



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

TESIS

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL CLIMA
ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DEL INSTITUTO DE
EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO “JOSÉ
JIMÉNEZ BORJA “DE TACNA, 2017**

PRESENTADO POR

BACH. NARDA LOURDES PINTO MENÉNDEZ

ASESOR:

Dr. ERBERT FRANCISCO OSCO MAMANI

**PARA OPTAR GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE
LA EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA SUPERIOR E
INVESTIGACIÓN**

MOQUEGUA – PERÚ

2022

TABLA DE CONTENIDO

PÁGINA DE JURADOS	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	1
1.2. Definición del problema	5
1.2.1. Problema principal	5
1.2.2. Problemas secundarios	5
1.3. Objetivo de la Investigación	6
1.3. Justificación e importancia de la investigación	6
1.4. Variables. Operacionalización	8
1.5. Hipótesis de la Investigación	11
CAPÍTULO II	12
MARCO TEÓRICO	12
2.1. Antecedentes de la investigación	12
2.2. Bases teóricas	15
2.2.1. Inteligencia emocional	15
2.2.1.1. Concepto de inteligencia emocional	15
2.2.1.2. Importancia de la inteligencia emocional	17
2.2.1.3. La inteligencia emocional en los profesionales de la educación	18
2.2.1.4. Teorías de la inteligencia emocional	20
2.2.2. Clima organizacional	26
2.2.2.1. Concepto de clima organizacional	26

2.2.2.3. Teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer.....	28
2.2.2.3. Factores del clima organizacional.....	29
2.3. Marco conceptual.....	33
CAPÍTULO III.....	35
MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	35
3.1. Tipo de investigación.....	35
3.2. Diseño de investigación.....	36
3.3. Población y muestra.....	37
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	44
CAPÍTULO IV	46
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	46
4.1. Presentación de resultados por variables	46
4.2. Contrastación de hipótesis.....	56
4.3. Discusión de resultados.....	63
CAPÍTULO V.....	65
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	65
5.1. Conclusiones.....	65
5.2. Recomendaciones	66
BIBLIOGRAFÍA.....	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de la población.....	38
Tabla 2. Distribución de la muestra.....	38
Tabla 3. Fiabilidad de los instrumentos de recojo de los datos.....	44
Tabla 4. El nivel de inteligencia emocional.....	47
Tabla 5. El nivel de clima organizacional	48
Tabla 6. El nivel de la dimensión de la percepción de la inteligencia emocional.	49
Tabla 7. El nivel de la dimensión de la comprensión y la variable.....	50
Tabla 8. El nivel de la dimensión de la regulación de la inteligencia emocional.	51
Tabla 9. El nivel de estructura del clima organizacional	52
Tabla 10. El nivel de la dimensión de recompensa del clima organizacional ...	53
Tabla 11. El nivel de la dimensión relaciones del clima organizacional	54
Tabla 12. El nivel de la dimensión de la identidad del clima organizacional	55
Tabla 13. Correlación entre el clima organizacional e inteligencia emocional ..	57
Tabla 14. Recuento y porcentajes de la variable inteligencia emocional.....	58
Tabla 15. Recuento y porcentajes del clima organizacional	59
Tabla 16. Correlación de la dimensión percepción y el clima organizacional ...	60
Tabla 17. Prueba de hipótesis de la dimensión comprensión y el clima organización	61
Tabla 18. Prueba de hipótesis de la regulación y el clima organizacional	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo de la inteligencia emocional Salovey y Mayer (1997).....	23
Figura 2. Factores del sistema organizacional. Fuente: Litwin y Stringer (1978)....	29
Figura 3. El nivel de la inteligencia emocional en el personal del IESPP.....	47
Figura 4. El nivel de la inteligencia emocional en el personal del IESPP.....	48
Figura 5. El nivel de la dimensión de la percepción de la inteligencia emocional...	49
Figura 6. El nivel de la dimensión de la comprensión de la inteligencia emocional..	50
Figura 7. El nivel de la dimensión de la regulación de la inteligencia emocional...	51
Figura 8. El nivel de estructura del clima organizacional en el personal del IESPP	52
Figura 9. El nivel de la dimensión de recompensa del clima organizacional.....	53
Figura 10. El nivel de la dimensión de relaciones del clima organizacional	54
Figura 11. El nivel de la dimensión de identidad del clima organizacional	55
Cuadro 1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados.....	40
Cuadro 2. Descriptores para la variable inteligencia emocional	41
Cuadro 3. Descriptores para la variable clima organizacional	42
Cuadro 4. Validación de expertos.....	43

RESUMEN

En el presente estudio fue necesario establecer un objetivo que fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en el personal del Instituto de Educación Superior Pedagógica Pública “José Jiménez Borja” de Tacna. La muestra utilizada fue de 39 trabajadores pertenecientes a la carrera docente y personal administrativo. De esta forma se utilizó la metodología cuantitativa con un diseño no experimental y descriptivo correlacional, aplicándose la encuesta como técnica de recojo, para lo cual se determinó la aplicación de un cuestionario para ambas variables, el cual muestra una confiabilidad de 0,972 para la inteligencia emocional y 0,931 para el clima organizacional. según el método Alfa de Cronbach. La validez del instrumento estuvo proporcionada por la técnica del juicio de expertos para lo cual se utilizaron tres expertos que validaron el instrumento. Fue necesario el uso de SPSS versión 21 para el procesamiento estadístico.

Como principal resultado se puede detallar que la inteligencia emocional el 25,64% se encuentra en un nivel muy alto, seguido de niveles alto y medio, ambos con un 23,08%, un nivel bajo con un 20,51% y finalmente un nivel muy bajo con 7,69 % del personal. Por otro lado, en cuanto al clima organizacional, se observó que el 28,21 % se ubica en un nivel muy alto; seguido del nivel alto con 23,08%, luego el nivel medio con 20,51%, el nivel muy bajo con 17,95% y finalmente el nivel muy bajo con 10,26%.

Así la conclusión a la que se arriba es que existe una relación directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en el personal docente y administrativo del IESPP “José Jiménez Borja” de Tacna.

Palabras clave: inteligencia emocional - percepción - comprensión - regulación - clima organizacional.

ABSTRACT

In the present study it was necessary to establish an objective that was to determine the relationship between emotional intelligence and the organizational climate in the staff of the "José Jiménez Borja" Public Pedagogical Higher Education Institute of Tacna. The sample used was 39 workers belonging to the teaching career and administrative staff. In this way, the quantitative methodology was used with a non-experimental and descriptive correlational design, applying the survey as a collection technique, for which the application of a questionnaire was determined for both variables, which shows a reliability of 0.972 for emotional intelligence. and 0.931 for the organizational climate. according to Cronbach's Alpha method. The validity of the instrument was provided by the expert judgment technique for which three experts were used to validate the instrument. The use of SPSS version 21 was necessary for statistical processing.

As a main result, it can be detailed that 25.64% emotional intelligence is at a very high level, followed by high and medium levels, both with 23.08%, a low level with 20.51% and finally a very low level with 7.69% of the staff On the other hand, regarding the organizational climate, it was observed that 28.21% is located at a very high level; followed by the high level with 23.08%, then the medium level with 20.51%, the very low level with 17.95% and finally the very low level with 10.26%.

Thus, the conclusion reached is that there is a direct relationship between emotional intelligence and the organizational climate in the teaching and administrative staff of the IESPP "José Jiménez Borja" of Tacna.

Keywords: emotional intelligence - perception - understanding - regulation - organizational climate.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación lleva por título “La inteligencia emocional y el clima organizacional en el personal del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “José Jiménez Borja” de Tacna, 2017”, el mismo que tiene por importancia demostrar si ambas variables se relacionan directamente para que en lo posterior puede realizarse una investigación dentro del diseño aplicado, que cambie la realidad institucional favoreciendo el clima organizacional y por ende se alcance la calidad educativa.

La inteligencia emocional constituye una herramienta indispensable para mejorar la productividad, entonces a través de ésta es posible afectar el éxito de la vida de los individuos ya que les permite tener el conocimiento y por ende control de sus emociones, lo que como consecuencia admite que las personas gocen de habilidades que muestren a los de su entorno con equilibrio emocional, lo que les será propicio para entender a aquellos que son parte de su contexto real. Por otro lado, la inteligencia emocional puede llegar a motivar a los trabajadores en la realización de actividades que redunden en su buen desempeño laboral, considerando que los mismos al tener el control de sus emociones serán capaces de desarrollar de una mejor manera sus actividades logrando alcanzar el éxito deseado.

Por otro lado, el clima organizacional refiere al contexto que se muestre plenamente organizada, constituida por las diferentes emociones de los trabajadores que conforman la misma. Estas son percibidas por los miembros de

la organización, influyendo de manera positiva o negativa en el desenvolvimiento diario de las personas que conforman una determinada organización puesto que la interacción de sus miembros les permitirá vivir experiencias laborales que optimicen el rendimiento laboral puesto que la satisfacción de los mismos se hará tangible en su comportamiento con el entorno. A continuación, se detalla la organización capitular de la investigación.

En el capítulo I, se brinda información sobre el planteamiento de la investigación y los contenidos tratados son la descripción de la problemática, así como además, se considera la formulación del problema con interrogantes, el planteamiento de los objetivos, se considera además la justificación para posteriormente determinar y precisar las variables de estudio no sin antes consignar las hipótesis.

Capítulo II, presenta el marco teórico; en este acápite se encuentra el marco histórico traducido por los antecedentes, además se encuentran las bases teóricas conceptuales, las mismas que definen y marcan el ámbito de estudio de las variables de estudio, por último, se define el marco conceptual, el mismo que permitirá una visualización concreta acerca de aquello que realmente importa al investigador.

Capítulo III, se titula el método; y se encuentra integrado por la representación del tipo y diseño de investigación, la población y determinación de

la muestra, por otro lado, se encuentra, las técnicas e instrumentos de recojo de información, de tal forma que se finaliza por las técnicas del análisis de datos.

Capítulo IV, denominado análisis de resultados; en este apartado se realiza la presentación descriptiva e inferencial de los resultados de cada una de las variables de estudio. Esta se realiza en un primer lugar de manera global, y luego se destaca las dimensiones de cada una de las variables. En lo posterior a través de la estadística inferencial se realiza la contrastación de las hipótesis, llegando por último a la contrastación de los resultados.

Capítulo V, se sitúa en los logros de la investigación traducidos en las conclusiones, mientras que se puede deducir las recomendaciones que se desprenden de las propias conclusiones.

Por último, se consigna los referentes asumidos en el estudio, los cuales permiten visualizar la bibliografía considerada como fuentes de estudio y los correspondientes anexos que dan evidencia de lo realizado para la concretización del presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

El hombre vive tiempos de enormes y constantes cambios, por lo cual se hace necesario una adecuada preparación para afrontar las necesidades del momento. Si de esta manera se consideran las condiciones emocionales de los trabajadores, en búsqueda de un desarrollo individual y por ende organizacional, se podría determinar el problema clave de las organizaciones en tiempos actuales. Cuando se habla de la organización es necesario referirse a aquellos elementos y relaciones que de acuerdo a su naturaleza abarcan los diferentes aspectos en lo material psicológico y social.

Estas estructuras reúnen una serie de procesos que constituyen la consecuencia de una interacción personal y profesional de los trabajadores que en ella se congregan; Sin embargo esto permite observar que una organización no se debe concebir por si misma sino en base a las características de los individuos, puesto que son ellos los que van a

determinar la existencia del mismo, de ahí que cualquier situación que aconteciera a las personas dentro y fuera de la organización, afectará directa e indirectamente a la misma en su totalidad.

De esta manera se hace necesario el desarrollo de ciertas condiciones que les permita a sus trabajadores mejorar su rendimiento laboral dentro de una institución, en este sentido la inteligencia emocional y un clima organizacional óptimo harán posible esas condiciones requeridas.

