotional intelligence in the work environment to improve employee satisfaction is based on the research Emotional strategy of work environment to improve job satisfaction of employees of Mi Banco Agencia Chiclayo Matriz. The objective was to know the scientific production on work climate and emotional intelligence during the period 2018 - 2023 using both inductive and deductive methods. The results showed that the level of satisfaction of the workers of the entity Mi Banco Agencia Chiclayo Matriz is regular, but that the perception of their work environment is good in 86.4%, which allows inferring that the agency generates high expectations for its workers, who contributed regarding the strategies to be worked on to improve both personal and organizational satisfaction. Likewise, 15 research articles were analyzed, which provided the importance of working on emotional intelligence to achieve an adequate work environment. It was concluded that it is necessary to know how to implement mechanisms to develop emotional intelligence in all workers so that the routine and the existing pressure in the workplace is not a negative factor for their satisfaction and for the company itself, hence the importance of promoting strategies in emotional intelligence.

¹ Licenciado en Administración. Magister en gestión del Talento Humano. Escuela de posgrado de la Universidad Señor de Sipán. lucho_sague31@hotmail.com

² Abogada. Doctora en educación. Escuela de posgrado de la Universidad Señor de Sipán. barturenm@uss.edu.pe

Keywords: *Emotional intelligence, work climate, job satisfaction.*

I. INTRODUCCIÓN

Los empleados de toda organización son el punto clave para su desarrollo, de ahí que es necesario mantener un clima laboral adecuado para fortalecer la comunicación y su satisfacción frente a las actividades que realizan respecto de las compensaciones que obtienen por la labor que desempeñan. Las empresas se preocupan generando distintas estrategias para mantener a los mejores y que su talento siga trabajando hacia el objetivo empresarial fijado (Saxena; Sharma & Jora, 2023). Los conflictos que pueden surgir son propios del trabajo, por ello, el personal a cargo debe estar debidamente capacitado para generar estrategias que reduzcan el estrés y fomenten un clima cálido de trabajo donde exista libertad de expresión, los colaboradores se sientan escuchados y en base a sus aportes se den soluciones a las diferencias que se puedan generar. La interacción es clave para obtener una relación exitosa (Marshall; Mehta & Plecha, 2022).

Un liderazgo influye en el comportamiento de los colaboradores lo que se refleja en su trabajo. El clima laboral negativo puede generar el síndrome de burnout, por ello, es necesario conocer cuál es el clima laboral para prevenir y solucionar de ser el caso (Park & Kim, 2021; Yslado, et al., 2021)

El liderazgo que ejerce el jefe debe asegurar el desempeño laboral, por ello, un desempeño creativo ofrece beneficios. Se debe conocer el vínculo que se genera entre un clima adecuado que fomente el trabajo en equipo, con el desempeño, por ello, el lenguaje que se emplea debe caracterizarse por ser asertivo, generar empatía y confianza. El colaborador debe sentirse bien (Qabool, et al., 2021; Wang, et al., 2022; Alan, et al., 2023; Chantarat, et al., 2023; Hollinger, et al., 2021)

Se consideró como objetivo de la investigación el inadecuado clima laboral en la Agencia Mi Banco de Chiclayo Matriz, limita la satisfacción en el trabajo de los colaboradores, siendo el objetivo principal que se trabajó, el elaborar una estrategia emocional de clima laboral para mejorar la satisfacción de los trabajadores de Mi banco de la agencia Chiclayo, para ello, el artículo tuvo como finalidad conocer la producción científica sobre la percepción de la inteligencia emocional y el clima laboral en el periodo 2018-2023. La investigación estuvo dirigida en la entidad financiera Mi banco agencia Chiclayo matriz

La investigación se justifica debido al aporte práctico que genera para desarrollar una estrategia emocional para mejorar el clima laboral, el mismo que se describe como un conjunto de acciones para lograr un equilibrio que lleve al trabajador a una satisfacción laboral. El estudio plantea una novedad debido a que la propuesta podría ser implementada en distintas organizaciones, teniendo en cuenta que considera un conjunto de acciones que permitan la apertura entre los colaboradores y brindarles

herramientas para contener el estrés, así como, el que puedan alertar cuando deben ser atendidos para evitar incurrir en faltas y sanciones por no cumplir con las expectativas y metas trazadas por la empresa. Es necesario adaptar elementos que permitan generar una inteligencia emocional frente a las contingencias que puedan surgir en el centro laboral de ahí, la capacidad del líder en la complejidad que puede generar una organización, motivando y desarrollando conexión. El impacto de la inteligencia emocional es significativo en toda institución, adaptando y permitiendo que se generen espacios cálidos que permitan el desarrollo de la creatividad y se apunte a conseguir las metas (Linvill & Onosu, 2022; Yang; Weng; Li & Wu, 2022)