En las instituciones de gestión pública del país, ha sido posible percibir que la actitud, motivación, la percepción entre otros factores pueden determinar las diversas formas de comportamientos que asumen los trabajadores de una organización, influyendo la percepción del clima organizacional. De acuerdo a estas afirmaciones se realiza el estudio investigativo considerando que se pueda entender de manera clara acerca de cómo se da el funcionamiento de nuestra organización.

Así, la inteligencia emocional es una variable que explica fenómenos emocionales que son de interés personal e institucional, el reconocimiento de las emociones encierra el conocimiento de las habilidades y destrezas que posee la persona para poder relacionarse con sus semejantes, entonces esta se convierte en un recurso que conlleva a los individuos a poseer el conocimiento de sus emociones, lo que le permite el control emocional de los trabajadores de una organización en favor del ambiente, que en ésta se

percibe. En una organización se considera que la inteligencia emocional influye no solamente en el aspecto personal y laboral sino también dentro del clima organizacional en sus aspectos estructurales, relaciones, responsabilidad, reconocimiento e identidad entre otros factores de una organización.

De otra forma, el clima organizacional viene a ser un rasgo determinante en la vida de la institución educativa, el mismo que posee características medibles de acuerdo a la percepción de los trabajadores con respecto al medio ambiente de trabajo que afectan a la motivación y comportamiento de los mismos. De esta manera es necesario dar una mirada global sobre la manera como son vistos los diferentes procesos del clima organizacional, es necesario entonces, prioritariamente identificar el grado de relación existente entre las variables de estudio, de forma que, se consienta la explicación de los rasgos principales del comportamiento humano.

En el ámbito de la educación, el reto que hoy tienen los miembros directivos dentro de las funciones que este realiza es lograr que los profesionales de la educación sean capaces de producir resultados teniendo en cuenta los estándares de calidad de la Educación. De esta manera se confirma que la administración del recurso o personal humano es básico para optimizar el clima organizacional que sea capaz de conllevar a la optimización del desempeño de sus miembros y por consecuencia la mejora de la tan ansiada calidad educativa de tal forma que sea posible el logro de la

sensación de bienestar del personal de la organización además de optimizar la actividad pedagógica considerándose que los trabajadores de la educación tendrán como producto la formación y aprendizajes de seres humanos como profesionales de la educación.

En el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público [IESPP] “José Jiménez Borja” como institución de gestión pública en la formación de profesionales de la educación y comprendiendo las diferentes programas de estudios y carrera profesional de Educación Inicial, Primaria y Secundaria, se puede observar que los trabajadores responsables de esta formación es decir docentes y el correspondiente personal administrativo y directivo, presentan todo tipo de problemas, los mismos que se manifiestan en aspectos diversos como los administrativos, económicos, psicosociales entre muchos, lo que trae consigo consecuencias como la insatisfacción laboral, la deficiente calidad en la atención educativa y por último la insatisfacción de los estudiantes como consecuencia.

Se pudo observar en el contexto que los trabajadores perciben en el ambiente institucional que en las estructuras organizacionales las normas y reglas no son las más pertinentes para un trato justo de los estudiantes, así como no existe el apoyo adecuado con materiales y recursos que optimicen el rendimiento laboral; en cuanto a las recompensas recibidas no son las suficientes como para estimular la capacidad laboral en la realización de sus propias tareas; por otro lado existe un trabajo de equipo deficiente, puesto

que se generan grupos determinados que no permite la comunicación abierta permitiendo una inadecuada resolución de problemas de manera integral.

Es así como el presente estudio investigativo busca determinar los niveles de la inteligencia emocional del personal del instituto y su relación en la percepción del personal con respecto al clima organizacional del IESPP “José Jiménez Borja “, puesto que se hace necesario hallar un equilibrio de ambas variables en la organización, esperando que se logre un clima organizacional saludable para todos sus miembros.

1.2. Definición del problema

1.2.1. Problema principal

¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en el personal del IESPP “José Jiménez Borja” de Tacna?

1.2.2. Problemas secundarios

¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional existente en el personal?

¿Cuál es el nivel de clima organizacional existente en el personal?

¿Cuál es el nivel de relación existente entre la percepción de la inteligencia emocional y el clima organizacional en el personal?

¿Cuál es el nivel de relación existente entre la comprensión de la inteligencia emocional y el clima organizacional?

¿Cuál es el nivel de relación existente entre la regulación de la inteligencia emocional y el clima organizacional?

1.3. Objetivo de la Investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en el personal del IESPP “José Jiménez Borja” de Tacna

1.3.2. Objetivos específicos

- a. Identificar el nivel de inteligencia emocional existente en el personal.
- b. Identificar el nivel de clima organizacional. existente en el personal.
- c. Determinar el nivel de relación existente entre la percepción de la inteligencia emocional y el clima organizacional.
- d. Determinar el nivel de relación existente entre la comprensión de la inteligencia emocional y el clima organizacional.
- e. Determinar el nivel de relación que existe entre la regulación de la inteligencia emocional y el clima organizacional.

1.3. Justificación e importancia de la investigación

- a. **Por su conveniencia.** Busca conocer acerca de los niveles de las variables inteligencia emocional y por otro lado el clima organizacional para posteriormente realizar planes de mejoramiento que puedan

fortalecer y por ende elevar los niveles de los mismos y así optimizar el rendimiento laboral de sus colaboradores.

- b. **Relevancia Social.** En el ámbito social; permitirá, que los trabajadores puedan mejorar las relaciones interpersonales, para que las actividades laborales puedan ser más adecuadas de tal manera que se pueda favorecer el rendimiento laboral en los trabajadores del personal.

- c. **Implicancias Prácticas.** En el ámbito práctico, es necesario que el personal docente y administrativo cuente con la habilidad para el conocimiento de a sí mismo y de esta manera a aquellas personas que se encuentran en el entorno de tal forma que el personal del IESPP “José Jiménez Borja” maneje sus emociones y aprenda a entender a las personas que le rodean lo mismo que le permitirá la realización de trabajos en equipo para la búsqueda de la solución de problemas comunes que son parte de la convivencia en una organización educativa.

- d. **Valor Teórico.** Existe la necesidad de gozar de docentes libres emocionalmente y de esta manera puedan ser capaces de crear un adecuado clima organizacional. Esto solo será posible a partir del conocimiento de aquellas teorías y leyes que le dan sustento teórico al presente estudio, logrando de esta manera identificar aquellos aspectos vinculados con las emociones que puedan afectar el rendimiento del entorno.

- e. **Viabilidad.** Es viable puesto que se cuenta con los instrumentos adecuados para la aplicación de los mismos, así como se cuenta con la disposición del personal para el estudio de las variables de estudio de tal forma que después de obtenidos los resultados se pueda aplicar estrategias que mejoren los niveles de ambas variables en beneficio de la mejor conducción institucional.

En cuanto a la importancia que posee el estudio, radica en que los miembros jimeneanos reconozcan su emotividad y de esta manera logre indagar, con aquella intención de que el recuerdo que genera su inteligencia emocional sea positivo y de esta forma se reconozca la importancia de generar en el entorno próximo, lo necesario de un ambiente positivo. Así se contribuye a que el personal dedique una especial atención a la profundización del discernimiento que refiere a la parte emocional según su desarrollo personal y profesional

1.4. Variables. Operacionalización

1.4.1. Identificación de variables

- a. **Variable 1.**

Inteligencia emocional

- b. **Variable 2.**

Clima organizacional

1.4.2. Operacionalización de variables

a. Variable 1: Inteligencia emocional

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumento
Es la habilidad que tiene el sujeto para poder descubrir, expresar y evaluar de forma precisa sus emociones generando de esta manera el pensamiento; por otro lado esta habilidad le permite comprender las emociones propiciando el conocimiento emocional y por ultimo le permite regular las emociones para que se pueda promover el desarrollo intelectual. (Mayer & Salovey, 1997)	Es la capacidad y habilidad psicológica que tiene el hombre para poder dirigir cada uno de nuestras emociones y sentimientos personales y de aquellos que son parte de nuestro entorno, esto nos conlleva a asimilar y comprender lo que sucede en él, de tal forma que sea posible la regulación de las emociones redundando en la de los demás.	Percepción.	Atiende sus emociones	1-4	Cuestionario
			Expresa sus emociones	5-8	
		Comprensión.	Comprende sus propias emociones	9-12	
			Evalúa sus emociones	13-16	
		Regulación.	Percibe sus propias emociones	17-20	
			Regula sus propias emociones	21-24	

Nota: Información extraída de la variable inteligencia emocional, considerando sus dimensiones.

b. Variable 2: Clima organizacional

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumento
Es la percepción del sistema formal e informal de los directivos de la organización y de aquellos factores propios del medio como aquellas actitudes y valores practicados por el personal que trabaja dentro de una organización. (Litwin & Stringer 1968)	Es la percepción que poseen los colaboradores referentes al ambiente organizacional que muestra la institución educativa la misma que depende de ciertos factores que en esta se muestra de acuerdo al tipo de empresa a la que se refiera. Esta percepción incluye además las actividades, valores y relaciones establecidas dentro de una organización y como consecuencia establece una determinada estructura.	Estructura	Adecuada organización	1-3	Cuestionario
			Se respetan las opiniones	4-6	
			Desarrollo profesional	7-9	
		Recompensa	Recompensa a mi esfuerzo en mis deberes	10-12	
			Madurez para superar los conflictos	13-15	
		Relaciones	Buenas relaciones humanas	16-18	
			Identidad de la institución	19-21	
		Identidad	Compromiso con la institución educativa	22-24	

Nota: Información extraída de la variable clima organizacional, considerando sus dimensiones.

1.5. Hipótesis de la Investigación

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en el personal del IESPP “José Jiménez Borja” en el 2017

1.5.2. Hipótesis específicas

- a. El nivel de inteligencia emocional existente en el personal, es bajo.
- b. El nivel de clima organizacional existente en el personal, es bajo.
- c. La relación existente entre la percepción de las habilidades sociales y el clima organizacional es significativa.
- d. La relación existente entre la comprensión de las habilidades sociales y el clima organizacional es significativa.
- e. La relación existente entre la regulación de las habilidades sociales y el clima organizacional es significativa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Habiéndose realizado la revisión bibliográfica específica, se pudo encontrar en el **campo internacional** la investigación de Romero, (2016) quien, en su tesis, relaciona el clima organizacional con la inteligencia emocional, esta investigación lo focaliza en el área de personal de una entidad del gobierno de Quetzaltenango de la Asunción de Guatemala. En la Universidad Landívar realiza su estudio con un diseño descriptivo, tomando una muestra de 32 personas pertenecientes al área de personal de una determinada organización del gobierno a quienes se les aplicó cuestionarios estandarizado establecer la relación entre las variables. Los resultados muestran la existencia de la asociación de ambas variables. Esto fue mostrado por el personal de estudio, los mismos que propician la mejora del contexto por lo cual es posible vislumbrar en la organización en que se labora a través de las diferentes esferas como la motivación hacia sus trabajadores de tal forma que sientan estos que son sumamente importantes para la organización de estudio.

Así mismo se tiene la investigación de Araujo y Guerra, (2007) quienes plantearon y aprobaron su tesis de inteligencia emocional y desempeño laboral, la misma que se realiza tomando como muestra al personal de instituciones de formación superior de gestión pública del estado de Trujillo. La tesis fue presentada por la Universidad Rafael Bellosó Chacín de Venezuela, basado en el enfoque cuantitativo que responde al tipo descriptivo relacional de diseño no experimental. El estudio se encuentra sustentado por Chiavenato (2002) Goleman (1995) Robbins (2004). Se pudo demostrar la existencia de la asociación de las variables de manera directa y positiva.

Por otro lado, se tiene la investigación de Escobedo (2015) quien presenta su investigación en donde relaciona la inteligencia emocional con el rendimiento académico cuya muestra fue de 53 estudiantes de nivel básico de una institución de gestión privada en la localidad de Asunción de Guatemala. El enfoque que dirigió el estudio fue cuantitativo de tipo correlacional. Para evaluar la inteligencia emocional se utilizó la prueba Trait Meta-Mood Scale (TMMS) elaborado por Peter Salovey y Jack Mayer; así mismo para medir el rendimiento académico fue necesario la utilización las notas provenientes de las actas académicas. Para la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson. Como resultado se deduce una correlación estadística significativa con un nivel de confianza de 0.05 entre ambas variables.

En el **ámbito nacional** Arredondo, (2008) realiza su investigación correlacional de inteligencia emocional y el clima organizacional en un grupo

de personas profesionales de salud. La investigación pertenece al tipo básico, focalizado en una población de 119 trabajadores, de tipo correlacional con un corte transversal, puesto que el interés era aplicar el instrumento en un solo momento, fue necesario aplicar el estadístico de ANOVA lo cual nos indica un resultado de 78.99% del personal observa que si existe un clima organizacional aceptable. De otra forma para establecer el grado de asociación, fue necesario aplicar la prueba de Rho de Spearman, con lo cual fue posible arribar a la conclusión de que no existe una correlación directa.

Por otro lado, se encuentra la investigación de Montoya (2015) tesis que buscó demostrar la asociación entre la inteligencia emocional y clima organizacional existente en el personal de la institución de Educación Básica de la PNP Santa Rosa de Lima en el 2015. La tesis presenta un diseño descriptivo correlacional, con 93 personas como parte de la muestra, estos fueron varones y damas, los instrumentos aplicados son el Inventario de Bar-On (1997) y la Escala CL-SPC (2004). El resultado obtenido indica la no existencia de las variables aplicado al personal de la institución, así tampoco existe relación entre las dimensiones planteadas.

En el **ámbito local** Huacac (2014) realiza una investigación sustentada entre las variables inteligencia emocional y el desempeño laboral dentro de una organización de electricidad de Tacna. El estudio se realizó para la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann llegando a demostrar como resultado que la inteligencia emocional se encuentra relacionado directamente al desempeño laboral. Cabe destacar que se trabajó con 12 hipótesis específicas, de los cuales

nueve de ellas tuvieron como resultado una coherencia media a moderada. De esta manera se arriba a la conclusión de la existencia de una correlación significativa entre las variables.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Inteligencia emocional

2.2.1.1. Concepto de inteligencia emocional

Dentro de la acción laboral de cualquier organización, la necesidad de la inteligencia emocional de sus colaboradores es necesaria para un mejor desenvolvimiento de la misma, de la misma manera, se hace más necesaria aun, dentro del ámbito educativo en donde los trabajadores se desenvuelven con su entorno con el propósito de lograr productos traducidos en aprendizajes. En este sentido es necesario precisar que Goleman (2008) confirma que la totalidad de sujetos de una empresa conservan dos cerebros por lo cual como consecuencia, tienen dos clases de inteligencia: la emocional y la racional. Esto explica nuestra actuación en la vida diaria, lo cual se encuentra determinada por ambas inteligencias, lo que significa que no solo importa el coeficiente intelectual sino además la inteligencia emocional, entonces, es necesario el equilibrio de ambas, pues no se trata de suprimir a alguno de ellos, pues ambos son importantes en el desenvolvimiento diario del sujeto.

Esta afirmación permite visualizar que es necesario la parte emotiva y por otra parte la inteligencia para manejarla, puesto que ésta sumada al aspecto racional se logrará el control de los sentimientos del ser humano. Así según (BarOn, 1997) sostiene que la inteligencia emocional viene a ser la capacidad para comprender y por ende encausar nuestras diversas emociones para un adecuado trabajo en favor nuestro, lo cual permite un trabajo con mayor eficacia para el triunfo en diferentes campos de nuestra vida.

Por otro lado, con respecto a la inteligencia emocional, Güell (2013) sostiene que ésta la conforma la capacidad que posee el individuo para de esta manera alcanzar el procesamiento de una acción de manera racional en correspondencia con las respuestas emitidas por la acción, de tal forma que se logre el binomio entre la inteligencia y la emoción. Es así como un trabajador inteligente emocionalmente tiene la destreza de comprender y así regular su respuesta. Entonces se puede sostener que es posible desarrollar, y mejorar las emociones, esto redundará en el incremento del grado de autonomía.

Existe una definición mas aceptada sobretodo para efectos del estudio, es la definición de Mayer y Salovey (1997) la misma que define a la inteligencia emocional como aquella habilidad que posee un individuo para efectuar una evaluación y por ende precisión para la percepción de manera mas precisa las emociones, esta afirmación permite involucrar a las emociones y su conocimiento del mismo permitiendo de esta manera la habilidad para propiciar la regulación de las emociones.

De esta manera, se puede deducir que la inteligencia emocional viene a ser la capacidad y habilidad psicológica que poseen las personas para poder dirigir cada uno de nuestras emociones y sentimientos personales y de aquellos que son parte de nuestro entorno, esto nos conlleva a asimilar y comprender lo que sucede en él, de tal forma que sea posible la regulación de las emociones redundando en la de los demás.

De esta forma, y considerando la información que se ha obtenido en el entorno, esta se podrá utilizar para guiar el pensamiento ya que una persona inteligente emocionalmente será capaz de gestionar de manera satisfactoria sus emociones con el fin de lograr mejores resultados en su relación con aquellos que forma parte de su entorno inmediato.

2.2.1.2. Importancia de la inteligencia emocional

Dentro de la vida cotidiana en la que se desenvuelve el hombre, éste tiene la necesidad de interactuar con aquellas personas que son parte de su entorno y por ende de su organización, en este mismo entender se van suscitando ciertas situaciones agradables y no agradables, lo cual requiere del sujeto una regulación de cada una de sus emociones de tal forma que cuando ocurra un momento de emoción fuerte, pueda esta ser controlado. Por ello, se afirma que la inteligencia emocional es de vital importancia ya que le permite al sujeto la regulación de sus emociones permitiéndole una vida mucho más llevadera que la que normalmente hubiese podido vivir como parte de un entorno determinado. De esta manera, es necesario la precisión de Goleman

(2008) quien afirma que cada uno de los sujetos de una determinada organización posee dos cerebros, lo cual se vincula con la inteligencia racional y la emocional. Cabe destacar, que el actuar se determina por ambos, esto quiere decir que no solo debe de importar el coeficiente intelectual sino además la inteligencia emocional, de forma que debe de existir un equilibrio entre ambos. Esto quiere decir que no se trata de suprimir alguno de ellos, sino de manejarlos puesto que son determinantes en el desenvolvimiento diario del sujeto. Esta afirmación permite visualizar que es necesaria la parte emotiva y por otra parte la inteligencia razonada para manejarla, puesto que ésta sumada al aspecto racional se logrará el control de los sentimientos del ser humano.

2.2.1.3. La inteligencia emocional en los profesionales de la educación

La inteligencia emocional forma parte importante en la vida de los docentes como profesionales de la educación, puesto que dentro del rol que desempeñan vienen a ser los modelos a seguir por parte de los estudiantes durante su formación inicial docente. Por otro lado, considerando las responsabilidades que el docente desempeña frente a su actividad pedagógica es necesario el control de sus emociones, para que pase a vincularse con la parte de defensa frente al estrés que muchas veces le genera, las diferentes actividades que realiza como parte de su labor pedagógica como es la planificación curricular, elaboración de materiales, elaboración de evaluaciones, revisión entre otros.

Entonces, el ser docentes exige ser, emocionalmente inteligentes, así, Buitrón y Navarrete (2008) reafirman la imposibilidad de lograr la formación del estudiante si éste no logra su posesión de valores, así como sus emociones, de manera que, los futuros profesionales se encuentren preparados para lograr asumir los retos propios de su profesión. En tal forma, el docente se mantiene en dinámica en su mundo interior debido a que permanentemente va a buscar su crecimiento como profesional y como individuo, llegando a conocer más su interior para posibilitar el enfrentamiento de sus miedos y conflictos propios de su actividad diaria. En tal sentido, la labor del docente, es de mucho cuidado ya que las consecuencias se verán reflejados en el aprendizaje del estudiante, convirtiéndose en el receptor de un deficiente servicio. (Extremera & Fernández.-Berrocal, 2005).

El ejercicio docente comprende un ámbito laboral de mayor exposición a sufrir riesgos de enfermedades, puesto que tiene que soportar sufrimientos de todos tipos originados por el estrés, entre los de mayor frecuencia se puede mencionar la depresión, la ansiedad, la ira, el síndrome de burnout. A decir verdad, en la actualidad los docentes deben estar preparados para afrontar nuevos retos, así (Durán, Extremera, & Rey, 2001) sostienen que la exposición hacia la falta de valores de nuestra sociedad, nos pone frente a situaciones como la indisciplina por parte del estudiante, el bajo rendimiento, cambios curriculares continuos, la falta de motivación por su aprendizaje, provocando el estrés que muchas veces afecta el rendimiento laboral.

2.2.1.4. Teorías de la inteligencia emocional

A. **Modelo mixto de** (Goleman, 2008)

El autor afirma que la inteligencia emocional es capaz de impulsar la capacidad de la persona para que se pueda llevar bien con aquellas personas que le rodean, permitiéndole comprender los sentimientos que experimentan, de tal forma que pueda responder de manera óptima ante sus necesidades. Para Goleman la inteligencia emocional es el fundamento de la conciencia personal.

Entonces la inteligencia emocional tiene participación directa en la adquisición y uso del conocimiento de tal forma que se efectivice un adecuado trabajo en equipo y por otro lado reconocer y de esta manera responder apropiadamente frente a los sentimientos propios y ajenos, los mismos que le permitirán una automotivación y además motivar a aquellos que le rodean. Goleman reconoce cinco rasgos que favorecen a la inteligencia emocional de los sujetos:

- **Conocimiento de las propias emociones:** Comprende la habilidad que tiene el hombre para reconocer y posteriormente monitorear sus sentimientos. Esto quiere decir que con este rasgo es posible llegar a reconocer en el momento mismo que ocurre, sus sentimientos, de esta manera, el no utilizar esta capacidad nos expone ante las emociones incontroladas propias de la vida del hombre. Su manejo conduce a la autoconciencia.

- **Manejo de las emociones:** Comprende la habilidad que conduce al control de los impulsos con el solo fin de que se puedan expresar de manera adecuada y de acuerdo a la toma de conciencia de sus emociones; entonces, es la habilidad para afrontar expresiones de tristeza, ira, depresión entre otros siendo indispensable para afrontar la relación con aquellos que son parte de nuestro entorno.
- **Uso de las emociones para motivarse:** Comprende la habilidad de ordenación de las emociones con el fin de lograr metas personales, entendiéndose que una emoción conduce a una acción, de esta manera emoción y motivación se encuentran íntimamente relacionadas. Los individuos que tienen la habilidad llegan a ser más emprendedoras y por consecuencia más productivas.
- **Registrar las emociones en los demás:** Consiste en la destreza de conectarse con los sentimientos y las necesidades de los demás, esto quiere decir ser empático con los demás, lo que le conlleva a ser más sutil con aquellos signos que le pudiesen indicar aquello que las demás personas de su entorno y con las cuales se relaciona, necesitan.
- **Establecer relaciones:** Consiste en la habilidad para identificar y manifestar las propias emociones de tal forma que pueda manejar las emociones de los demás. Aquellas personas que llegan a dominar esta

habilidad son capaces de llegar a interactuar con los demás de una manera más efectiva, con mayor posibilidad de adaptación al medio.