El desarrollo de la inteligencia emocional de quienes lideran una institución tiene efectos a largo plazo, lo que fomenta la sostenibilidad de las estrategias empleadas. La inteligencia nos abre puertas, pero la inteligencia emocional las mantiene abiertas. Esta es una característica necesaria que debe tener todo trabajador para sobrevivir en un entorno laboral que cambia constantemente debido a la tecnología. Tanto la inteligencia emocional como el trabajo el equipo fomentan que se logre la satisfacción laboral, ello conlleva a generar liderazgos auténticos que sepan cómo encaminar al personal y empleen estrategias de negociación, empatía y buena comunicación (Shamshad, & Naqi, 2022; Conejero-Pérez, et al., 2022)

La inteligencia emocional aporta en distintos componentes que conllevan a la satisfacción laboral, como es la resiliencia, por ello, el invertir es prioritario. Se capacita en inteligencia emocional porque se puede gestar en cada uno de los trabajadores estrategias para que puedan identificar sus emociones y la de los demás, así como saber canalizar sus emociones y actuar de forma alturada ante situaciones tensas (Chikobvu & Harunavamwe, 2022).

En cuanto a los antecedentes de la investigación Cantarelli, et al (2023) quien busco conocer el nivel de satisfacción de los trabajadores respecto al clima laboral, concluyó que los jefes cumplen un rol importante para implementar acciones que permitan hacer una buena gestión. En tanto Ejigu, et al (2023) quien quiso evaluar la motivación y satisfacción laboral, concluyó que la satisfacción baja debido a ciertos componentes como el salario y las limitadas oportunidades. Yang & Hu (2023) persiguió evaluar la movilidad laboral de los trabajadores y su impacto en la sostenibilidad laboral concluyendo que existe un efecto positivo de la movilidad en la satisfacción de los trabajadores

Para Song, et al., (2023) en su estudio que tuvo como finalidad evaluar la inteligencia emocional entre los galenos de una aldea y su agotamiento debido a la pandemia, llegó a la conclusión que se debe mejorar la capacitación en cuanto al tema emocional para que el trabajo se ejecute positivamente y puedan lograr un equilibrio personal. Mientras que De Ruijter, et al., (2023) en la investigación que consideró como objetivo analizar la conexión satisfacción laboral y los rasgos de personalidad

vinculados con el control cognitivo, concluyó que la baja satisfacción ocasiona perjuicios en el trabajo. Cortes, et al., (2022) en su estudio que tuvo como objetivo saber de la finalidad que tiene el talento humano en el trabajo, concluyó que el esfuerzo del trabajador se relaciona con su salud mental, mientras que el estrés ocasionado por el trabajo conlleva a un bajo esfuerzo.

Azmi et al., (2022) propone que la calificación del desempeño debe realizarse de forma anual. La satisfacción actúa como un factor protector en el ámbito laboral. En dicho sentido, el liderazgo tiene una repercusión positiva en la motivación (Padmanabhanunni & Pretorius, 2022; Vinh, et al., 2022)

La inteligencia emocional se debe fomentar en todos los trabajadores, independientemente de la función que desempeñen en una entidad financiera. Si el ambiente es estresante esto resulta perjudicial para la productividad. Muchos desconocen sobre los efectos que causa el estrés en las organizaciones de forma personal y con su entorno (Dartey-Baah; Quartey & Osafo 2020).