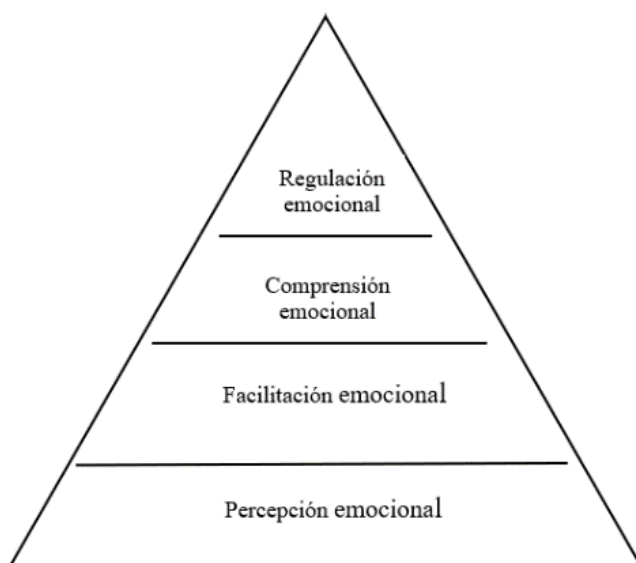
En estos tiempos existen instituciones que invierten en el desarrollo de las inteligencias emocionales, puesto que los estudios demuestran que el control de las emociones es indispensable para la mejora de la producción de la organización, en nuestro caso se obtendrá un mejor y efectivo rendimiento laboral para la optimización del rendimiento académico y de esta manera la tan ansiada calidad educativa.

B. Modelo de las habilidades mentales de Mayer y Salovey (1997)

El presente estudio asume el modelo de (Mayer & Salovey, 1997) el mismo que asume como figura central en la inteligencia emocional que posee el ser humano. Entonces se puede afirmar que los modelos se concentran en las disímiles emociones y su vínculo con el pensamiento. El modelo posee cuatro etapas de la inteligencia emocional, en el proceso de emociones como parte de la información para analizar las habilidades que se encuentren relacionadas con estos procesamientos.

Mayer y Salovey, explica a través de esta figura las cuatro habilidades de la inteligencia emocional en donde ese conjunto de habilidades compone una inteligencia real.

Figura 1



Nota: Modelo de la inteligencia emocional Salovey y Mayer (1997)

- **La percepción emocional.** Referida a la valoración y expresión de las emociones. Consiste en aquella habilidad que se tiene para registrar aquellos sentimientos propios del trabajador. Cabe resaltar que esta habilidad exige llegar al nivel en donde los sujetos pueden lograr asemejar propiamente sus emociones para determinar las necesidades cognitivas y fisiológicas que éstas sobrellevan. Así, esta habilidad constituye la potestad para poder discernir entre las diferentes actitudes que muestran los sujetos que le rodean de manera acertada. Para explicarlo dentro del contexto en que se desenvuelve el personal de la educación con relación a la labor que realiza, esta capacidad es útil para segregar las discrepancias que se puedan observar entre el comportamiento verbal y aquellas manifestaciones expresivas del personal, la misma que le permite al jefe académico saber cuándo el docente afirma que no sucede nada, no es cierto, sino por lo contrario. Entonces la percepción es la **atención emocional**, entendiéndose

como la capacidad para asumir a conciencia que se tiene que sentir para luego expresar las emociones de la mejor manera posible.

- **La facilitación o asimilación emocional.** Consiste en la habilidad que muestra el sujeto teniendo en cuenta los sentimientos de esta manera se razona para luego solucionar los problemas presentados. Entonces el centro de interés de esta habilidad son las emociones y como nuestros estados afectivos pueden ser de fundamental ayuda para que se puedan tomar las decisiones. Por otro lado, también permiten la priorización de los procesos cognitivos básicos del sujeto, centrando su atención en aquellos que realmente interesa. Se concluye que esta habilidad supone entonces, que las emociones personales actuando de manera efectiva sobre nuestro pensamiento y sobre la manera del procesamiento de la información.
- **La comprensión emocional.** Referida a la capacidad de analizar y comprender las emociones. Esta puede ser denominada también claridad emocional, la misma que se encuentra referida a la capacidad de poder percibir la comprensión que se tiene con respecto a los estados emocionales, desprendiendo de ellas una amplia gama de señales emocionales, puntualizando en las emociones dirigidas al reconocimiento de la categoría en la que se congregan los sentimientos. Esto involucra una acción anticipada como evocar para poder identificar aquellas raíces que son capaces de generar un determinado estado anímico y sus consecuencias de nuestras acciones. Así, además, supone conocer cómo se da la mezcla de aquellos estados emocionales diversos, originando las

emociones secundarias como los celos que se consideran como una combinación del amor y la admiración que se tiene hacia otra, con un tinte de ansiedad por perder a la persona. Así también se puede afirmar que incluye la habilidad para la interpretación con respecto al significado de aquellas emociones complejas, así se encuentra el arrepentimiento que surge como consecuencia de los sentimientos de culpabilidad y por otro lado pena de lo sentenciado a algún compañero de trabajo, de lo cual se arrepiente posteriormente. Entonces, la comprensión emocional está referida a la capacidad de comprender nuestras emociones, diferenciando entre estas para luego entender cómo se da su evolución para integrarlas en nuestro pensamiento.

- **La regulación emocional.** La regulación emocional viene a ser una de las habilidades más complicadas de la inteligencia emocional puesto que contiene la capacidad para la apertura de los sentimientos puedan ser estos positivos o negativos para posteriormente reflexionar sobre los mismos de tal forma que se deseche o aproveche la información tomando en cuenta la función utilitaria. Así mismo encierra la habilidad para regular las emociones propias o de los demás logrando la moderación de las emociones negativas frente a la intensificación de las emociones positivas. Entonces el manejo del aspecto intrapersonal e interpersonal, es lo que se llama regulación de las emociones de los demás, considerando diversas estrategias existentes para lograrlo.

Para los docentes la regulación es una habilidad muy importante, ya que la enseñanza viene a constituir una de las acciones de generación de estrés. En este sentido existen variadas metodologías que pueden utilizar los docentes con el objetivo de reducir consecuencias como el síndrome de Bournot, la ansiedad o la depresión, estrategias como el apoyo de acción social, la comunicación a los compañeros acerca de los problemas laborales, llevar a cabo actividades de distracción, hacer ejercicio físico o la práctica de un deporte, escuchar música, entre otros. En conclusión, la regulación está referida a la capacidad percibida para alcanzar la regulación y además el control de los estados emocionales propios de las maneras más correctas sean estas positivas o negativas.

2.2.2. Clima organizacional

2.2.2.1. Concepto de clima organizacional

El clima organizacional es una necesidad de toda organización considerando que marca las pautas indispensables para que las relaciones interpersonales y la satisfacción del trabajador se haga visible en su rendimiento laboral. Así según (Palma, 2004) sostiene que es la percepción que se posee con respecto a los aspectos propios del ambiente laboral, permitiendo realizar un diagnóstico que le constituya acciones de orientación y prevención, proporcionándole formas de corregirlas para de esta manera se pueda optimizar el rendimiento y funcionamiento de una determinada organización.

Por otro lado, se encuentra la definición de (Goncalver, 2010) quien sostiene que clima organizacional es la percepción del personal referido a la organización en donde labora, la cual depende de las actividades que se realiza en esta, sobre todo de las interacciones que se tenga el trabajador dentro de la organización. De la misma forma (Anzola & Hinestroza, 2003) coincidentemente afirma que el clima organizacional está referida a aquellas percepciones que los trabajadores tienen relacionado a su organización, y que a su vez esta organización influye en la gestión de sus trabajadores, proporcionándole características particulares de tal forma que se diferencien una organización de otra.

Así también se tiene la definición de (Chiavenato, 1992), el mismo que confirma que el clima organizacional viene a ser el recurso interno de una determinada organización, está referida al ambiente psicológico que se presenta en cada una de las organizaciones, dependiendo esta de ciertos aspectos que se presentan en distintos niveles de acuerdo a las metas establecidas, el tipo de organización de la institución, los reglamentos internos, a los cuales el autor llamó factores estructurales, además del sistema de valores y sus maneras de comportamiento social a los cuales se le llamó factores sociales.

Por último, Litwin y Stringer (1968) consideran clima organizacional a la percepción del sistema formal e informal de los directivos de la

organización y de otros factores circunstanciales como los valores o en su defecto las actitudes del personal que trabaja dentro de una organización.

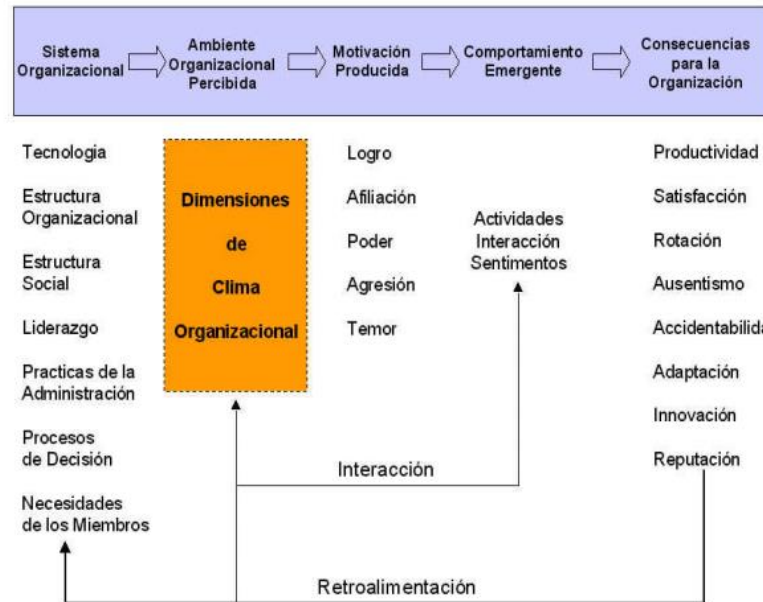
De esta manera, es posible concluir que el clima organizacional comprende la percepción que poseen los colaboradores referentes al ambiente organizacional que muestra la institución educativa la misma que depende de ciertos factores que en esta se muestra de acuerdo al tipo de empresa a la que se refiera. Esta percepción incluye además las actividades, valores y relaciones establecidas dentro de una organización y como consecuencia establece una determinada estructura. En el caso puntual de la presente investigación se habla de la empresa educativa determinada por factores estructurales, de recompensa, de relaciones y de identidad.

2.2.2.3. Teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer

La Teoría de Litwin y Stringer, (1968) exige cumplir con la explicación que respecta a los diferentes aspectos referidos a la conducta de colaboradores de una organización, permite aplicar la motivación con el fin de alcanzar un óptimo clima organizacional. Es necesario destacar que la presente teoría plantea que la percepción que poseen los trabajadores con respecto al clima organizacional puede ser establecida gracias a la presencia de diversos factores. Cabe señalar que los factores que se pueden considerar son los de incentivo y el apoyo social. De esta manera los colaboradores de la institución son los que se encargan de crear la motivación que guía a las personas a determinar su actuar frente a la institución. En base al anteriormente afirmado,

la teoría señala la siguiente estructura de comportamiento del clima organizacional.

Figura 2



Nota. Factores del sistema organizacional. Fuente: Litwin y Stringer (1978)

2.2.2.3. Factores del clima organizacional

(Litwin & Stringer, 1968) señalan nueve factores que tienen incidencia sobre el clima organizacional. Afirman que estos factores repercuten en la generación de un comportamiento adecuado de la organización. A continuación, los factores de clima organizacional que proponen los autores son los siguientes:

a. **Estructura:** La estructura tiene que ver con la división, agrupación y coordinación de las actividades que se da dentro de una organización con respecto a las relaciones de los diferentes niveles jerárquicos, sin escatimar en

los niveles. Se fundamenta en la composición orgánica la que se plasma en un organigrama, la misma que se conoce como estructura organizacional. Dependiendo de esta organización se establecen las normas, reglamentos, políticas que pueden facilitar o dificultar el desarrollo óptimo de las actividades de una organización. Esto es un factor de mucha trascendencia dentro de cualquier organización que pretenda la convivencia en óptimas condiciones.

b. **Responsabilidad:** Esta referida al sentimiento que muestran los trabajadores, de tal forma que se pueda tomar las decisiones sin consulta a sus superiores. La responsabilidad va unido a la autonomía para ejecutar las actividades encargadas. Entonces cada trabajador de acuerdo al cargo que este desempeña desarrolla determinadas actividades como parte de sus responsabilidades, sin embargo, estas serán asumidas de acuerdo al compromiso que se tenga con la organización.

c. **Recompensa:** Esta referida a sentirse distinguido por la actividad bien realizada. Este enfatiza en el manejo de estímulos en reemplazo del castigo. Un salario justo y acorde con las actividades desarrolladas en la organización, comprende el principal aliciente cuando se tiene un vínculo laboral. Así, no se puede dejar de lado que es importante lograr un equilibrio entre el salario y la actividad laboral que se realiza de tal modo que se aseguren los resultados que se quieren obtener, llegando de esta manera al reconocimiento adicional que todo trabajador espera por los resultados obtenidos en su labor diaria.

d. **Riesgo:** Es el sentido de riesgos en el trabajo y por ende a la organización. Se puede afirmar entonces, que en la medida que los directivos de la institución sean capaces de sembrar la aprobación de aquellos riesgos con el propósito de conseguir los fines planteados, en ese sentido los desafíos serán capaces de ayudar a conservar un conveniente clima de competencia, imperioso para el progreso de una determinada organización.

e. **Relaciones:** Es la percepción en el énfasis del predominio de la unión y amistad de los grupos sociales. Las relaciones interpersonales, se fundamenta un adecuado trato y por ende la colaboración basada en una efectiva productividad teniendo en cuenta la utilidad de la institución en el medio.

f. **Apoyo:** Percepción que se tiene con respecto a la ayuda mutua de los trabajadores de la organización sin considerar la jerarquía que se muestra en la misma. Esto quiere decir que está relacionado al apoyo oportuno, es decir al apoyo en el momento de necesidad, de tal forma que se origine un espíritu de trabajo en equipo en dirección a alcanzar objetivos frecuentes relacionados al logro de objetivos comunes de la organización.

g. **Normas:** Esta referida a la percepción de los trabajadores en aquellas documentaciones que reglamentan y regulan el comportamiento de todas las personas como miembros de una organización, esto además tiene que ver con la apreciación de exigencias laborales y metas a alcanzar, poniendo énfasis en mejorar el desempeño laboral.

h. **Conflicto:** Es aquel sentimiento en donde los directivos y jefes de la organización, prestan real atención a las diversas formas de actuar de los colaboradores de la institución, así sea cuando éstas sean diferentes al punto de vista de los jefes. El conflicto por otro lado se presenta en la organización frente a las diferencias que se den entre las piezas de un conjunto, considerando las relaciones con el mismo trabajo o también con el aspecto social y podrá presentarse con el personal de manera horizontal con sus compañeros y de manera vertical con relación a los jefes o superiores del mismo.

i. Identidad: Esta referida al sentimiento que tiene un trabajador de pertenecer a una organización y de sentirse valioso dentro del grupo de trabajo al cual pertenece. Este componente nos trae orgullo de pertenecer y ser miembro de una determinada organización, sobre todo tener la sensación de estar aportando con los propósitos de la institución.

Cabe destacar que los factores mencionados generan en los trabajadores de la organización diferentes formas de discernimiento que afectan de forma inmediata en la moral personal y que redundan en la moral grupal determinando un clima organizacional. Entonces, es necesario precisar que la presente investigación solo trabajará la percepción de los aspectos de estructura, relaciones, recompensa, e identidad, por ser estos los que caracterizan a una organización educativa como es la nuestra. Por otro lado, la delimitación que se hace con respecto al clima organizacional percibido por

una institución de formación profesional con axiología religiosa católica, trabaja de manera pautada por los directivos institucionales. Entonces para medir el clima organizacional, se elabora un cuestionario considerando solo 4 factores que se presentan en la administración de nuestra institución.

2.3. Marco conceptual

A. Inteligencia emocional

Definición conceptual:

Es la habilidad que tiene el sujeto para poder descubrir, expresar y evaluar de forma precisa sus emociones generando de esta manera el pensamiento; por otro lado esta habilidad le permite comprender las emociones propiciando el conocimiento emocional y por ultimo le permite regular las emociones para que se pueda promover el desarrollo intelectual. (Mayer & Salovey, 1997)

Definición operacional:

Es la capacidad y habilidad psicológica que tiene el hombre para poder dirigir cada uno de nuestras emociones y sentimientos personales y de aquellos que son parte de nuestro entorno, esto nos conlleva a asimilar y comprender lo que sucede en él, de tal forma que sea posible la regulación de las emociones redundando en la de los demás.

B. Clima organizacional

Definición conceptual:

Es la percepción del sistema formal e informal de los directivos de la organización y de aquellos factores propios del medio como aquellas actitudes y valores practicados por el personal que trabaja dentro de una organización. (Litwin & Stringer, 1968)

Definición operacional:

El clima organizacional viene a ser la percepción que poseen los colaboradores referentes al ambiente organizacional que muestra la institución educativa la misma que depende de ciertos factores que en esta se muestra de acuerdo al tipo de empresa a la que se refiera. Esta percepción incluye además las actividades, valores y relaciones establecidas dentro de una organización y como consecuencia establece una determinada estructura. En el caso puntual de la presente indagación se habla de la empresa educativa determinada por factores estructurales, de recompensa, de relaciones y de identidad.

CAPÍTULO III

MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El estudio que ha continuación se presenta, responde al tipo no experimental debido a que no es posible que se manipule ninguna de las variables, lo que quiere decir que la preocupación de estudio es la observación de fenómenos que ocurren dentro de un determinado contexto natural, tal como ocurren, de tal forma que posteriormente puedan ser analizados. Así lo afirma Hernández et al., (2010) afirmando que no es posible generar situaciones, sino por el contrario solo es posible observarlos en un momento determinado, esta situación no es provocada de manera intencional por el investigador quien lo realiza.

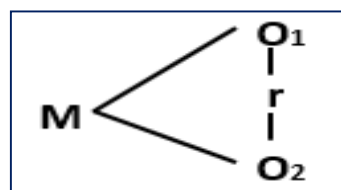
Según su finalidad, Barriga y Piscoya citados por (Carrasco, 2009) sostiene que la investigación básica, no posee propósitos aplicativos inmediatos, pues su único propósito es ampliar y profundizar los rasgos que se evidencian con respecto a la realidad de estudio. Su objetivo de estudio lo

conforman aquellas leyes, principios, teorías, propuestos científicos, que, al ser analizados los contenidos relacionados al estudio, posteriormente son perfeccionados. Así, de otra forma busca producir nuevos conocimientos sin que esté dirigido al tratamiento de un determinado hecho o situación.

3.2. Diseño de investigación

La realización de este estudio se sustenta en el diseño descriptivo correlacional. Así, en un primer momento busca describir las variables de estudio. De esta manera Hernández et al., (2010), afirma que es descriptiva porque su interés radica en precisar las características de las personas o grupos si fuese el caso, para luego destacar la relación de ambas variables.

Así Dankhe, citado por Hernández Et al. (2010) afirma que dos o más variables se miden en los mismos sujetos, con la finalidad de observar si están o no relacionadas así se logra determinar la dirección que presentan ambas variables, categorías o conceptos de un contexto determinado. Entiéndase que el propósito indispensable de los estudios de tipo correlacionales es determinar cómo es posible que se comporte una variable relacionada a otra variable. El presente diseño responde al siguiente esquema:



Donde:

M = Muestra. 39 docentes y administrativos

O₁ = Observación 1.

O₂ = Observación 2.

R = Nivel de asociación.

El beneficio e intención de un estudio correlacional es conocer el nivel relacional o de asociación de una determinada variable en base al conocimiento de otra variable, la misma que se asocia o relaciona con ella.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Tamayo y Tamayo, (1997) afirma que la población viene a ser un conjunto de unidades poseedora de características comunes. Estas características en nuestro caso responden al personal relacionado al campo educativo.

En este caso la población que será objeto de estudio se encuentra conformada por 49 personas, la misma que incluye personal directivo, administrativo y docentes del IESPP “José Jiménez Borja”. La población se encuentra distribuida de la siguiente manera:

Tabla 1*Distribución de la población*

GRUPO	SEXO		TOTAL
	Hombres	Mujeres	
Directivos y jefes	4	6	10
Personal docente	13	13	26
Personal administrativo	7	6	13
	24	25	49

Nota: Extraído de la nómina de personal del IESPP “José Jiménez Borja”

3.3.2. Muestra

La muestra está conformada por 39 trabajadores del personal administrativo y personal docente de la institución. La cual se distribuye de la siguiente manera:

Tabla 2*Distribución de la muestra*

GRUPO	SEXO		TOTAL
	Hombres	Mujeres	
Personal docente	13	13	26
Personal administrativo	7	6	13
	20	19	39

Fuente: Nomina de personal del IESPP “José Jiménez Borja”

Muestreo

Se recurrió al muestreo **no probabilístico**, según Cuesta, (2019) refiere que este tipo de muestreo, viene a ser una técnica en donde se selecciona la muestra sin brindarle las mismas oportunidades de selección a toda la población. Cabe señalar que el muestreo no probabilístico selecciona a la muestra de acuerdo a la accesibilidad o criterio intencional del investigador, esto nos conduce a que no existe la necesidad de aplicar fórmulas estadísticas para determinar el número de la muestra.

Dentro del muestreo no probabilístico, incluye el tipo de selección por conveniencia; debido a que la selección se realiza por la proximidad al investigador. Esto quiere decir que una muestra **por conveniencia** se caracteriza por escoger sus unidades de estudio de manera arbitraria, y cuyas características son para el investigador de relevancia.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica: Encuesta

Fue necesario la utilización de la encuesta como técnica, la misma que estuvo dirigida a los docentes de la institución para evaluar la inteligencia emocional y por el otro lado medir la variable clima organizacional. Se puede afirmar que la encuesta viene a ser un procedimiento que implica obtener información de un determinado grupo de personas. (Arias, 1997).

3.4.2. Instrumento: Cuestionario

El cuestionario, es un instrumento destinado a obtener información de parte del encuestado en donde el mismo lo llenará, se presenta a manera de formulario impreso destinado a obtener respuestas de parte del encuestado acerca del problema de estudio.

Así (Tamayo y Tamayo, 1997) afirma que el cuestionario contiene aspectos puntuales acerca del fenómeno a estudiar, permitiendo separar y discriminando ciertos problemas irrelevantes, reduciendo la realidad problemática a cierta cantidad de datos fundamentales y precisos. A continuación, las técnicas e instrumentos a utilizar.

Cuadro 1

Técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados

Variable	Técnica	Instrumento	Utilidad
Inteligencia emocional	Encuesta	Cuestionario	Medición de la variable con tres dimensiones
Clima organizacional	Encuesta	Cuestionario	Medición de la variable con cuatro dimensiones.

Nota. Elaboración propia

3.4.6. Descripción de instrumentos

A. Inteligencia emocional

Para la realización del procesamiento de los datos relacionados a la inteligencia emocional para lo cual fue posible la utilización del baremo siguiente:

Cuadro 2

Descriptorios para la variable inteligencia emocional

Nivel	Intervalo	Descriptorios
Muy Alto	102 – 120	Se percibe la valoración de la inteligencia emocional en un nivel muy alto por lo que las dimensiones son plenamente aceptadas por los trabajadores de la institución.
Alto	83-101	Se percibe la valoración de la inteligencia emocional en un nivel alto por lo que las dimensiones necesitan mayor posicionamiento en las diferentes áreas de trabajo de la institución.
Medio	64-82	Se percibe la valoración de la inteligencia emocional en un nivel medio por lo que las dimensiones necesitan una mejor difusión para su aceptación
Baja	43-63	Se percibe la valoración de la inteligencia emocional en un nivel bajo por lo que las dimensiones presentan debilidad en su percepción de los trabajadores.
Muy Baja	24-42	Se percibe la valoración de la inteligencia emocional en un nivel muy bajo ya que las dimensiones se muestran que no son vigentes dentro de la percepción de los trabajadores.