Una de las estrategias para fomentar la inteligencia emocional es trabajar en base al Mindfulness, de esta forma el trabajador se concentra en él, tomando conciencia del rol que desempeña lo que le permite mejorar en el entorno laboral, observando, actuando conscientemente y realizando propuestas para solucionar conflictos que se puedan presentar, de esta manera, se genera una mejora de las relaciones con los compañeros. Los trabajadores también deben aportar en su proceso de formación de tal manera que generen empatía frente a las necesidades que plantean los clientes, mejorando sus competencias emocionales se puede afrontar con éxito situaciones estresantes (Yela; Del Val & Castaño 2020; Pérez; et al., 2020)

La práctica de la inteligencia emocional no debe quedar en cuatro paredes de un cierto espacio, sino que esta debe ser promovida en distintas instituciones tanto públicas como privadas, en la medida, que los beneficios que aporta permiten generar un impacto positivo para quien lo practica como para quien lo percibe. En cuanto a lo laboral el vínculo generado entre la inteligencia emocional y la organización del aprendizaje permite un mejor desempeño para todos (Baba, 2020)

El clima de una organización permite inferir si se logra una satisfacción laboral. Se recomienda medir de forma periódica las acciones que se adoptan para promover la productividad de los trabajadores (Bustamante, 2023) Si los trabajadores de una empresa se encuentran satisfechos esto se evidencia con un rango de desempeño, alcanzando los objetivos planificados. Los directivos de las empresas deben proponer políticas que se encaminen a lograr la satisfacción laboral, permitiendo el incremento de la productividad y la eficiencia (Diaz, et al., 2023)

El liderazgo nato tiene como cualidades la autonomía, la escasa información y el aislamiento, por tal motivo la satisfacción laboral se ve afectada lo que impacta en el compromiso de la organización (Araya, et al., 2023) No basta con tener un cierto liderazgo, sino que este debe estar acompañado con capacitaciones, eso es fundamental para poder adecuar las competencias que se posee y desarrollar nuevas potencialidades en los líderes que se verán reflejados en todo el equipo de trabajo.

Goleman (1998) ha prescrito la importancia de la inteligencia emocional en el desarrollo laboral. Educar las emociones es una inversión educativa que permitirá lograr el desarrollo integral de la personalidad (Zambrano, 2011; García, 2012). En ese sentido, el clima laboral viene a ser la percepción del ambiente (Dominguez, et al., 2013) Por ello, tener en cuenta estrategias como los bonos, recompensas y reconocimientos permite mejorar un clima laboral (Equihua, 2017)

II. MATERIAL Y MÉTODOS

En cuando a la metodología considerada, se recopiló desde la base de datos de Scopus el 14 y 15 de agosto de 2023. La fórmula de búsqueda utilizada es "clima laboral" OR "work environment" AND "inteligencia emocional" OR "emotional intelligence". También se hizo la búsqueda de satisfacción laboral. Se consideró la búsqueda a partir del title, abstract and keywords. Los criterios de inclusión son: limitado a artículo, review, conference paper, limitado a los artículos finales. El criterio de exclusión es todo aquello que no esté relacionado con el párrafo anterior. Al iniciar la búsqueda se obtiene como resultado 96 artículos y de satisfacción laboral 168. Al realizar la revisión de los documentos, se consideró 15 artículos sobre inteligencia emocional y clima laboral porque guardan relación con el objetivo de investigación. La investigación fue de tipo descriptiva propositiva, diseño pre experimental, probabilístico intencional a conveniencia del investigador, empleando como métodos el histórico - lógico, análisis – síntesis, hipotético – deductivo. La población estuvo considerada por los colaboradores de Mi Banco agencia matriz, de los cuales se consideró una muestra de 32 colaboradores. Se emplearon criterios éticos como la responsabilidad para evitar perjuicios a quienes aportan (Martin, 2013), el respeto por la privacidad por cuanto se considera el valioso aporte de quienes contribuyeron en la investigación (García, et al, 2016) y honestidad por cuanto la investigación es objetiva y los resultados fiables (Hirsch, 2019)

III. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Se consideró una muestra de 32 colaboradores de la agencia matriz de Mi banco, quienes aportaron con la siguiente información

Tabla 1

Medición del clima laboral

Medición del clima laboral	Se fomenta trabajo en equipo	Comunicación dentro del grupo	No alcanza el tiempo para culminar el trabajo	Los jefes se preocupan por el nivel de motivación	Se cuenta con planes para mejorar el trabajo
Nunca	4.6%	0%	9.1%	9.1%	0%
A veces	40.9%	22.7%	63.6%	90.9%	68.2%
Con frecuencia	40.9%	54.5%	13.6%	0	31.8%
Casi siempre	13.6%	22.7%	9.1%	0	0%
Siempre	0%	0%	4.6%	0	0%