Nota. Fuente. Elaboración propia

B. Clima organizacional

Se realizó el análisis de la variable clima organizacional con la técnica de la encuesta con el cuestionario como su instrumento, con 24 ítems, agrupados en cuatro dimensiones: estructura, relaciones, recompensa e identidad.

Cuadro 3

Descriptorios para la variable clima organizacional

Nivel	Intervalo	Descriptorios
Muy Alto	102 – 120	Se percibe la valoración del clima organizacional en un nivel muy alto por lo que las dimensiones son aceptadas por los miembros de la institución.
Alto	83-101	Se percibe la valoración del clima organizacional en un nivel alto por lo que las dimensiones necesitan mayor posicionamiento en las diferentes áreas de trabajo de la institución.
Medio	64-82	Se percibe la valoración del clima organizacional en un nivel medio por lo que las dimensiones necesitan una mayor difusión para su aceptación.
Baja	43-63	Se percibe la valoración del clima organizacional en un nivel bajo por lo que las dimensiones presentan debilidad en su percepción de los trabajadores.
Muy Baja	24-42	Se percibe la valoración del clima organizacional en un nivel muy bajo ya que las dimensiones se muestran que no son vigentes dentro de la percepción de los trabajadores.

Fuente: Elaboración propia.

3.4.4. Validez de instrumentos

El instrumento logró su validez, a través de personas especialistas en el tema de investigación, a quien se llaman expertos, por su conocimiento pleno al respecto. Entonces se toma las sugerencias vertidas por ellos ya sea modificándola, cambiándola o adaptándola. En ese sentido la validez está referida al grado en que el instrumento logra medir aquello que busca medir,

en este caso. Solo de esta manera no habrá equivocaciones con respecto a lo que se desea realmente medir. (Hernández Et al. 2010).

Para validar los instrumentos utilizados fue necesario utilizar la técnica de “Juicio de expertos” Por lo que se sometió el instrumento a la calificación de tres (3) jueces expertos. Un directivo, un investigador y un docente con grado de magister. Los expertos determinarán en este sentido si es que el instrumento posee consistencia, claridad y pertinencia como condiciones para los ítems relacionándolos a las fuentes científicas. En lo posterior, hubo la necesidad de corregir y rediseñar el instrumento basado en los requerimientos y sugerencias de los expertos especialistas en la problemática existente.

Cuadro 4

Validación de expertos

EXPERTO	VALIDACIÓN	CALIFICACIÓN
Experto 1	Coherencia entre forma,	Bueno
Experto 2	contenido y estructura	Bueno
Experto 3		Bueno

Nota. Cuadro de resumen de la validación de juicio de expertos

3.4.5. Confiabilidad de los instrumentos

Determinar la confiabilidad del instrumento está referida al grado en donde el instrumento se aplica de manera repetitiva al mismo sujeto y los resultados son iguales. (Hernández, Et al. 2010).

Para comprobar la fiabilidad del instrumento de recojo, se aplicó el coeficiente “Alfa de Cronbach”, el mismo que se extrae pasando los datos por el programa SPSS. En el presente estudio se procedió a aplicar el cuestionario a una muestra de veinte (20) personas pertenecientes al personal de la institución, distribuidas entre directivos, personal docente y administrativo. Posteriormente, a los resultados obtenidos se le aplicó Alfa de Cronbach. Los resultados de fiabilidad fueron los siguientes:

Tabla 3

Fiabilidad de los instrumentos de recojo de los datos

Variables	Instrumento	Fiabilidad
Inteligencia emocional	Cuestionario	0,972
Clima organizacional	Cuestionario	0.931

Nota: Datos extraídos considerando el Coeficiente e Alfa de Cronbach

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para la presentación de los datos, se realiza el análisis de los mismos de la siguiente manera:

- Primeramente, se realizó el procesamiento de la data tomando en consideración la estadística descriptiva, considerando la tabla, figuras en barras simples y compuestas e interpretación descriptiva, así como los datos de tendencia central y desviación estándar, para lo cual se utilizará el programa SPSS 22.

- En segundo lugar, se procederá a comprobar las hipótesis de investigación, para lo cual se utilizará la estadística inferencial. (Hernández, et al. 2010). Esto se hará posible a través de las tablas de contingencia utilizada para medir la relación de las variables, para cuyo fin se utilizará el estadístico R de Pearson.

Entonces, el mencionado procesamiento de los datos y su posterior análisis de los datos se hace posible con la aplicación de la estadística primeramente la descriptiva para conocer los niveles de las variables y posteriormente la inferencial que comprobó las hipótesis.

Tablas de contingencia para medir relación con su respectivo gráfico. Se aplica el estadístico Rho de Spearman, la misma que se utiliza con la intención de evaluar el grado de asociación que poseen las variables.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados por variables

En el capítulo V, en necesario la realización de la presentación de os resultados obtenidos durante el procesamiento estadístico realizado, para lo cual ha sido de necesidad utilizar los datos derivados de la aplicación del cuestionario de ambos variables. Estos se direccionaron a ser aplicados a 39 trabajadores conformados por docentes y personal administrativo de la institución.

La actividad con la cual se inició todo este proceso, fue la presentación de los documentos dirigidos a la dirección, así fueron entrevistados los docentes y personal administrativos para el llenado de sus cuestionarios.

4.1.1. Análisis descriptivo globalizado de la variable inteligencia emocional

Tabla 4

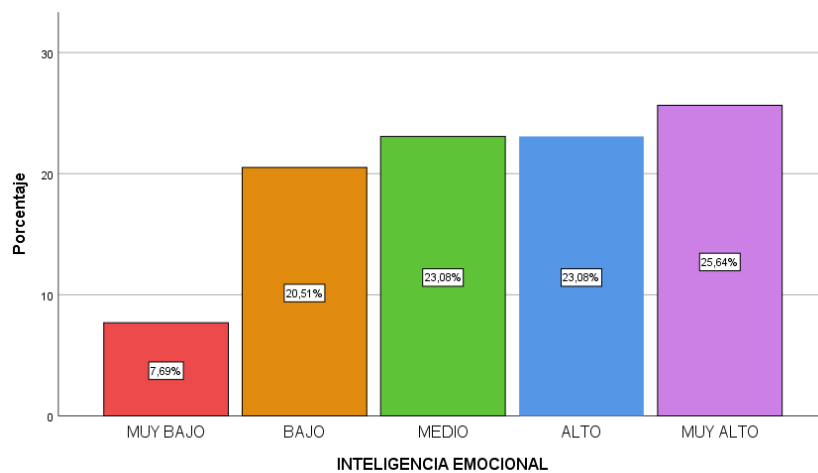
El nivel de inteligencia emocional

		f	%
Inteligencia emocional	Muy Bajo	3	7.7%
	Bajo	8	20.5%
	Medio	9	23.1%
	Alto	9	23.1%
	Muy Alto	10	25.6%
	TOTAL	39	100.0%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de inteligencia emocional

Figura 3

El nivel de la inteligencia emocional en el personal del IESPP.



Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de inteligencia emocional

En la figura 1 sobre la inteligencia emocional en el personal del IESPP “JJB”, la mayoría se encuentran en una inteligencia emocional muy alta con un 25.64% del total, seguida de los niveles alto y medio, ambos con 23.08%, un nivel bajo con 20.51% y finalmente un nivel muy bajo con 7.69% del personal.

4.1.2. Análisis descriptivo globalizado de la variable clima organizacional

Tabla 5

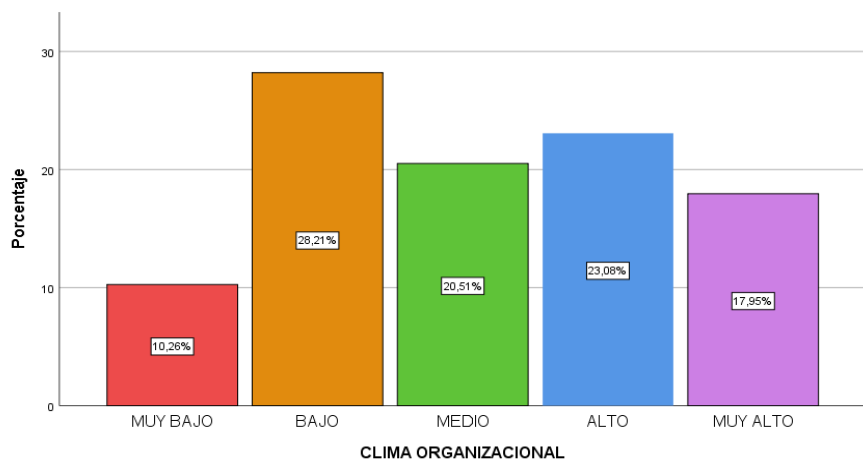
El nivel de clima organizacional

	Categoría	f	%
Clima organizacional	Muy Bajo	4	10.3%
	Bajo	11	28.2%
	Medio	8	20.5%
	Alto	9	23.1%
	Muy Alto	7	17.9%
	TOTAL	39	100.0%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de inteligencia emocional

Figura 4

El nivel de la inteligencia emocional en el personal del IESPP.



Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de inteligencia emocional

En la figura 2 en cuanto a la variable clima organizacional detectado en el personal del IESPP “JJB”, se aprecia que la mayoría se encuentra en un nivel bajo con 28.21%, seguido del nivel alto con 23.08%, nivel medio a continuación, con 20.51%, un nivel muy bajo con 17,95% y finalmente nivel muy bajo con 10.26%.

4.1.3. Análisis descriptivo de las dimensiones de la inteligencia emocional

Tabla 6

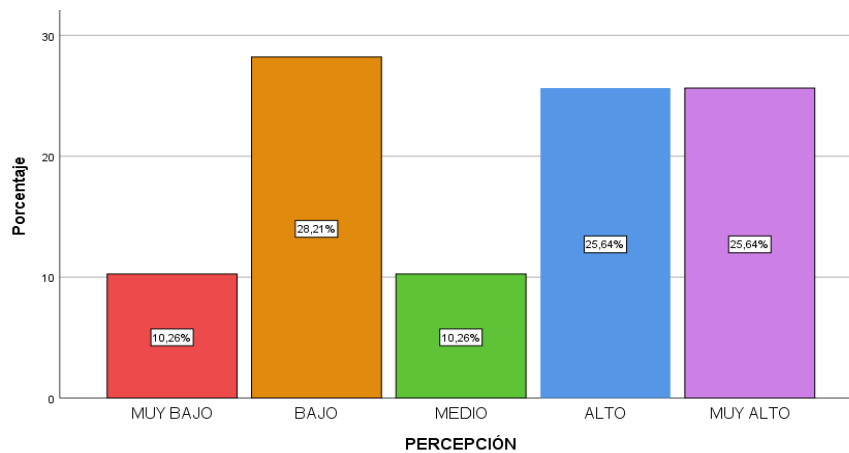
El nivel de la dimensión de la percepción de la inteligencia emocional.

	f	%	
PERCEPCIÓN	Muy Bajo	4	10.3%
	Bajo	11	28.2%
	Medio	4	10.3%
	Alto	10	25.6%
	Muy Alto	10	25.6%
TOTAL	39	100.0%	

Nota: Resultados obtenidos del nivel de la dimensión de la percepción.

Figura 5

El nivel de la dimensión de la percepción de la inteligencia emocional.



Nota. Resultados obtenidos acerca del nivel de la inteligencia emocional

En la figura 3 acerca de la dimensión de percepción en el personal del IESPP “JJB”, se encuentra mayoritariamente en un nivel bajo con 28.21% de la población, seguido de los niveles muy alto y muy alto, ambos con 25.64%, finalizando con los niveles medio y muy bajo, ambos con 10.26%.

Tabla 7

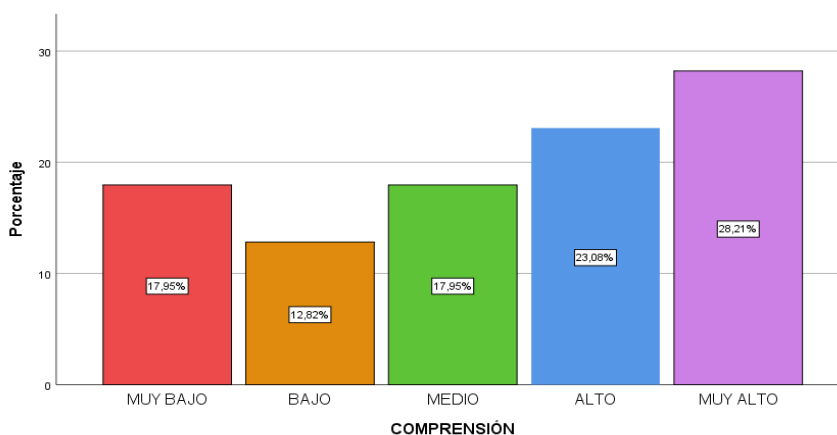
El nivel de la dimensión de la comprensión de la inteligencia emocional.

	f	%	
COMPRESIÓN	Muy Bajo	7	17.95%
	Bajo	5	12.82%
	Medio	7	17.95%
	Alto	9	23.08%
	Muy Alto	11	28.21%
TOTAL	39	100.0%	

Nota: Resultados obtenidos del nivel de la dimensión de la comprensión

Figura 6

El nivel de la dimensión de la comprensión de la inteligencia emocional.



Nota: Resultados obtenidos del nivel de la dimensión de la comprensión

En la figura 4 sobre la dimensión comprensión en el personal del IESPP “JJB”, se puede observar que la mayor parte de la población está ubicada en un nivel muy alto con 28.21%, seguido de un nivel alto de 23.08%, luego los niveles medio y muy bajo, ambos con 17.95%, y finalmente un nivel bajo con 12.82%.

Tabla 8

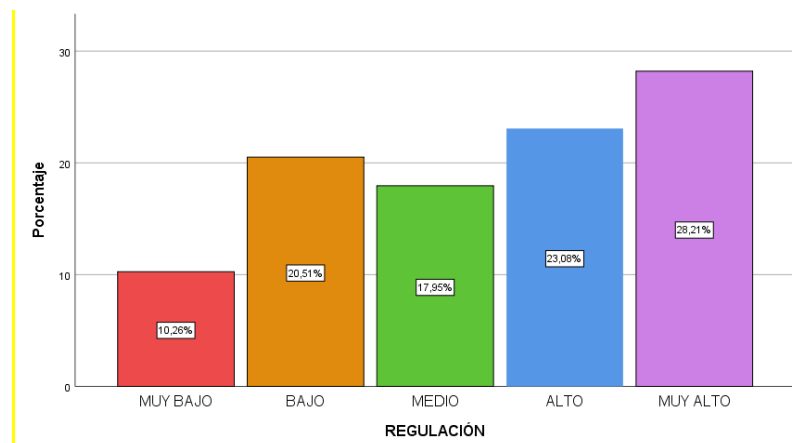
El nivel de la dimensión de la regulación de la inteligencia emocional.

		f	%
Regulación	Muy Bajo	4	10.26%
	Bajo	8	20.51%
	Medio	7	17.95%
	Alto	9	23.98%
	Muy Alto	11	28.21%
TOTAL		39	100.0%

Nota: Resultados obtenidos del nivel de la dimensión de la regulación.

Figura 7

El nivel de la dimensión de la regulación de la inteligencia emocional.



Nota: Resultados obtenidos del nivel de la dimensión de la regulación

En la figura 5 sobre la dimensión regulación en el personal del IESPP “JJB”, se observa que la población en su mayoría, se encuentran en un nivel muy alto con un 28.21%, seguido de un nivel alto con un 23.08%, un nivel bajo con 20.51%, un nivel medio con un 17.95%, y finalmente un nivel muy bajo con 10.26%.

4.1.4. Análisis descriptivo de las dimensiones del clima organizacional

Tabla 9

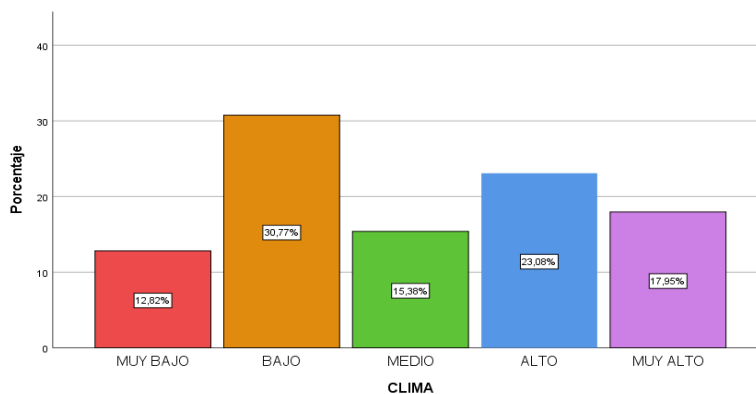
El nivel de estructura del clima organizacional

	f	%	
Estructura	Muy Bajo	5	12.82%
	Bajo	12	30.77%
	Medio	6	15.38%
	Alto	9	23.08%
	Muy Alto	7	17.95%
TOTAL	39	100.0%	

Nota. Resultados obtenidos del nivel de estructura

Figura 8

El nivel de estructura del clima organizacional en el personal del IESPP



Nota: Resultados obtenidos del nivel de la dimensión de la regulación.

En la figura 6 referida a la dimensión de estructura del clima organizacional en el personal del IESPP “JJB”, se percibe que la población en su mayoría, se encuentra en un nivel bajo con 30.77%, seguido de un nivel alto con 23.08%, a continuación, un nivel muy alto con 17.95%, un nivel medio con 15.38% y finalmente un nivel muy bajo con 12.82%.

Tabla 10

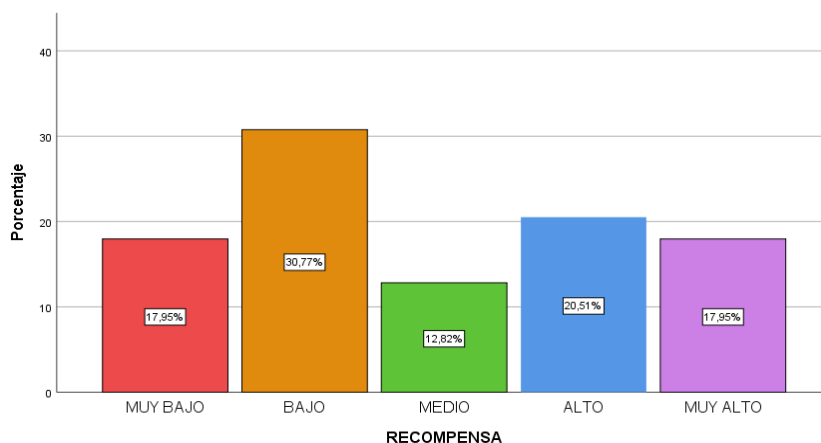
El nivel de la dimensión de recompensa del clima organizacional

		f	%
Recompensa	Muy Bajo	7	17.95%
	Bajo	12	30.77%
	Medio	5	12.82%
	Alto	8	20.51%
	Muy Alto	7	17.95%
TOTAL		39	100.0%

Nota: Resultados obtenidos del nivel de la dimensión de recompensa

Figura 9

El nivel de la dimensión de recompensa del clima organizacional



Nota: Resultados obtenidos del nivel de la dimensión de recompensa

En la figura 7 que abarca la dimensión de la recompensa como parte de la variable clima organizacional en el personal del IESPP “JJB”, se aprecia que el nivel bajo contiene a la mayor parte del personal, con un 30.77%, seguido de un nivel alto con 20.51%, los niveles muy bajo y muy alto a continuación, ambos con 17.95%, y finalmente el nivel medio con 12.82%.

Tabla 11

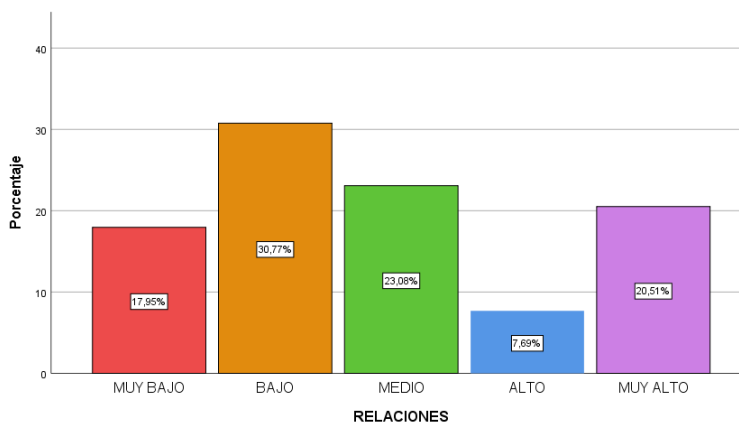
El nivel de la dimensión relaciones del clima organizacional

		f	%
Relaciones	Muy Bajo	7	17.95%
	Bajo	12	30.77%
	Medio	9	23.08%
	Alto	3	7.69%
	Muy Alto	8	20.51%
TOTAL		39	100.0%

Nota. Resultados obtenidos de la dimensión relaciones

Figura 10

El nivel de la dimensión de relaciones del clima organizacional



Nota. Resultados obtenidos del nivel de la dimensión relaciones

En la figura 8 sobre la dimensión relaciones en el personal del IESPP “JJB”, se percibe que la población en su mayoría, se encuentra en un nivel bajo con 30.77%, seguido del nivel medio con 23.08%, a continuación, un nivel muy alto con 20.51%, un nivel muy bajo con 17.95% y finalmente un nivel alto con 7.69%.

Tabla 12

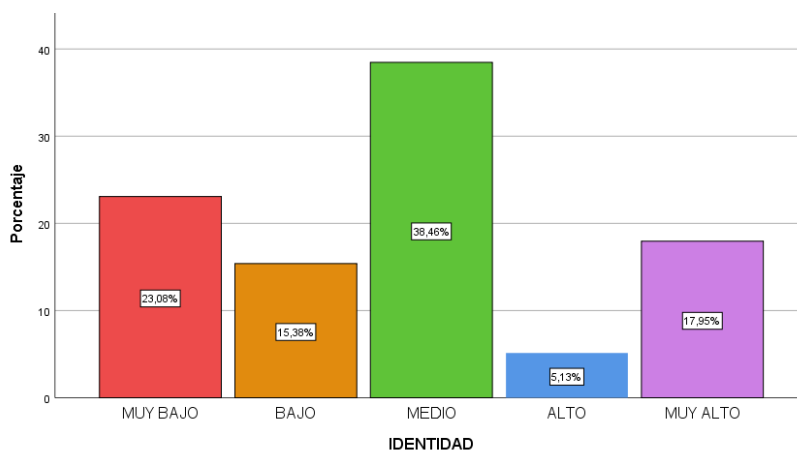
El nivel de la dimensión de la identidad del clima organizacional

		f	%
IDENTIDAD	Muy Bajo	9	23.08%
	Bajo	6	15.38%
	Medio	15	38.46%
	Alto	2	5.13%
	Muy Alto	7	17.95%
TOTAL		39	100.0%

Nota. Resultados obtenidos del nivel de la dimensión de la identidad.

Figura 11

El nivel de la dimensión de identidad del clima organizacional



Nota. Resultados obtenidos del nivel de la dimensión de la identidad

En la figura 9 acerca de la dimensión identidad del clima organizacional en el personal del IESPP “JJB”, se aprecia que la población mayoritariamente se encuentra en un nivel medio con 38.46%, seguido de un nivel muy bajo con 23.08%, a continuación, el nivel muy alto con 17.95% del total, un nivel bajo con 15.38% y finalmente 5.13% para el nivel alto.

4.2. Contrastación de hipótesis.

Se aplica Shapiro-Wilk, debido a que la muestra es menor a 50 muestras; con un valor p menor a 0,05 aceptando la hipótesis alterna: ambas variables en la población son distintas de acuerdo a la distribución normal.