Nota: Esta figura representa la medición del clima laboral, precisando que un 40.9% de los encuestados indican que con frecuencia se fomenta el trabajo en equipo, que con frecuencia hay comunicación dentro del grupo en un 54.5%, que a veces no alcanza el tiempo para culminar el trabajo en un 63.6%, que a veces los jefes se preocupan por el nivel de motivación en un 90.9% y; que a veces se cuenta con planes de mejora en un 68.2%

e que un 86.4% de los encuestados manifiesta que el nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la organización es regular

Percepción	Ambiente Laboral	Relación con los compañeros	Remuneración acorde con sus responsabilidades	Distribución de la carga de trabajo
Muy malo	0%	0%	0%	4.6%
Malo	0%	0%	0%	22.7%
Regular	13.6%	4.5%	86.4%	68.2%
Bueno	86.4%	77.3%	9.1%	4.5%
Muy bueno	0%	18.2%	4.5%	0%

Nota: Esta figura representa la percepción que conlleva generar un buen clima laboral precisando que el ambiente laboral es bueno en un 86.4%, que la relación con los compañeros de trabajos es buena en un 77.3%. La percepción es regular en cuanto a que la remuneración se encuentra acorde con sus responsabilidades, en un 86.4% y es regular en cuanto a la distribución de la carga de trabajo en un 68.2%

Tabla 3

Percepción sobre el nivel de satisfacción laboral

Percepción del nivel de satisfacción laboral	Compromiso con la organización	Nivel de satisfacción por ser parte de la organización	Nivel de satisfacción con el trabajo que realiza	Nivel de identificación
Muy bajo	0%	0%	0%	0%
Bajo	13.6%	13.6%	0%	4.5%
Regular	86.4%	72.7%	86.4%	59.1%
Alto	0%	13.6%	13.65	36.4%
Muy alto	0%	0%	0%	0%

Nota: Esta figura representa el nivel de percepción en cuanto a la satisfacción, precisando que el compromiso en la organización es regular en un 86.4%. También es regular en cuanto al nivel de satisfacción de ser parte de la organización, en un 72.7%, que el nivel de satisfacción con el trabajo que realiza es regular en un 86.4% y que su nivel de identificación es regular en un 59.1%

Los resultados de la encuesta aplicada en su oportunidad a los trabajadores de la agencia Mi Banco Matriz, han permitido conocer el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, así como reflejar los puntos de mejora para poder establecer estrategias que permitan revertir la estadística mostrada, teniendo en cuenta que existió una apertura por parte de los encuestados a brindar información y de la necesidad de trabajar en inteligencia emocional para beneficio de ellos mismos como de la organización. La producción científica descrita revela la importancia de la inteligencia emocional, así como los beneficios de trabajar en un ambiente laboral ameno que motive de forma sostenible a los trabajadores, lo que se traduce en permitir una satisfacción personal para quienes realizan las laborales, como que también repercute en ventajas para una organización que se empeña en desarrollar o generar habilidades

blandas necesarias para una comunicación efectiva, por tal motivo, es necesario continuar investigando sobre el tema y generar propuestas en beneficio tanto de las personas como de las empresas.

La investigación ha permitido conocer la producción científica sobre la percepción emocional y el clima laboral durante el período 2018 al 2023.

El aporte que se extrae de la bibliografía consultada es que se tiene una percepción positiva respecto de la influencia de la inteligencia emocional en las organizaciones, lo que conlleva a generar un buen clima laboral que repercute en la satisfacción del equipo de colaboradores

Es necesario conocer de qué manera se pueden implementar mecanismos que sumen en favor de desarrollar la inteligencia emocional en todos los trabajadores para que la rutina y la presión existente en su centro laboral no sea un factor negativo para su satisfacción y para la misma empresa, sino que aprendiendo a canalizar sus emociones, a gestionarlas podrían tener un clima laboral ameno que permita alcanzar la satisfacción tanto de clientes como de trabajadores.

IV. REFERENCIAS

- Araya-Guzmán, S; Aldea-Asencio, C; Salazar-Concha, C. (2023) Effects of authentic leadership in teleworking and its impact on job satisfaction and organizational commitment in university administrators, *RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, 56, 553 – 566
- Alan, S; Corekcioglu, G; Sutter, M (2023) Improving Workplace Climate in Large Corporations: A Clustered Randomized Intervention, *Quarterly Journal of Economics*, 138, 1, 151 – 203, 10.1093/qje/qjac034
- Azmi, M; Daud, A; Shafei, M & Abdul Hamid, A (2022) Job Dissatisfaction and Its Predictors among Healthcare Workers of ‘Type 2 Health Clinics’ in North-Eastern Malaysia, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19, 10.3390/ijerph192316106
- Baba, M (2020) Emotional Intelligence of Library Personnel and Learning Organisation Practices in Selected Academic Libraries in India, *Library Philosophy and Practice*.
- Bustamante, L; Gálvez, N; Arrunategui, B (2023) Organizational climate and job satisfaction of nursing staff in the public health system in Peru, *Revista Venezolana de Gerencia*, 28, 9, 150 – 161, 10.52080/rvgluz.28.e9.10
- Conejero-Pérez, J; López-Verdugo, I & Hidalgo, V (2022) What makes a person a leader? The role of emotional intelligence, teamwork skills, and job satisfaction in authentic leadership,

Psychology, Society and Education, 14, 1, 1, 10.21071/PSYE.V14I1.14187

- Chikobvu, P & Harunavamwe, M (2022) The role of emotional intelligence and work engagement on nurses' resilience in public hospitals, *SA Journal of Human Resource Management*, 10.4102/sajhrm.v20i0.1690
- Chantararat, T; Rogers, T; Mitchell, C; Ko, M (2023) Perceptions of workplace climate and diversity, equity, and inclusion within health services and policy research, *Health Services Research*, 58, 2, 314 – 324, 10.1111/1475-6773.14032
- Cantarelli, P; Vainieri, M; Seghieri, C (2023) The management of healthcare employees' job satisfaction: optimization analyses from a series of large-scale surveys, *BMC Health Services Research*, 23, 10.1186/s12913-023-09426-3
- Cortés-Denia, D; Isoard-Gautheur, S; Lopez-Zafra, E & Pulido-Martos, M (2022) Effects of vigor at work and weekly physical activity on job stress and mental health, *Scientific Reports*, 12, 1, 10.1038/s41598-022-19966-z
- Dartey-Baah, K; Quartey, S & Osafo, G (2020) Examining occupational stress, job satisfaction and gender difference among bank tellers: evidence from Ghana, *International Journal of Productivity and Performance Management*, 69, 7, 1437 – 1454, 10.1108/IJPPM-07-2019-0323
- De Ruijter, M; Dahlén, A; Rukh, G; Schiöth, H (2023) Job satisfaction has differential associations with delay discounting and risk-taking, *Scientific Reports*, 13, 10.1038/s41598-023-27601-8
- Diaz, J; Ledesma, M; Tito, J; Carranza, L (2023) Job satisfaction: some considerations, *Revista Venezolana de Gerencia*, 28, 101, 158 – 170, 10.52080/rvgluz.28.101.11
- Domínguez, L. et all. (2013). *El clima laboral como un elemento de compromiso organizacional*. Revista Nacional de Administración, Vol 4, N° 1, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4721419>
- Ejigu, Y; Abera, N; Haileselassie, W; Berhanu, N; Haile, B; Nigatu, F; Tewfik, N; Kiflie, Y; Medhin, G; Walelign, F; Demissie, M; Tigabu, S (2023) Motivation and job satisfaction of community health workers in Ethiopia: a mixed-methods approach, *Human Resources for Health*, 21, 10.1186/s12960-023-00818-4
- Equihua, A. (2017). *Las 5 claves de google para tener el mejor clima laboral*. <http://instintoemprendedor.com/5-claves-google-tener-el-mejor-clima-laboral/>
- García, J. (2012) *La educación emocional, su importancia en el proceso de aprendizaje*. Revista Educación 36.
- García, V., Figueroa, H. y Cárdenas, A. (2016). Código de ética de investigación. Universidad Femenina del Sagrado Corazón. https://www.unife.edu.pe/vicerrectorado_investigacion/codigo_etica_vri.pdf
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la Inteligencia Emocional*. Editorial Kairos. S.A
- Linville, J & Onosu, Glori (2022) Stories of Leadership: Leading with Empathy through the COVID-19 Pandemic, *Sustainability (Switzerland)*, 10.3390/su15097708

- Hirsch, A. (2019). Valores de la ética de la investigación en opinión de académicos de posgrado de la Universidad Nacional Autónoma de México. Universidad Nacional Autónoma de México. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602019000400049
- Hollinger, L; -Smith 1, Chad, S (2021) The Importance of Meaningful Faculty Recognition in Creating a Healthy Academic Work Environment: A Mixed-Methods Study, *Nursing Education Perspectives*, 42, 5, 297 – 303, 10.1097/01.NEP.0000000000000776
- Marshall, H; Mehta, L & Plecha, D (2022) Relationship Building as a Strategy for Managing Referring Clinicians, *Journal of Breast Imaging*, 4, 1, 56 – 601, 10.1093/jbi/wbab091
- Martín, S. (2013). Aplicación de los principios éticos a la metodología de la investigación. Departamento de Fisioterapia y Enfermería. https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/58_59_02.pdf
- Padmanabhanunni, A & Pretorius, T (2022) Job Satisfaction Goes a Long Way: The Mediating Role of Teaching Satisfaction in the Relationship between Role Stress and Indices of Psychological Well-Being in the Time of COVID-19, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19, 10.3390/ijerph192417071
- Pérez-Fuentes, M; Herrera-Peco, I; Molero Jurado, M; Oropesa Ruiz, N; Ayuso-Murillo, D; Gázquez Linares, J (2020) A Cross-Sectional Study of Empathy and Emotion Management: Key to a Work Environment for Humanized Care in Nursing, *Frontiers in Psychology*, 11, 706, 10.3389/fpsyg.2020.00706
- Park, S; Kim, E (2021) Employees' citizenship behavior and workplace climate in promoting knowledge sharing, *Knowledge and Process Management*, 28, 4, 345 – 352, 10.1002/kpm.1686
- Qabool, S; Jalees, T; Aziz, A; Anwar, A; Pahi, M (2021) Consequences of ethical leadership with the mediating role of self-efficacy and workplace climate, *Academy of Strategic Management Journal*, 20, 4, 1 – 13
- Saxena, Parul; Sharma, S & Jora, R (2023) Impact of Emotional Intelligence and Artificial Intelligence on Employee Retention: A Review of the Service Industry. *2023 9th International Conference on Advanced Computing and Communication Systems, ICACCS 2023*, 0.1109/ICACCS57279.2023.10113017
- Shamshad, I & Naqi Khan, M (2022) Emotional intelligence, transformational leadership, self-efficacy for well-being: A longitudinal study using sequential mediation, *Journal of Public Affairs*, 22, 3, 10.1002/pa.2506
- Song, J; Fan, C; Li, Q; Wang, A; Wang, W; Zhou, L; Lv, H; Ma, D; Chen, Z; Yin, W (2023) The status of emotional labour and its influence on job burnout among village doctors during the COVID-19 pandemic in China: a cross-sectional study, *BMC Primary Care*, 24, 10.1186/s12875-023-01982-1
- Vinh, N; Hien, L & Do, Q (2022) The Relationship between Transformation Leadership, Job Satisfaction and Employee Motivation in the Tourism Industry, *Administrative Sciences*, 12,

10.3390/admsci12040161

- Wang, Q; Zhao, T; Wang, Y; Wang, Q (2022) When does team cooperative climate lead to creative performance via knowledge sharing? A moderated mediation model, *Current Psychology*, 10.1007/s12144-022-03943-w
- Yang, H; Weng, Q; Li, J & Wu, Song (2022) Exploring the relationship between trait emotional intelligence and adaptive performance: the role of situational strength and self-efficacy, *Personality and Individual Differences*, 196, 10.1016/j.paid.2022.111711
- Yang, H; Hu, Pin (2023), Role of job mobility frequency in job satisfaction changes: the mediation mechanism of job-related social capital and person–job match, *Humanities and Social Sciences Communications*, 10, 10.1057/s41599-023-01657-3
- Yslado, R; Ramírez-Asís, E; García-Figueroa, M; Arquero, J (2021) Work climate and burnout in university profesor, *Revista Electronica Interuniversitaria de Formacion del Profesorado*, 24, 3, 101 – 114, 10.6018/REIFOP.476651
- Yela Aránega, A; Del Val Núñez, M & Castaño Sánchez, R (2020) Mindfulness as an intrapreneurship tool for improving the working environment and self-awareness, *Journal of Business Research*, 115, 186 – 193, 10.1016/j.jbusres.2020.04.022
- Zambrano (2011). *Inteligencia emocional y rendimiento académico en historia, geografía y economía en alumnos del segundo de secundaria de una institución educativa del Callao*. Universidad San Ignacio de Loyola.

ESTRATEGIA EMOCIONAL DE CLIMA LABORAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO DE LOS COLABORADORES DE MIBANCO, AGENCIA CHICLAYO MATRIZ.