De esta manera, es posible la aplicación del estadístico Rho de Spearman, la cual se utiliza con la intención de evaluar la vinculación o asociación que existe entre las variables con categorías ordinales.

El coeficiente varío de -1 a +1. Esto quiere decir que en tanto valor absoluto del coeficiente sea mayor, pues más fuerte se relacionan las variables. Así, un valor absoluto de 1 indicará la presencia de una relación perfecta y por otro lado un valor de cero señala ausencia de una relación ordinal.

4.1.1. Prueba de hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en el personal de la institución.

H0: No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en el personal de la institución.

Tabla 13*Correlación entre el clima organizacional e inteligencia emocional*

		Clima organizacional	
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	,628
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	39

Nota: Datos obtenidos de Rho de Spearman

Análisis:

Se encontró una relación positiva entre las variables con una significancia de 0,05 y el valor Rho de Spearman de 0,628 dando un resultado alto. Así mismo la prueba de hipótesis es significativa en un 0.000 lo cual es menor a 0,05 llegando a la aceptación de la hipótesis alterna que se estableció en el estudio.

Decisión:

En este sentido, se puede concluir que la relación existente es buena, positiva y significativa.

4.1.2. Prueba de hipótesis específica 1

H0: El nivel de inteligencia emocional existente en el personal de la institución, no es bajo.

H1: El nivel de inteligencia emocional existente en el personal de la institución, es bajo.

Tabla 14

Recuento y porcentajes de la variable inteligencia emocional

	Inteligencia emocional					TOTAL
	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto	
Recuento	3	8	9	9	10	39
%	7.7%	20.5%	23.1%	23.1%	25.6%	100.0%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario.

Decisión:

El porcentaje y recuento más alto de los niveles de inteligencia emocional en el personal de la institución superior de Tacna en el 2017, corresponde a muy alto, con 25.6% del total; por ello se rechaza la hipótesis alterna y es aceptada la hipótesis nula.

4.1.3. Prueba de hipótesis específica 2

H0: El nivel de clima organizacional existente en el personal del “JJB”, no es bajo.

H1: El nivel de clima organizacional existente en el personal del “JJB”, es bajo.

Tabla 15

Recuento y porcentajes del clima organizacional

Clima organizacional						
	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto	Total
Recuento	4	11	8	9	7	39
%	10.3 %	28.2%	20.5%	23.1%	17.9%	100.0%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario.

Decisión:

El porcentaje y recuento más alto de los niveles de la variable clima organizacional corresponde a bajo, con 28.2% del total del personal de la institución superior de Tacna en el 2017; por ello de esta forma es aceptada la hipótesis alternativa y rechazada la hipótesis nula.

4.1.4. Prueba de hipótesis específica 3

H0: La relación existente entre la percepción de la inteligencia emocional y el clima organizacional no es significativa en el personal.

H1: La relación existente entre la percepción de la inteligencia emocional y el clima organizacional es significativa.

Tabla 16

Correlación de la dimensión percepción y el clima organizacional

		Clima organizacional	
Rho de Spearman	Percepción	Coefficiente de correlación	,637
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	39

Nota: Datos de correlación entre la variable y dimensión.

Análisis:

La correlación entre la variable y la dimensión es directa con Rho Spearman de 0,637, además, con una significancia de 0,000, por consecuencia, esta resulta ser buena.

Decisión:

La correlación es directa, buena y significativa, por otro lado, la hipótesis es significativa; de esta manera, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Es así como, es posible afirmar la existencia de una buena relación directa entre la percepción y clima organizacional.

4.1.5. Prueba de hipótesis específica 4

H0: La relación existente entre la comprensión de las habilidades sociales y el clima organizacional no es significativa.

H1: La relación existente entre la comprensión de las habilidades sociales y el clima organizacional es significativa.

Tabla 17

Prueba de hipótesis de la dimensión comprensión y el clima organización

Correlaciones			
		Clima organizacional	
Rho de Spearman	Comprensión	Coefficiente de correlación	,623
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	39

Nota: Datos obtenidos de la aplicación del instrumento

Análisis:

La correlación entre la variable y la dimensión comprensión viene a ser directa, por otro lado, es significativa, Rho de Spearman = 0,623, así, esta resulta ser buena.

Decisión:

Se demostró una relación directa, buena y con significancia de 0,000; por tal, es aceptada la hipótesis alternativa y se rechaza la nula. Así se puede afirmar la presencia de una buena relación directa entre comprensión y clima organizacional en el personal.

4.1.6. Prueba de hipótesis específica 5

H0: La relación existente entre la regulación de las habilidades sociales y el clima organizacional no es significativa en el personal.

H1: La relación existente entre la regulación de las habilidades sociales y el clima organizacional es significativa en el personal.

Tabla 18

Prueba de hipótesis de la regulación y el clima organizacional

		Correlaciones	
			Clima organizacional
Rho de Spearman	Regulación	Coefficiente de correlación	,583
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	39

Nota: Datos obtenidos producto de la aplicación del cuestionario.

Análisis:

La correlación hallada es directa entre la variable y la dimensión de regulación, por otro lado posee una significación de 0,000 con un Rho de Spearman de 0,543 lo cual la ubica en un grado moderado.

Decisión:

La correlación determinada es directa, moderada y significativa, por otro lado, la hipótesis alternativa viene a ser aceptada mientras que la hipótesis nula pasa a ser rechazada. Se concluye que existe una moderada relación con una dirección directa entre la regulación y el clima organizacional.

4.3. Discusión de resultados.

Existe una buena relación directa entre clima organizacional e inteligencia emocional en los integrantes de la comunidad del IESPP. La cual es respaldada por **Matassini (2012)** con su tesis que establece la vinculación existente entre el clima organizacional y la inteligencia emocional. En donde fue posible explicar la presencia de una asociación positiva entre ambas variables, por lo cual ambas variables son directas y positivas.

Este resultado también es respaldado por **Varas (2014)** en su tesis que como objetivo plantea determinar la correlación entre la inteligencia emocional y clima organizacional de los trabajadores de un centro educativo de Trujillo en donde se demostró que presencia de una correlación directa, de grado medio y con una significatividad alta entre las variables.

El porcentaje más alto de los grados alcanzados por la inteligencia emocional en el personal del instituto, corresponde a muy alto. El cual es respaldado por **Mayer y Salovey (1997)** al permitirnos interpretar el nivel de inteligencia emocional a través de las tres dimensiones demostradas por los autores: “percepción, comprensión y regulación”.

El porcentaje más alto de los niveles de la variable clima organizacional corresponde a bajo, en el personal del IESPP. El cual es respaldado por **Litwin y Stringer (1967)** al permitirnos interpretar el nivel de

clima organizacional a través de las cuatro dimensiones demostradas por los autores: “clima, recompensa, relaciones e identidad”.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primero. Existe relación buena y directa entre clima organizacional e inteligencia emocional en el personal perteneciente al IESPP, de Tacna en el 2017.

Segundo. El porcentaje más alto de los niveles de inteligencia emocional en el personal propios del IESPP de nuestra localidad durante el 2017, corresponde a muy alto.

Tercero. El porcentaje más alto de los niveles de la variable clima organizacional corresponde a bajo, en el personal.

Cuarto. Existe una relación buena y directa entre la dimensión percepción y clima organizacional como variable.

Quinto. Existe una buena relación directa entre comprensión y clima organizacional en nuestro personal institucional.

Sexto. Existe una relación moderada y directa entre la dimensión regulación y clima organizacional como variable en el personal del nivel superior.

5.2. Recomendaciones

Primero. Se recomienda que la dirección realice la publicación de los resultados considerando que otro investigador pueda plantear un modelo estratégico que permita solucionar el problema de clima organizacional, así será posible alcanzar un elevado estándar de calidad.

Segundo. Se recomienda que al área de Bienestar en especial al área de Psicología de la institución trabaje muy de cerca la parte de la inteligencia emocional de forma que se establezcan formas de regular las emociones considerando que es un factor importantísimo para lograr una convivencia feliz.

Tercero. Se propone que el departamento de Educación Física, desarrolle espacios deportivos, de tal forma que el estrés sea canalizado a través de la actividad física, esto mejorará el estado emocional del personal docente y administrativo generando un mejor vínculo de convivencia entre los miembros de la comunidad institucional.

Cuarto. Se recomienda a los profesores de Comunicación, programar actividades de teatro reflexivo y presentación de videos que presenten casos de deficiente

regulación de las emociones, poner al contacto de estas situaciones a los docentes, puede contrarrestar la violencia entre los estudiantes de la institución.

Quinto. Se recomienda al área de Bienestar programar actividades de retiro espiritual o en su defecto, salida al campo, esto propiciará una relación grata entre los integrantes de la comunidad organizacional.

Sexto. Se encarga que el personal de más alta jerarquía dentro del grupo se acerque a su equipo de trabajo, los escuche y aliente para que expresen sus ideas. Recordar que cada uno de ellos representa una parte importante para lograr el objetivo de dar una formación de calidad a los estudiantes de la institución..

Séptimo. Se recomienda felicitar y estimular los logros y el esfuerzo del personal colectiva e individualmente. Si las metas no fueron alcanzadas, se recomienda retroalimentación y análisis en equipo.

Octavo. Se recomienda no descuidar el nivel muy alto de inteligencia emocional; a través de asesoría psicológica anual individual y grupal y monitoreo constante a través de pruebas.

BIBLIOGRAFÍA

- Anzola, J. O., & Hiney, R. (2003). *Una mirada de la cultura corporativa, Bogotá D.C.*, Bogotá D.C., Colombia: Universidad Externado de Colombia.
- Arias, F. (1997). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. (5ª ed.)*. Caracas - Venezuela: Episteme.
- Arredondo, D. (2008). *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital Félix Mayorca Soto*. Lima-Perú: Tesis de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- BarOn, R. (1997). *Development of the BarOn EQ-I: A measure of emotional and social intelligence*. Chicago.
- Berrocal, F., & Ruiz, D. (2004). *Fernández- Berrocal & Ruiz, D. (2004). La inteligencia emocional en la educación*. España: Universidad de Málaga.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica (2da edición)*. Lima Peru.: Editorial San Marcos.
- Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México. D.F.: Editorial Mc Graw Hill. Tercera Edición.
- Durán, A., Extremera, N., & Rey, L. (2001). *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Burnout en profesionales de la enseñanza: un estudio en Educación primaria, secundaria y superior.*, 45-62.
- Escobedo, P. (2015). *Relación entre inteligencia emocional y rendimiento académico de los alumnos del nivel básico de un Colegio Privado*. Guatemala de la Asunción: Universidad Rafael Landívar.
- Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2005). *La importancia de desarrollar la inteligencia emocional en el profesorado*. España: Universidad de Málaga.
- Goleman. (2008). *La práctica de la Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairos: 152.
- Hernández, C., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación. 4ta Edición*. México: McGraw Hill.

- Huacac, M. (2014). *La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa de generación eléctrica del sur, periodo 2011-2013*. . Tacna. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. .
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivación y clima organizacional*. . Boston: Harvard University.
- Mayer, J., & Salovey, P. (1997). ¿Qué es la inteligencia emocional? En P.Salovey D.Sluter (eds), el desarrollo emocional y la inteligencia emocional: Implicaciones para los educadores. . *Basic Books*, 3-31.
- Montoya, A., Pinto, D., Taza, A., Meléndez, E., & Alfaro, P. (2016). *Nivel de actividad física según el cuestionario PAQ-A en escolares de secundaria en dos colegios de San Martín de Porres – Lima*. *Rev Hered Rehab*. .
- Palma, S. (2004). *Manual de la escala de Clima Laboral CL-SPC. Manual 1er ed*. Lima.: 1er ed. .
- Romero, H. (2016). *Inteligencia emocional y clima organizacional (Estudio realizado con los colaboradores de la Delegación de Recursos Humanos de una Institución gubernamental de la zona 6 de Quetzaltenango)*. Guatemala
- Tamayo y Tamayo, M. (1997). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa.