



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Inteligencia emocional y clima organizacional
en el personal de la institución educativa
“Hermógenes Arenas Yáñez” de Tacna – 2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación

AUTOR:

Br. Condori Villanueva, Sara Reyna

ASESOR:

Mg. Daniel Rodríguez Giraldo

SECCIÓN:

Educación

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sustantivo Teórico

PERÚ – 2018

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Luis Lopez Puycan
Presidente

Mgr. Lucila Maria Carpio Cornejo
Secretaria

Mgr. Daniel Rodriguez Giraldo
Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por su constante presencia en mi vida.
Por la fortaleza que me brinda para superar las
dificultades que se me presentan.

A mis padres, Téofilo (+) y Paulina, porque
gracias a ellos me he realizado
profesionalmente.

AGRADECIMIENTO

Ofrezco un agradecimiento a los doctores y magister de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo por sus valiosas enseñanzas y permanente orientación en mis estudios de maestra. En forma muy especial mi gratitud al Mgr. Daniel Rodríguez Giraldo por su orientación en el desarrollo de la tesis.

Asimismo agradezco al personal Jerárquico y personal de la Institución Educativa “Hermógenes Arenas Yáñez”, quienes con su tiempo y sinceridad aportaron a la presente investigación, siendo ellos los que participaron con el llenado de los cuestionarios.

Y finalmente a mi familia, por alentarme permanentemente y darme el apoyo emocional en la elaboración de la investigación.

Sara

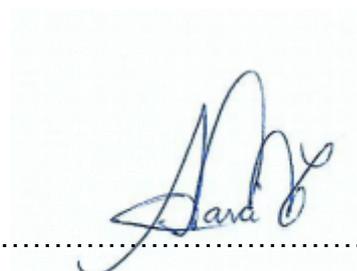
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Sara Reyna Condori Villanueva, estudiante del Programa de Maestra en Administración de Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 00485945, con la tesis titulada “Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal de la Institución Educativa “Hermógenes Arenas Yáñez” de Tacna - 2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto, los resultados que se presente en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigativa.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores) auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.



.....
Sara Reyna Condori Villanueva

DNI N° 00485945

PRESENTACIÓN

Tacna, setiembre del 2018

Señores miembros del Jurado:

Después de haber cumplido con todos los requisitos que indica el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, es posible la presentación ante ustedes de la Tesis titulada “Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal de la Institución Educativa “Hermógenes Arenas Yáñez” de Tacna - 2018” con la finalidad de determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores de la Institución Educativa “Hermógenes Arenas Yáñez” y de esta manera obtener el Grado Académico de Maestra en Administración de la Educación.

Señores miembros del jurado me encuentro a la espera de que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Sara Reyna Condori Villanueva

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice de contenidos.....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	x
Índice de cuadros.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Realidad problemática.....	14
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.3.1. Inteligencia emocional.....	18
1.3.2. Clima organizacional.....	35
1.4. Formulación del problema.....	41
1.5. Justificación del estudio.....	42
1.6. Objetivos.....	43
1.7. Hipótesis.....	44
II. MÉTODO.....	45
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	45
2.2. Variables, operacionalización.....	46
2.2.1. Variables.....	46
2.2.2. Operacionalización.....	47
2.3. Población y muestra.....	49
2.3.1. Población.....	49
2.3.2. Muestra.....	49

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	50
2.4.1. Técnica.....	50
2.4.2. Instrumento.....	50
2.4.3. Descripción de los instrumentos.....	51
2.4.4. Validez de los instrumentos.....	53
2.4.5. Confiabilidad de los instrumentos.....	53
2.5. Métodos de análisis de datos.....	54
III. RESULTADOS.....	56
IV. DISCUSIÓN.....	77
V. CONCLUSIONES.....	80
VI. RECOMENDACIONES.....	82
VII. REFERENCIAS.....	83
VIII. ANEXOS.....	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultados de las dimensiones de la variable inteligencia emocional	56
Tabla 2. Medidas descriptivas de la variable inteligencia emocional y sus dimensiones	58
Tabla 3. Resultados de las dimensiones de la variable clima organizacional	59
Tabla 4. Medidas descriptivas de la variable clima organizacional y sus dimensiones	61
Tabla 5. Resultados de la percepción de las variables inteligencia emocional y clima organizacional.	62
Tabla 6. Prueba de normalidad de las variables inteligencia emocional y clima organizacional	64
Tabla 7. Prueba de Rho de Spearman de la variable inteligencia emocional y la variable clima organizacional	66
Tabla 8. Prueba de Rho de Spearman de la dimensión intrapersonal y la variable clima organizacional	68
Tabla 9. Prueba de Rho de Spearman de la dimensión interpersonal y la variable clima organizacional	70
Tabla 10. Prueba de Rho de Spearman de la dimensión adaptabilidad y la variable clima organizacional	72
Tabla 11. Prueba de Rho de Spearman de la dimensión manejo de estrés y la variable clima organizacional	74
Tabla 12. Prueba de Rho de Spearman de la dimensión estado de ánimo y la variable clima organizacional.	76

ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura 1.** Resultados de las dimensiones de la variable inteligencia emocional. 56
- Figura 2.** Resultados de las dimensiones de la variable clima organizacional. 59
- Figura 3.** Resultados de la percepción de las variables inteligencia emocional y clima organizacional. 62

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Población de la investigación.....	49
Cuadro 2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	50
Cuadro 3. Baremo y descriptores de la inteligencia emocional.....	51
Cuadro 4. Baremo y descriptores del clima organizacional.....	52
Cuadro 5. Fiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.....	54
Cuadro 6. Escala de Cronbach.....	54

RESUMEN

El presente estudio tiene por objetivo determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en el personal de la Institución Educativa “Hermógenes Arenas Yañez”. La institución se encuentra ubicada en la provincia de Tacna. Corresponde a la investigación el tipo no experimental, transversal con diseño correlacional, siendo la muestra de 41 trabajadores de los niveles de Educación Primaria y Secundaria habiendo sido seleccionada a través de técnicas no probabilística puntualizando este hecho con la técnica de la muestra censal. Para el recojo de la información se utilizó para la variable inteligencia emocional el test de ICE (inventario de Coeficiente Emocional) de Bar-On, mientras que para medir el clima organizacional se utilizó la Escala de Clima laboral de Sonia Palma, ambos fueron adecuados a la realidad para que posteriormente sea sometido a la validez de expertos y la correspondiente confiabilidad a través de Alfa de Cronbach. Para el análisis de los datos se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman. El resultado obtenido resalta una relación significativamente positiva.

Palabras clave:

Inteligencia emocional - Intrapersonales - Interpersonales - Adaptabilidad
Manejo de estrés - Estado de ánimo - Clima organizacional - Autorrealización
Involucramiento laboral - Supervisión - Comunicación - Condiciones laborales.

ABSTRACT

The present study aims to determine the relationship between emotional intelligence and the organizational climate in the staff of the Educational Institution "Hermógenes Arenas Yañez". The institution is located in the province of Tacna. The investigation corresponds to the non-experimental, cross-sectional type with correlational design, with the sample of 41 workers from the Primary and Secondary Education levels having been selected through non-probabilistic techniques, pointing out this fact with the technique of the census sample. For the collection of the information, the emotional intelligence variable was used for the ICE (Emotional Coefficient Inventory) of Bar-On, while the Sonia Palma Labor Climate Scale was used to measure the organizational climate, both were suitable for the reality so that later it is subjected to the validity of experts and the corresponding reliability through Alfa de Cronbach. For the analysis of the data, Spearman's Rho correlation coefficient was used. The result obtained highlights a significantly positive relationship.

Keywords:

Emotional intelligence - Intrapersonal - Interpersonal - Adaptability - Stress management - mood - Organizational climate - Self-realization - Labor Involvement - Supervision - Communication - Working conditions.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Es necesario precisar que la inteligencia emocional que presentan los profesionales de la educación, a quienes en la presente investigación se llamarán docentes, juega un papel fundamental en la función que éstos desempeñan puesto que son los modelos que los estudiantes seguirán durante todo el proceso de formación integral. Así mismo considerando las responsabilidades que desempeña en su labor docente, pasa a ser un factor de defensa frente al estrés que frecuentemente tiene que vivir en su labor pedagógica.

Entonces, ser docentes exige ser, emocionalmente inteligentes, de tal forma que se encuentren ciertamente preparados para asumir retos que su profesión misma le exige, solo de esta forma se considerará al sujeto apto para la capacitación con respecto a las herramientas metodológicas que le puedan permitir realizar una labor más consciente. Entonces es imposible lograr la formación del estudiante de manera afectiva y moral, si éste no posee estructuras de valores claras, además del dominio de sus propias emociones. Esto quiere decir que el mundo interior del docente se mantiene en dinámica, creciendo como individuo, conociéndose a sí mismo y la posibilidad de enfrentar miedos y conflictos de su propio entorno.

La inteligencia emocional solo se puede enseñar con la práctica, esto quiere decir con el entrenamiento del mismo y su correspondiente perfeccionamiento, para ello se enfatiza que la instrucción verbal, no es esencial sino más bien practicar la inteligencia emocional hasta lograr cambiar en una respuesta adaptada a la personalidad del sujeto. Esto aplicado a la actividad que desarrolla el docente, le es útil para prevenir el estrés, viéndose como una capacidad para razonar sobre sus propias emociones, percibiéndolas y comprendiéndolas para

posteriormente regular las emociones, para la prevención de aquellos efectos negativos del estrés a los que el docente se encuentra expuesto a diario. **Goleman** (1998) sostiene que la inteligencia emocional en sus altos niveles en trabajadores propicia sentirse motivados y proyectar entusiasmo en su centro laboral.

La labor del docente viene a ser una de las profesiones que se expone a mayores riesgos y por ende se encuentra expuesta a soportar todo tipo de sufrimientos originados por el estrés, así como la ira, ansiedad, depresión el síndrome de Bournot. En la actualidad los docentes han de afrontar nuevos retos así como la falta de disciplina por parte del estudiantado, la falta de motivación por su aprendizaje, el bajo rendimiento académico, el exceso de estudiantes por aula entre otros, generando el estrés y afectando el rendimiento laboral.

Las consecuencias de este problema sufrido por el docente se van a ver reflejada en el rendimiento de los estudiantes, puesto que se convierte en el receptor del deficiente servicio que le pudiera brindar un docente con respecto a la educación y formación.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. A nivel internacional

Después de haber realizado una revisión en las bibliotecas físicas y virtuales de Tacna acerca de la inteligencia emocional y clima organizacional, en donde se obtuvieron los siguientes resultados:

Así se encuentra la investigación de **Aguayo (2017)** quien realiza su estudio con el propósito de investigar si la inteligencia emocional se encuentra relacionada con el clima laboral, se utilizó una población muestral de 25 trabajadores de una empresa del Ecuador, estudio fundamentado en la teoría de los factores intrínsecos e

extrínsecos de Frederick Herzberg. Investigación con un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional y un diseño experimental transversal haciendo uso del método inductivo y estadístico. El recojo de la información se realiza utilizando la técnica de la encuesta en cuyo caso el instrumento aplicado fue el cuestionario CL –SPC (Cuestionario de clima laboral de Sonia Palma Carrillo) y la inteligencia emocional fue medida con el test CTI (de Seymour Epstein), los resultados concluyen que la inteligencia emocional es normal y cuyo clima laboral es favorable, por lo que concluye que se relacionan de manera positiva ambas variables.

Por otro lado **Férreo (2015)** realiza la tesis de Impacto del programa PIEI (programa de Inteligencia emocional) en los niveles de inteligencia emocional y en el desempleo laboral de sus trabajadores realizada en Madrid. La investigación es cuantitativa, de tipo experimental, en donde se busca establecer la relación de inteligencia emocional y desempleo laboral en 282 trabajadores (192 del grupo experimental y 90 del grupo control). La inteligencia emocional intrapersonal fue medida con el test de TMMS-24 (representada por la Atención, Claridad y Reparación Emocional) y el TECA para la Inteligencia Emocional Interpersonal (representada por la empatía). Para medir el desempeño laboral se utilizaron algoritmos de la organización. Ambos instrumentos fueron validados por el método factorial y la confiabilidad de Alfa de Cronbach. Para la verificación de la hipótesis se realizó con el estadística de Chi-cuadrado y Anovas factoriales, el análisis correlacional se hizo por Spearman y de Pearson. Utilizando el programa SPSS y hojas Excel. Con el trabajo de investigación se logra deducir la inexistencia de relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de sus empleados, sin embargo si se encontró impacto significativo entre sus dimensiones.

1.2.2. A nivel nacional

A nivel nacional se encontró a **Varas (2014)** quien realiza una investigación para establecer la correlación existente entre la inteligencia emocional y clima organizacional observada en una muestra de 85 docentes de una Institución educativa de gestión pública de Trujillo con un muestreo aleatorio, considerando en los mismos el sexo, con una condición laboral estable, es decir nombrados y con 10 años de servicio. Para describir la metodología utilizada es necesario señalar que el tipo de investigación es sustantivo, cuyo diseño es el descriptivo correlacional. Fueron empleados instrumentos confiables y con una debida validación. Para la inteligencia emocional el ICE de Bar-On, y la Escala de Clima Laboral CL – SPC. El resultado encontrado entre la inteligencia emocional y el clima organizacional fue una correlación directa, con un grado medio y altamente significativo ($r = .37$; $p < .01$).

Así, **Juárez (2017)** realiza una investigación cuyo objetivo fue determinar la existencia de relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional utilizando como muestra de 32 colaboradores en el área de Defensa Civil pertenecientes a la Municipalidad de San Borja de Lima. El diseño utilizado fue el no experimental con un corte transversal y de tipo descriptivo correlacional. La técnica utilizada fue la encuesta, mientras que el instrumento para ambos casos el cuestionario en ambos casos la validez del instrumento fue realizada por juicio de expertos y la confiabilidad por Alfa de Cronbach en el caso del instrumento de inteligencia emocional se obtuvo 0.900 de fiabilidad mientras que el clima organizacional se obtuvo un 0.936 de fiabilidad. El procesamiento de datos fue hecho en el programa SPSS v. 22, y la contrastación de hipótesis se realizó con el coeficiente de Rho Spearman. Como conclusión se obtuvo las variables de estudio se relacionan con un 0.624 con un nivel de significancia de 0.000, lo cual

permite sostener la existencia de una relación significativa altamente entre ambas variables.

1.2.3. A nivel local

Bueno (2018) realiza su investigación de inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación de Tacna, el objetivo que conlleva a la realización de la misma fue determinar la relación existente entre ambas variables. Cabe destacar que la muestra utilizada fue de 40 trabajadores de la empresa, extrayéndose la muestra con la técnica no probabilística intencional. El tipo de la investigación fue la descriptiva – relacional y cuyo diseño fue el no experimental, puesto que no fue la intención lograr cambios sobre la variable problemática, sino más bien conocer el grado de relación que tienen ambas variables. El instrumento de recolección de datos utilizado fue el cuestionario perteneciente a la técnica de la encuesta. En el caso de la inteligencia emocional se utiliza la prueba TMMS-24 de Salovey y Mayer y para el desempeño laboral el cuestionario de Williams y Anderson. Para la correlación de las variables fue necesario aplicar la Rho de Spearman con un nivel de confianza de 95%. El resultado obtenido como producto de la investigación denota un valor de 0.926 con una correlación positiva fuerte entre las variables de estudio.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Inteligencia emocional

Emociones

El diario vivir de las personas dentro de una determinada organización lo hace enfrentar a una gama de emociones que se producen por situaciones que enfrenta como parte de sus actividades

laborales diarias y que por cierto influyen en él de manera directa. Entonces, estas emociones se encuentran inmersas en todo aspecto vivido o por vivir por el ser humano, siendo la motivación para el comportamiento que asumirá el sujeto. De esta manera Plutchik (1994) citado por **Albán (2013)** afirma que las emociones promueven la motivación del individuo para guiarlo hacia un probable éxito, así la actuación de éste necesita de ciertas señales que le brinden argumentos fundamentales para su actuación frente a determinadas situaciones.

Entonces, las emociones viene a ser el impulso que tienen las personas para realizar una actividad determinada. Aplicada al campo educativo se puede deducir que las emociones le permiten al trabajador adaptarse a las necesidades laborales en las que se desenvuelve. Es necesario aclarar que las necesidades emocionales dependen de manera concreta de las acciones educativas a realizar y como consecuencia se reflejará en el comportamiento organizacional de la institución educativa.

Tipos de las emociones

Fernández-Abascal, Martín y Domínguez (2001), realizan una clasificación de las emociones, afirmando que pueden ser primarias, secundarias, positivas, negativas y neutras. Estas pueden ser descritas de la siguiente manera:

- **Emociones primarias:** Estas emociones muestran respuestas emocionales aparentemente organizadas con anterioridad, es decir que no están sujetas al momento, sino más bien son modeladas por la propia experiencia vivida por la persona. Se puede afirmar que se encuentran presentes en todas las culturas y en todas las personas dando la apariencia que fuesen genéticas.
- **Emociones secundarias:** Estas emociones se desprenden de las primarias, sin embargo se desprenden del desarrollo individual de la

persona por lo que las respuestas emocionales se diferencia de manera amplia de una persona a otra, dependiendo de la vivencia del mismo.

- **Emociones negativas:** Estas emociones refieren a aquellos sentimientos desagradables, en donde se valora como dañina una situación determinada y se siente el sujeto en la necesidad de movilizar algunos recursos que le permita afrontar la misma y muchas veces se da de manera prolongada. Se puede mencionar entre las emociones negativas a los sentimientos de tristeza, la ira y el asco entre otros.
- **Emociones positivas:** Se refiere a aquellas emociones que incluyen sentimientos agradables. Se da cuando el sujeto valora determinada situación como agradable. Se da dentro de una duración temporal y necesita movilizar pocos recursos para afrontar la situación. Se puede mencionar a la felicidad como un ejemplo de sentimiento.
- **Emociones neutras:** Estas emociones se refieren a aquellas que no son capaces de producir de manera intrínseca, reacciones agradables por un lado ni desagradable, o sea que no pueden ser consideradas ni como positivas ni negativas, por lo que su fin es dar acceso a la aparición de otros estados emocionales posteriores. Se puede mencionar entre ellas a la sorpresa.

En el campo laboral se presentan estas emociones de manera continua considerando que el trabajador tiene que hacer frente a situaciones diversas que le exigen echar mano de habilidades que lo conlleven al control de sus emociones. Sin embargo cuando se le presenta una situación nueva en donde requiere del control de sus emociones no siempre se da manera positiva, poniendo de esta manera en riesgo el clima que genera la insatisfacción de no lograr un propósito establecido.

Las emociones más destacadas

A partir de aportes realizados por **Greenberg (2000)** es posible realizar la descripción de las siguientes emociones:

- a. **El miedo.** Se describe como una emoción básica negativa que se presenta cuando la percepción de un riesgo inminente, lo conlleva a reaccionar de una manera intensa y desagradable. Viene a ser una advertencia que se encuentra próxima un daño físico o tal vez psicológico, lo cual lo conlleva muchas veces a la pérdida de control. También se da como manifestación de inseguridad de poder manejar algún tipo de situación que le signifique una amenaza. Se relaciona a esta emoción el terror, el pánico, la alarma, la tensión, el susto, preocupación, ansiedad temor entre otros.
- b. **La felicidad.** Se refiere a una emoción positiva y comprende un estado de satisfacción por poseer algún bien. La felicidad permite un mejor rendimiento cognitivo, creatividad, el aprendizaje y la solución de los problemas de manera satisfactoria. Esta emoción se logra cuando se tiene logros y éxitos provenientes de haber logrado algunos objetivos de manera positiva. Se asocia a la felicidad, el triunfo, la alegría, el deleite, buen humor, el gozo, júbilo entre otros.
- c. **La tristeza,** es una emoción producida como respuesta a la ocurrencia de ciertos hechos que pueden ser considerados como no placenteros. La tristeza se produce por un sentimiento de frustración de un deseo indispensable y cuyo logro o satisfacción es prácticamente imposible. Se asocia a la tristeza los sentimientos de pesimismo, depresión, melancolía vergüenza, abandono, decepción, rechazo, decepción, infelicidad, condolencia entre otros.

- d. **El amor.** Esta referida al sentimiento que somos capaces de sentir por otras personas, cosa, animal o idea. Se da de dos maneras, el amor apasionado, obsesivo o enamoramiento, es una emoción en la que se busca de manera intensa estar unida a la otra persona; por otro lado el amor de compañero, llamado también amor verdadero, amor conyugal, cariño, se presenta como una emoción menos intensa que pone en juego sentimientos de cariño profundo y compromiso. Esta última emoción es valorada de manera relevante considerando que genera el bienestar psicológico y general de la persona. Se asocia al amor, el afecto, deseo, simpatía, capricho, atracción, compasión, ternura entre otros.
- e. **La hostilidad.** Se refiere a una emoción secundaria negativa que incluye una actitud de resentimiento y que se prolonga en el tiempo. La hostilidad se desencadena en el resentimiento, la indignación y pueden llevar a la violencia física, verbal y psicológica, llegando a sufrir la hostilidad de manera indirecta. Esta emoción se despierta cuando percibimos hostilidad hacia nosotros mismos o hacia las personas de nuestro entorno más cercano, lo que va generando sensaciones airadas de negativismo, receso, irritabilidad, enojo, desprecio entre otros.

Estas manifestaciones se dan frecuentemente en torno a las personas que trabajan en una institución educativa, cabe destacarse que en ella se ponen en contacto las emociones mismas de los docentes, directivos, personal administrativo, estudiantes y los padres de familia.

Inteligencia emocional

Definición de inteligencia emocional

El hombre es un ser social y por lo mismo necesita relacionarse con aquellos seres que le rodean, por ello es necesario lograr una

adecuada convivencia de tal forma que las personas se sientan a gusto para realizar una determinada actividad. Dentro del campo laboral de una institución, entonces, la inteligencia emocional viene a ser una necesidad primordial dentro de un determinado ambiente laboral, sin embargo es mucho más necesario en el ámbito educativo en donde los docentes se desenvuelven rodeados de estudiantes, y por lo mismo, éstos se encuentran observando las acciones de aquellos que se encuentran en su entorno. En este sentido es necesario precisar que inteligencia emocional según **Bar-On (1997)** es “... la capacidad de entender y encaminar nuestras emociones para que estas trabajen para nosotros y no en contra, lo que nos ayuda a ser más eficaces y tener éxito en distintas áreas de la vida”. Esto quiere decir que necesitamos tener control sobre nuestras emociones de tal forma que estas no nos traicionen en el momento en que vivimos una determinada situación de vida.

Ante esto **Goleman (1998)** afirma que todos los sujetos poseen dos cerebros y por ende tienen dos clases de inteligencia: la racional y la emocional. Por ello nuestro comportamiento en la vida diaria se ve determinada por ambas inteligencias, esto significa que no solo debe de importar el coeficiente intelectual para enfrentar la vida, sino además la inteligencia emocional, por ello se hace imperiosa la necesidad de que haya un equilibrio entre ambas, pues como ambas son importantes para nuestra vida no hay forma de suprimirlas ya que las necesitamos para un mejor desenvolvimiento en nuestro trabajo diario.

Por otro lado **Mayer y Salovey (1997)** sostiene que la inteligencia emocional es la habilidad que posee el sujeto para percibir, evaluar y expresar de manera precisa las emociones, esto le permitirá tener acceso y generar sentimientos para facilitar la habilidad del pensamiento y así regular aquellas emociones que se presenten de manera imprevista a fin de que se promueva el crecimiento emocional

y por ende intelectual. Por ende esto facilitará el desarrollo de su capacidad de comprensión de sus propias emociones.

Entonces es posible concluir que la inteligencia emocional viene a ser la capacidad que tiene el hombre para lograr el procesamiento racional de sus respuestas lográndose la relación directa de la inteligencia con la emoción. De esta manera un trabajador inteligente emocionalmente va a poder demostrar las habilidades para comprender y regular sus respuestas en el aspecto intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo para adaptarnos y enfrentar las demandas y aquellas presiones que se presentan en nuestro diario vivir. De otra forma se puede afirmar que es la habilidad para poder dirigir nuestros sentimientos y emociones personales y las de los que nos rodean, considerando la información obtenida para guiar es pensamiento.

Capacidades emocionales

En este sentido **Bar-On (1997)** divide las capacidades personales relacionado a las emociones en dos tipos:

- a. **Las capacidades básicas.** Son aquellas capacidades de carácter esencial para la presencia de la inteligencia emocional, se encuentra conformada por la empatía, asertividad, relaciones sociales, el control de los impulsos, la disposición para afrontar presiones, el análisis de la realidad, la flexibilidad y la solución de problemas.
- b. **Las capacidades facilitadoras.** Son aquellas capacidades destinadas a facilitar la puesta en práctica de las capacidades básicas, de esta manera se pueden mencionar a la alegría, la independencia emocional el optimismo, la responsabilidad social y la autorregulación.

Bar On, de esta manera sostiene que cada uno de estas capacidades se encuentra interrelacionadas entre sí.

Para el presente estudio es necesario hacer énfasis en los dos tipos de capacidades, sobretodo porque el instrumento toma su fundamentos en ambas y por ello se encuentra construido a través de sus elementos.

Teorías o enfoques de la inteligencia emocional

El modelo de inteligencias no cognitivas de Bar-On (1997)

Este modelo tiene su fundamento en las competencias, las mismas permiten explicar cómo se relaciona un individuo con las demás personas que son parte de su entorno y con el medio ambiente. De esta manera la inteligencia emocional y la inteligencia social pasan a ser consideradas como aquellos factores de interrelaciones de carácter emocional, personal y por ende social que intervienen en la habilidad del individuo para la adaptación hacia aquellas presiones del ambiente. En este sentido, Bar-On afirma acerca del modelo que “representa un conjunto de conocimientos utilizados para enfrentar la vida efectivamente”.

Bar-On refiere en cuanto a su modelo como un “conjunto de conocimientos y habilidades en lo emocional y social que influyen en nuestra capacidad general para afrontar las demandas de nuestro medio”. Esta habilidad se basa en las capacidades que posee el hombre como ser consciente, de tal forma que éste pueda comprender, controlar y expresar aquellas emociones percibidas de manera efectiva. El modelo de Bar-On requiere de la habilidad mental y mixta para analizar, explicándose que la primera se centra en las emociones y su interacción con el pensamiento, y en cuanto al mixto alternan la habilidad mental con las características propias del individuo. El modelo de Bar-On, se encuentra fundamentado en las competencias, las

mismas que intentan dar una explicación de cómo un sujeto se vincula con las personas que se encuentran en su entorno.

De esta manera la inteligencia emocional y la inteligencia social están compuestas por cinco elementos: (i) El componente interpersonal: se ocupa de la habilidad de la conciencia es decir comprendiendo como relacionarse con otros. (ii) El componente intrapersonal: implica la habilidad del manejo de emociones, llegando al control de sus impulsos. (iii) El componente de manejo de estrés: habilidad de tener una visión positiva y optimista. (iv) El componente de estado de ánimo: habilidad de adaptación a los cambios para la resolución de problemas de índole personal y social. (v) El componente de adaptabilidad o ajuste, se encuentra relacionado con la felicidad y optimismo puesta en práctica por el sujeto.

Modelo de las cuatro-fases de Mayer y Salovey (1997)

Estos teóricos definen a la inteligencia emocional como “La capacidad para identificar y traducir correctamente los signos y eventos emocionales personales y de los otros, elaborándolos y produciendo procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de manera efectiva y adecuada a las metas personales y el ambiente”. Cabe destacar que el modelo se centra en aquella capacidad que poseen los sujetos para lograr el acceso a sus emociones de tal forma que se pueda crear una conexión y la integración entre sus experiencias. Esto quiere decir que lo que se persigue es la identificación y el control de las emociones, sin embargo para concretizar esta necesidad es necesario aprender la habilidad de razonar para regular las emociones. El modelo propone cuatro etapas, construidas cada una de las fases en la anterior. (i) Percepción e identificación emocional: Esta habilidad se construye en la edad infantil, y a medida que se madura se amplía la diversidad de emociones asimilándolas al pensamiento para pueda ser comparadas a otras sensaciones. (ii) El pensamiento: Comprende el nivel consciente,

entonces el sistema límbico es capaz de utilizar las emociones para la resolución de problemas siendo un mecanismo útil frente a los estímulos. Por otro lado si la emoción se encuentra evaluada, entonces puede dirigir la acción y por ende la toma de decisiones. (iii) Razonamiento sobre emociones: Esta etapa, comprende las reglas y aquellas experiencias que gobiernan a las emociones. Cabe destacar que las influencias culturales y ambientales cumplen un papel importante. (iv) Regulación de las emociones: En esta etapa, se logra el manejo y regulación de las emociones con la finalidad de ser capaz de producir un crecimiento personal.

Modelo de las competencias emocionales de Goleman (1998)

Goleman define a la inteligencia emocional como la capacidad para reconocer y luego manejar nuestros sentimientos, propiciando la motivación y luego el monitoreo de nuestras relaciones. Este modelo comprende una sucesión de competencias que propician en la persona el manejo de sus emociones. Este modelo propone una teoría de desempeño que se aplica directamente al campo laboral y organizacional, la misma que se encuentra centrada en lograr la perfección laboral. De esta manera se la puede considerar como una teoría mixta, que se encuentra sustentada en la cognición, personalidad, emoción, inteligencia motivación y neurociencia; esto quiere decir que involucra ciertos procesos de carácter psicológico cognitivo y no cognitivo. El autor presenta las siguientes habilidades: (i) Conciencia de sí mismo y de las propias emociones y su expresión. (ii) Autorregulación. (iii) Control de impulsos. (iv) Control de la ansiedad. (v) Diferir las gratificaciones. (vi) Regulación de estados de ánimo. (vii) Motivación. (viii) Optimismo ante las frustraciones. (ix) Empatía. (x) Confianza en los demás. (xi) Artes sociales. Cabe destacar que Goleman percibe las competencias como aquellos rasgos propios de la personalidad.

Dimensiones de la inteligencia emocional

Para la correspondiente medición de la variable inteligencia emocional se considera las dimensiones del Inventario del Cociente Emocional [ICE] de Bar-On (1997) el mismo que tiene los siguientes componentes:

a. Componentes intrapersonales. La inteligencia intrapersonal es la habilidad de percibir con veracidad quienes somos y que queremos, permitiendo al sujeto identificar cuáles son sus prioridades y anhelos. Las personas que poseen un grado alto de inteligencia intrapersonal pueden entender perfectamente su actuación por lo que puede elegir de manera correcta cualquier aspecto personal o laboral. Parte de este componente se encuentra:

- **Conocimiento emocional de sí mismo:** A través de este conocimiento, el individuo es capaz de identificar sus sentimientos y diferenciarlos con el de los demás.
- **Seguridad:** Consiste en la habilidad que tiene el sujeto para que el individuo pueda expresar sus sentimientos, pensamientos y de esta manera concretizar la defensa de sus derechos.
- **Autoestima:** Consiste en la habilidad que son capaces de demostrar los individuos para aceptarse y por consecuencia respetarse, llegando a considerarse como buena.
- **Autorrealización:** Consiste en la capacidad que tiene el trabajador para desarrollar aquellas habilidades que potencialmente posee la persona, propiciando un desarrollo personal.
- **Independencia:** Se refiere a la habilidad que muestra el individuo para lograr guiarse y controlarse personalmente en su forma de pensar para así optar por un actuar más coherente con sus posibilidades.

b. Componentes interpersonales. La inteligencia interpersonal refiere a la habilidad para iniciar y por ende mantener las relaciones interpersonales con los miembros de su entorno. Para el logro de este componente es necesario lograr la participación mutua que exige ceder parte de nuestro control personal a las personas de nuestro entorno.

- **Relaciones interpersonales:** Refiere a la habilidad para establecer y mantener mutuamente las relaciones satisfactorias.
- **Responsabilidad social:** Refiere a la capacidad para mostrarse como el miembro cooperador y constructivo de un determinado grupo social. Es necesario enfatizar que una persona con responsabilidad social, tiene bien claro su deber por colaborar en la vida de su comunidad educativa.
- **Empatía:** Es la habilidad del individuo para entender los sentimientos de los demás. Busca comprender los sentimientos, pensamientos y experiencias de las personas de su entorno.

c. Componentes de adaptabilidad. La inteligencia de adaptabilidad permite al docente producir ideas nuevas, así como además aceptar las opiniones de los demás. Se caracteriza por poseer una personalidad bastante flexible a los cambios que se presentan en la comunidad educativa.

- **Solución de problemas:** Se refiere a la capacidad que posee el docente para identificar los problemas para su posterior definición de tal forma que sea posible generar las alternativas de solución que sean potencialmente efectivas.
- **Prueba de la realidad:** Se refiere a la capacidad que demuestra el individuo de tal forma que se haga posible evaluar lo que se ha logrado experimentar y de aquello que objetivamente ya existe.

- **Flexibilidad:** Refiere a la capacidad de adecuación que muestran las personas frente a las distintas situaciones del medio que lo rodea. La flexibilidad va de la mano de la creatividad para permitir que esa habilidad se desarrolle.
- d. **Componentes del manejo del estrés:** Se refiere a la capacidad que tiene una persona para resistir algún tipo de tensión, manteniendo siempre el equilibrio y control de sus emociones.
- **Tolerancia a la tensión:** Se refiere a la habilidad para sobrellevar y resistir a cualquier situación difícil llegando a mantener la calma y el control de aquellas emociones fuertes que pudiera ocasionar el momento mismo. Las personas que presentan esta habilidad enfrenta con facilidad y de manera positiva cualquier tensión.
 - **Control de los impulsos:** Se refiere a la habilidad que tiene la persona para resistir de manera calmada cualquier agresividad externa. Es característico en estas personas el control ante cualquier impulso venciendo a la tentación de actuar ante cualquier provocación.
- e. **Componentes del estado de ánimo general.** Este componente recoge ampliamente la manifestación de la persona con relación a los anteriores componentes, sin embargo esta varía de acuerdo al entorno en donde se vivencia alguna situación de vida.
- **Felicidad:** Está referida a la capacidad que muestra la persona para sentirse satisfecho con sus actos y su propia vida, permitiéndole disfrutar de los resultados de sus actos y el de otros.
 - **Optimismo:** Está referida a la capacidad que poseen los sujetos para ubicar el lado más beneficioso de la vida para mantener una forma de vida positiva y mucho más activa para hacer frente a la adversidad.

En la presente investigación se ha tomado en cuenta cada uno de los componentes de la emoción según lo sustenta Bar-On, dimensionándolos para de esta forma considerar los criterios que el autor presenta originalmente y de la cual se extraen los indicadores. Por otro lado cabe mencionar que las cinco dimensiones consideradas en la investigación se presentan en las actividades diarias que realiza el personal de la institución educativa de estudio.

La inteligencia y la inteligencia emocional

Es necesario para el presente estudio, determinar si la inteligencia es igual a inteligencia emocional y para ello se puede afirmar que con mucha frecuencia se observa en el ámbito laboral de la institución que existen situaciones en donde un compañero de trabajo con elevada inteligencia, en lo académico un excelente profesional, llega a ser promovido a ocupar un cargo de directivo o jefatura, sin embargo cuando éste ocupa el cargo, no es capaz de satisfacer las expectativas de los colegas o compañeros de trabajo. Por otro lado un compañero no muy brillante académicamente ocupa un cargo, y logra desempeñar un papel brillante.

Para concluir, es posible afirmar que no necesariamente una persona inteligente podría desempeñarse en un cargo de manera efectiva si no ha logrado desarrollar una inteligencia emocional óptima. Por lo contrario una persona con inteligencia emocional le es posible controlar y autorregular adecuadamente cada una de las situaciones que le toque enfrentar.

La educación emocional y el rol del docente

La educación en nuestro país tiene por finalidad lograr la formación de estudiantes de manera integral y para lograrlo debe de buscar que sean emocionalmente competentes, es decir, con la capacidad de

reconocer y lograr el manejo de sus emociones, de tal forma que éste pueda relacionarse con los miembros de su entorno de la manera más adecuada y pacífica. Así, es posible enfatizar que es necesario en estos tiempos en donde la pérdida de valores propicia una vida conflictiva, el planteamiento de la existencia de una educación emocional que le permita al docente implicar al proceso educativo en la búsqueda de este logro.

Elías, Tobias y Friedlander (2004) refieren que la educación en el aspecto emocional, comprende el desarrollo de aquellas competencias emocionales que son propias de una programación curricular considerando las edades de los estudiantes. En las diferentes instituciones educativas, dicho desarrollo se realiza desde el nivel inicial pasando por los niveles de educación primaria y secundaria hasta llegar al nivel superior de los estudiantes, es decir abarcando todos los niveles de la educación peruana y por otro lado en cada etapas de desarrollo que debe de vivir el sujeto en su formación.

Para que el docente se encuentre en la capacidad de educar en emociones, es necesario que éste sea un docente emocionalmente inteligente. En ese entender el docente emocionalmente inteligente es el que se encarga de formar a los estudiantes tomando en consideración las competencias que involucren sus emociones, uno de ellos es el autocontrol y la capacidad que involucra expresar sus sentimientos de la manera más adecuada posible.

Para que el docente se sienta preparado para asumir este rol, en la formación emocional de sus estudiantes, primeramente tiene que sentirse emocionalmente inteligente él, solo de esta forma tendrá las herramientas metodológicas para realizar su labor. Es de conocimiento que es imposible lograr una educación afectiva y moralmente adecuada si no se tiene una estructura de valores lo suficientemente claro, y por otro lado debe de contar con el dominio de sus emociones. En ese

sentido el personal que labora en la institución educativa, rechaza las decisiones de los directivos de la institución, generando un ambiente inadecuado para el logro de los propósitos planteados en cuanto al desarrollo de las competencias que involucren las emociones de los estudiantes. Entonces, el desarrollo de los recursos emocionales del docente tiene que ser el principio para lograr la tan ansiada calidad educativa.

Competencias emocionales en docentes

De esta manera **Vivas de Chacón (2004)** realiza un estudio sobre las competencias socioemocionales del docente, el propósito que lo mueve es el hecho de plantear un programa para la formación de los docentes. A partir de la información obtenida de primera fuente, logra identificar cuatro necesidades que comprenden las competencias pendientes a desarrollar:

- a. **Conocimientos sobre inteligencia emocional:** Se refiere al conocimiento que debe de tener el profesional acerca de las emociones y la relación que guardan las mismas con los procesos cognitivos, así mismo el conocimiento acerca del rol que juega el ambiente de la institución educativa en la adaptación y establecimiento de las relaciones interpersonales de los miembros de la institución.

- b. **Habilidades interpersonales:** Esta referido a la identificación de las emociones de los estudiantes, compañeros de trabajo y otros miembros de la institución, sobre sus estados de ánimo, la capacidad de escucha, la toma de decisiones, la resolución de conflictos, la capacidad de descubrir las fortalezas en los demás entre otras habilidades propias de las relaciones que el sujeto ha de tener con personas de su entorno inmediato, permitiendo una convivencia apropiada para el estudio y además para el trabajo.

- c. **Habilidades intrapersonales:** Se refiere a aquellas habilidades para el manejo de sus propias emociones, considerando que de esta manera pueda interpretar sus emociones personales, con el fin de que la reacción que se tenga ante una circunstancia sea coherente con la persona.
- d. **Habilidades didácticas para la educación emocional:** Se refiere a las habilidades metodológicas del docente para estimular el desarrollo armónico de los estudiantes y de esta manera atender los problemas emocionales; prioriza el hecho de fomentar el desarrollo de competencias didácticas creativas de parte del docente para promover escuelas emocionalmente inteligentes, que sean capaces de construir ambientes adecuadas para estimular el desarrollo de emociones positivas.

En todas estas necesidades el centro de importancia son las emociones puesto que cumplen una función indispensable en las interacciones sociales, con los miembros de su entorno. Es así como en el aula, reuniones, patio se encuentran expuestas diversas emociones como la ira, alegría, la tristeza, impotencia, aburrimiento, entre otros. Es ahí en donde el estado emocional debe de ser controlado para que la situación en la que enfrente no se tenga que llegar a extremos que le podrían generar problemas hasta irreparables.

Un docente emocionalmente inteligente debe de ser capaz de percibir estas emociones de los demás, de tal forma que los pueda dirigir de manera positiva y así tener un aprendizaje provechoso en bien de las relaciones interpersonales que se dan dentro de la comunidad educativa.

Un docente con actitudes positivas tendrá como característica común el humor siendo el impacto positivo con aquellos que se relacione. Por lo contrario un docente sin las habilidades antes

mencionadas será capaz de generar un efecto negativo en el clima del aula y por ende en el clima institucional.

1.3.2. Clima organizacional

Definición de clima organizacional

Referirnos al clima organizacional es la relación existente entre los representantes de una determinada institución, determinando de esta manera un ambiente en donde los trabajadores se desenvuelven y son capaces de desarrollar sus propias actividades. De esta manera el clima de la organización puede llegar a determinar un clima positivo o en su defecto uno negativo, pasando a ser este último un obstáculo para el desarrollo de las actividades y por ende del desempeño del personal en educación. Así **Palma (1999)** define al clima laboral como la percepción de los trabajadores con respecto a los aspectos relacionados al ambiente de trabajo, esto les permite tener un diagnóstico para la orientación de las acciones de prevención y por supuesto de corrección, necesarias para la optimización y el fortalecimiento del funcionamiento de aquellos procesos y resultados propios de la institución. Esto quiere decir que el clima organizacional viene a ser el conjunto condiciones en los que se desarrolla el trabajo en una entidad, sean éstas creadas desde la gestión o desarrolladas por el personal, y que definitivamente están orientadas a la ejecución de acciones de superación de deficiencias o tal vez errores cometidos por el mismo, y de esta forma implementar acciones de mejora y optimización de lo positivo existente.

Por otro lado **Meza y Meza (2006)** definen el clima laboral como un ambiente en donde el personal percibe una serie de características propias de la organización. Es necesario señalar que de acuerdo al ambiente percibido en la organización se irán determinando los comportamientos de aquellos que se desempeñan en una determinada

actividad dentro de la organización, siendo el propósito vivir dentro de un ambiente de bienestar. Entonces esto puede concluir que el conjunto de características, cualidades o aquellas propiedades que se dan de manera permanente en un ambiente laboral, son percibidas y experimentadas por aquellas personas que son parte de la organización y se va a manifestar e influir de manera directa sobre el comportamiento.

Entonces se concluye, afirmando que el clima organizacional es la percepción que posee el personal de la institución educativa con respecto al ambiente mismo que presenta. Cabe destacar que la percepción no puede perder de vista a la motivación que siente el personal de la institución, puesto que el clima determinará la satisfacción de los mismos.

Características del clima organizacional

El clima organizacional presenta rasgos determinados por la naturaleza que esta involucra, sin embargo es necesario señalar una definición desde el aspecto cultural y para ello Robbins (1997) señala que el clima organizacional “es un sistema de significados compartidos por parte de los miembros de una organización y que distingue a una organización de otras” (p.620). Es así como el autor señala las siguientes características primarias relacionadas a la definición proporcionada:

- **La identidad de los miembros:** Se refiere al grado en que el personal de la institución se siente identificado con la institución en la prestan sus servicios laborales. Esta identificación tiene la particularidad de sentirse como un todo y no solamente con su rol que desempeña.
- **Énfasis en el grupo:** Esta referido al grado en donde las actividades establecidas en el trabajo sean organizadas en función

a los grupos de trabajo y no a determinadas personas, es decir atendiendo a intereses personales

- **El enfoque hacia las personas:** Se refiere al grado en donde las decisiones de los directivos y jefes de áreas asumen decisiones tomando en cuenta las repercusiones a los que podrían someterse los miembros de la institución educativa con los resultados obtenidos en la labor.
- **La integración en unidades:** Se refiere al grado en que se provoca que los niveles y las áreas académicas de la institución educativa funcionen de manera coordinada y sobretodo en interdependencia de los órganos que conforman la institución.
- **El control:** Se refiere al grado de empleo de las normas, reglamentos, acompañamiento y todos aquellos documentos que controlan el comportamiento de los miembros de la institución educativa.
- **Tolerancia y riesgo:** Es el grado en que los miembros directivos fomentan por un lado la tolerancia al conflicto y la agresividad y por el otro el riesgo a la innovación de los miembros de la institución educativa.
- **Los criterios por compensar:** Se refiere al grado en que se otorgan los estímulos y recompensas, así como las resoluciones, viajes, días libres y otros de acuerdo a con la capacidad y rendimiento del profesional, sin considerar su antigüedad o cualquier factor de favoritismos ajeno a la capacidad el trabajador.
- **El enfoque hacia un sistema abierto:** Se refiere al grado en donde la institución educativa responde a cambios surgidos en el entorno inmediato, observándolo siempre como un todo.

Un adecuado clima organizacional requiere siempre que las características se presentan de manera simultánea, es decir que el personal, docente, administrativo y directivo percibirán un clima organizacional adecuado, cuando cada una de las características descritas se presente en la vida laboral de la institución educativa.

Teorías o enfoques

Taxonomía de Tagiuri y Litwin (1968)

Afirma que la forma que tiene de enfrentar una situación la persona depende de la persona que es, pero esto está relacionado al contexto que le rodea y en donde actúa. Esto nos quiere decir, que todo sujeto refleja lo que su entorno le ofrece, entonces, en una institución educativa, es necesario un ambiente en donde se desarrolla la acción laboral educativa, se viva dentro de un ambiente positivo para que de esta manera el docente también ofrezca un entorno agradable en su aula.

De esta manera el clima organizacional viene a constituir una cualidad relativamente duradera del ambiente interno de una institución. Según esta afirmación, la estructura del clima tiene su soporte en cuatro dimensiones:

(i). Ecología (infraestructura), se encuentra representada por las características materiales y físicas de la institución, las mismas que muestran relaciones bajas o frágiles con los productos educativos.

(ii) Medio, se refiere a la existencia de características propias de las personas y grupos que son parte del medio escolar. Entre sus componentes destacan las variables cualitativas como atributos de las personas o características de los elementos motivadores, como la remuneración, experiencia docente, personalidad y conducta del director.

(iii) Sistema social, se refiere a aquellos patrones en donde se relacionan las personas y sus variables son la relación entre los estamentos de la comunidad, toma de decisiones compartidas, participación, autonomía, democracia, comunicación, consideración y liderazgo.

(iv) Cultura, se encuentra relacionada a aquellos sistemas propios de una comunidad como las creencias, valores y aquellas estructuras

cognitivas como parte del grupo. Cabe destacar que sus variables son parte de las normas y disciplina establecidas por la comunidad, y se destacan los sistemas de control institucional, sistema de valores, relaciones de apoyo, orientación de objetivos y apertura a la innovación.

Teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer

La Teoría de Litwin y Stringer (1968) busca dar explicación acerca de los aspectos de la conducta de los trabajadores de una organización, aplicando concepto como la motivación para lograr un adecuado clima organizacional. Cabe señalar que según esta teoría, la percepción que tienen los trabajadores acerca del clima organizacional se determina por diferentes factores. Se pueden considerar al liderazgo como los tipos de supervisión, acompañamiento pedagógico y la determinación de estructuras entre otros.

Así otro factor lo conforma un sistema formal y por ende la estructura de la organización entre ellos, se puede mencionar las relaciones de dependencia, el sistema de comunicaciones, promociones, remuneraciones. Así también tenemos el sistema de incentivo, el apoyo social, la relación con los miembros. Entonces los líderes de la organización son los que crean la motivación que dirige a las personas a actuar.

Dimensiones del clima organizacional

Según, Palma (1999) presenta cinco (5) elementos del clima organizacional:

Autorrealización: Esta referido a la apreciación que tiene el personal con respecto a aquellas posibilidades que la institución educativa ofrezca para el desarrollo personal y profesional.

- Existen oportunidades de progresar en la institución
- Las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse.

Involucramiento laboral. Referido a la identificación con los valores propios de la organización y que se reflejan en el compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización.

- Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.
- Los trabajadores están comprometidos con la organización.

Supervisión. Tiene que ver con la apreciación de los superiores con respecto a la funcionalidad de los monitoreos y el acompañamiento dentro de las actividades que se realizan en la institución, en tanto se vean beneficiosas para el apoyo y orientación de aquellas tareas y actividades que forman parte de su desempeño diario.

- El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.
- La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar.

Comunicación. En este componente el autor considera la percepción que se tiene con respecto al grado de fluidez, coherencia, claridad y precisión de la información que se tiene con relación al funcionamiento interno de la institución, así es posible destacar la atención a los estudiantes.

- Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.
- La institución fomenta y promueve la comunicación interna.

Condiciones laborales. Está referido al estímulo y reconocimiento como fuente de la satisfacción, se da cuando la institución provee los elementos económicos, materiales y psicosociales necesarios para que las tareas se cumplan de manera efectiva.

- La remuneración es atractiva en comparación con las organizaciones.
- Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.

En el presente estudio es necesario considerar a cada uno de los componentes, pues en el instrumento los ítems son divididos según las dimensiones presentadas. Se considera además que estos componentes en su interrelación logren un clima organizacional adecuado, regulando de manera equilibrada.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿En qué medida la inteligencia emocional se relacionan con el clima organizacional en el personal de la Institución Educativa Hermógenes Arenas Yáñez de Tacna en el 2018?

1.4.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión intrapersonal y el clima organizacional?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión interpersonal y el clima organizacional?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de adaptabilidad y el clima organizacional?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de manejo del estrés y el clima organizacional?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión del estado de ánimo y el clima organizacional?

1.5. Justificación

a. Por su relevancia social.

Considerando que hoy en día nuestra sociedad tiene que afrontar infinidad de problemas sociales reflejados en la corrupción, protestas, drogadicción, violencia familiar, prostitución entre otros, es que el profesional de la educación debe de lograr una conducta solvente, y sobretodo equilibrada emocionalmente, nos llama a pensar que es necesario el control de nuestras emociones frente a las diferentes situaciones que se nos presentan en nuestro quehacer pedagógico, Pues entonces el presente estudio trata de contrastar esa inteligencia emocional con el clima organizacional que se viven dentro de la Institución Educativa “Hermógenes Arenas Yañez” entendiéndose que el personal no muestra una adecuada percepción acerca de la labor que realizan los directivos institucionales por lo que dentro de ella se genera un clima hostil, no pudiendo controlar las emociones frente a la problemática observada. Así mismo cabe resaltar que los beneficiarios de esta investigación son de manera directa, los estudiantes, docentes, y personal directivo.

b. Por su utilidad metodológica.

La investigación hará posible conocer las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la misma que a través de su validez y confiabilidad de los mismos, permitirá dejar instrumentos aptos para ser utilizados en otros contextos y realidades pero que posean la misma problemática. Por otro lado, también los procesos desarrollados en esta investigación podrán emplearse en diferentes estudios similares. De otra forma el presente estudio está respaldado por las bases teóricas, la cual se desprende de todo un proceso de teorización de las variables después de la selección de los fundamentos necesarios de las mismas.

Por otro lado, se señalan los resultados obtenidos, propios de la estadística descriptiva y la inferencial, las cifras comparativas que actúan como insumos de los resultados de la investigación.

c. Por su implicación práctica.

La investigación permite apreciar el desarrollo de un enfoque teórico de la inteligencia emocional y del clima organizacional, lo cual nos dará una amplia visión de cómo resolver el problema de clima organizacional en una institución educativa con la finalidad que mejore el rendimiento laboral y esto redunde en los aprendizajes de los estudiantes.

Así mismo será útil para la gestión institucional la misma que redundará en la convivencia de los miembros de la institución. También se puede afirmar que las formas de utilizar la inteligencia emocional van a tener su repercusión directa en los conformantes de la comunidad educativa, concluyendo de esta manera en el mejoramiento de la percepción del clima organizacional destacando que ambos se encuentran íntimamente vinculados con los logros de aprendizaje de los estudiantes.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar en qué medida la inteligencia emocional se relacionan con el clima organizacional en el personal de la I.E. Hermógenes Arenas Yáñez de Tacna en el 2018.

1.6.2. Objetivos Específicos

- a. Identificar la relación existente entre la dimensión intrapersonal y el clima organizacional.

- b. Identificar la relación existente entre la dimensión interpersonal y el clima organizacional.
- c. Identificar la relación existente entre la dimensión de adaptabilidad y el clima organizacional.
- d. Identificar la relación existente entre la dimensión de manejo del estrés y el clima organizacional.
- e. Identificar la relación existente entre la dimensión del estado de ánimo y el clima organizacional.

1.7. Hipótesis

1.7.1. Hipótesis general

La inteligencia emocional se relaciona con el clima organizacional de manera significativa en el personal de la Institución Educativa Hermógenes Arenas Yáñez de Tacna en el 2018.

1.7.2. Hipótesis Específicos

- a. Existe relación significativa entre la dimensión intrapersonal y el clima organizacional.
- b. Existe relación significativa entre la dimensión interpersonal y el clima organizacional
- c. Existe relación significativa entre la dimensión de adaptabilidad y el clima organizacional.
- d. Existe relación significativa entre la dimensión de manejo del estrés y el clima organizacional.
- e. Existe relación significativa entre la dimensión del estado de ánimo y el clima organizacional.

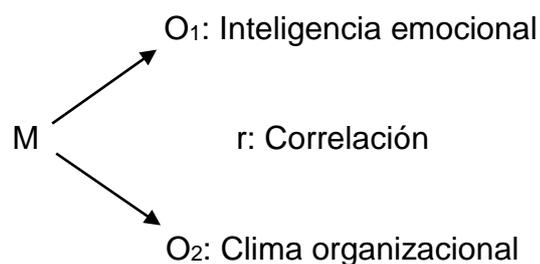
II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

La presente investigación es de diseño no experimental, lo que significa que no se aplicó ningún estímulo para lograr resultados diferentes, según Hernández, Méndez, Mendoza y Cueva (2017) afirman que “Los diseños no experimentales implican investigación que se efectúa sin manipular deliberadamente variables” (p.107). Se puede entender entonces que con el presente estudio no se pretendió manipular ninguna de las variables y por lo mismo no se intentó variar la condición de la otra variable, sino más bien establecer el tipo de relación entre las variables inteligencia emocional y clima organizacional.

En cuanto al nivel de investigación es descriptivo correlacional el mismo que se da cuando se describen las variables de estudio en este caso la inteligencia emocional con el clima organizacional para conocer el grado de asociación de ambas, estableciendo de esta manera la correlación existente.

Esquema:



Donde:

- M** Muestra,
- O₁** Inteligencia emocional
- O₂** Clima organizacional
- r** Relación entre las variables

De esta manera el campo educativo se sirve del diseño no experimental para implementar nuevas teorías con el debido fundamento que en lo posterior serán de utilidad para ser ejecutadas en investigaciones que tengan como propósito aplicar estrategias, modelos y actividades que permitan la solución del problema visualizado. Entonces cualquier riesgo podrá ser percibido previamente con la intención de que los resultados sean los requeridos. Todo esto será posible si primeramente se determina el nivel o grado de relación existente entre las variables inteligencia emocional y clima organizacional.

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Variables

Variable 1: Inteligencia emocional

Variable 2: Clima organizacional

2.2.2. Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable 1: Inteligencia emocional	Es la capacidad de entender y encaminar nuestras emociones para que estas trabajen para nosotros y no en contra, lo que nos ayuda a ser más eficaces y tener éxito en distintas áreas de la vida". Bar-On (1997)	Es la capacidad para poder dirigir nuestros sentimientos y emociones personales y la de los que nos rodean, considerando la información obtenida para guiar el pensamiento. De esta manera un trabajador inteligente emocionalmente va a poder demostrar las habilidades para comprender y regular sus respuestas en el aspecto intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo. Sera necesario utilizar el SPSS para el procesamiento de los datos y para la comprobación de las hipótesis de utiliza Rho de Spearman.	Intrapersonal	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	Cuestionario
			Interpersonal	11,12,13,14,15	
			Adaptabilidad	16,17,18,19,20	
			Manejo de estrés	21,22,23,24,25	
			Estado de ánimo	26,27,28,29,30	
	Es la percepción de los trabajadores con respecto a	El clima organizacional es la percepción que posee el personal de	Autorrealización	1,2,3,4,5,6	

Variable 2: Clima organizacional	los aspectos relacionados al ambiente de trabajo, esto les permite tener un diagnóstico para la orientación de las acciones de prevención y por supuesto de corrección, necesarias para optimizar y fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales. Palma (1999)	la institución educativa con respecto al ambiente mismo que presenta. Cabe destacar que la percepción no puede perder de vista a la motivación que siente el personal de la institución, puesto que el clima determinará la satisfacción de los mismos. Variable que será medida utilizando el SPSS, en donde será posible la utilización de Rho de Spearman para la verificación de las hipótesis mientras que para la normalidad de las mismas se utilizará Shapiro-Wilk.	Involucramiento laboral	7,8,9,10,11,12	Cuestionario
			Supervisión	13,14,15,16,17,18	
			Comunicación	19,20,21,22,23,24	
			Condiciones laborales	25,26,27,28,29,30	

2.3. Población y muestra

Es necesario considerar que la población es el conjunto de personas de quienes se desea saber un aspecto relacionado a la investigación a realizar. En nuestro caso la población se haya conformado por 41 personas que laboran en la Institución Educativa “Hermógenes Arenas Yáñez” trabajadores que se desenvuelven en las áreas directivas, administrativas, personal docente y el de mantenimiento en los niveles de Educación Primaria y Secundaria.

La distribución de la misma se evidencia a continuación:

Cuadro 1.

Distribución del personal de la I.E. “Hermógenes Arenas Yáñez”

PERSONAL	Primaria	Secundaria	TOTAL
Directivos	-	1	1
Administrativos	2	1	3
Personal docente	14	18	32
Personal de mantenimiento	3	2	5
TOTAL	19	22	41

Fuente: Relación del personal de la IE “Hermógenes Arenas Yáñez” de Tacna.

La técnica muestral utilizada es el censal, según Hayes, B. (1999) afirma que la muestra es toda la población, el autor sostiene que se utiliza cuando es necesario por el investigador saber la opinión de todos los encuestados. En este caso es necesario saber la percepción de todos los trabajadores de la institución y esto conlleva al investigador a tener una percepción global acerca de la relación de las variables inteligencia emocional y clima organizacional. Así mismo Ramírez (1997) reafirma que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas en la muestra.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Técnica: Encuesta

Se entiende que la encuesta es una averiguación que se hace acerca de una determinada información, en donde el investigador realiza interrogantes a los investigados tomándose en consideración los datos que se necesitan conseguir. Cabe destacar que la encuesta se utiliza preferentemente en estudios cuya población es grande, extrayéndose de la misma una muestra representativa de tal forma que pueda ser posible la explicación de las variables de estudio. En el presente estudio se utiliza la encuesta aplicada al personal de la institución educativa para obtener resultados relacionados a la inteligencia emocional y clima organizacional.

2.4.2. Instrumento: Cuestionario

El cuestionario, es comprendido como el conjunto ordenado de preguntas escritas relacionadas con las variables, dimensiones e indicadores de la investigación. En este caso se presentó un instrumento impreso, el mismo que utiliza una escala valorativa con escala de Likert, además que está orientado a alcanzar respuestas sobre la problemática existente y que se pretende estudiar, el mismo que el individuo llena de manera directa y personal.

Cuadro 2

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Variable	Técnica	Instrumento	Utilidad
Inteligencia emocional	Encuesta	Cuestionario sobre inteligencia emocional	Medición de la inteligencia emocional en cinco dimensiones
Clima organizacional	Encuesta	Cuestionario sobre clima organizacional	Medición del clima organizacional en cinco dimensiones.

2.4.3. Descripción de instrumentos

2.4.3.1. Inteligencia emocional

Se realizó el análisis de la variable inteligencia emocional con un cuestionario de 30 ítems, agrupados en cinco dimensiones: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo. El instrumento utilizado es una adaptación del Inventario de Coeficiente Emocional [ICE] de Bar-On que en su estado original cuenta con 133 ítems. Se rescata la valoración original de cada ítem, la misma que es como sigue: Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5). El puntaje directo por dimensión se convirtió en índice de logro por niveles: muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto.

Para el análisis de la inteligencia emocional fue necesario utilizar el siguiente Baremo con sus descriptores, como a continuación se señala:

Cuadro 3.

Baremo y descriptores de la inteligencia emocional

Nivel	Intervalo	Descriptores
Muy alto	126-150	Los colaboradores valoran la inteligencia emocional en un nivel muy alto por cuanto sus dimensiones se encuentran plenamente vigentes y aceptadas por los trabajadores de la institución.
Alto	102-125	Los colaboradores valoran la inteligencia emocional en un nivel alto por cuanto las dimensiones necesitan un poco de posicionamiento en las diferentes áreas de la institución.
Medio	78-101	Los colaboradores valoran la inteligencia emocional en un nivel medio por cuanto las dimensiones necesitan mayor difusión para su

		aceptación.
Baja	54-77	Los colaboradores valoran la inteligencia emocional en un nivel bajo por cuanto las dimensiones se presenta débilmente dentro de la organización.
Muy Baja	30-53	Los colaboradores valoran la inteligencia emocional en un nivel muy bajo por cuanto las dimensiones no tienen vigencia dentro de la institución.

2.4.1.2. Clima organizacional

Se analizó el clima organizacional con un cuestionario de 30 ítems, agrupados en cinco dimensiones: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, y condiciones laborales. Este instrumento es una adaptación de la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma, el mismo que originalmente cuenta con 50 ítems. Con una valoración por ítem: Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5). El puntaje directo por dimensión se convirtió en índice de logro por niveles: muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto.

Cuadro 4.

Baremo y descriptores del clima organizacional

Nivel	Intervalo	Descriptores
Muy alto	126-150	Los colaboradores valoran el clima organizacional en un nivel muy alto por cuanto sus dimensiones se encuentran plenamente vigentes y aceptadas por los trabajadores de la institución.
Alto	102-125	Los colaboradores valoran el clima organizacional en un nivel alto por cuanto las dimensiones necesitan un poco de

		posicionamiento en las diferentes áreas de la institución.
Medio	78-101	Los colaboradores valoran el clima organizacional en un nivel medio por cuanto las dimensiones necesitan mayor difusión para su aceptación.
Baja	54-77	Los colaboradores valoran el clima organizacional en un nivel bajo por cuanto las dimensiones se presenta débilmente dentro de la organización.
Muy Baja	30-53	Los colaboradores valoran el clima organizacional en un nivel muy bajo por cuanto las dimensiones no tienen vigencia dentro de la institución.

2.4.4. Validez de los instrumentos

La validez, está referida a la eficacia del instrumento para describir las características del problema o variable que se pretende medir. En el presente estudio esto se ha de lograr a través de la técnica “Juicio de Expertos”. El cual consiste en proporcionarles el instrumento a tres (3) jueces expertos para que éstos determinen si el instrumento posee pertinencia y consistencia en cada uno de los ítems. Los expertos serán tres profesionales con grado de Magister: un (1) magister en ciencias de la educación, (1) un director, (1) un psicólogo. Los mismos que se encargan de observar si los instrumentos guardan relación con los objetivos y por otro lado con el marco teórico.

2.4.5. Confiabilidad de los instrumentos

Se refiere a la fiabilidad que se le da al instrumento puesto que, al aplicarse el mismo en condiciones similares o iguales los resultados

siempre serán los mismos. Entonces el instrumento debe de ser sometido al método de Alfa de Cronbach a través del programa SPSS v.22. De esta manera ubicó una muestra de 20 sujetos con las mismas características a la muestra de estudio, se aplicó el instrumento al grupo piloto, se obtienen los resultados y se introduce al programa SPSS, obteniéndose finalmente la fiabilidad de cada instrumento. Siendo los resultados como sigue:

Cuadro 5.

Grados de fiabilidad de las variables

Variab les	Fiabilidad	Descripción
Inteligencia emocional	0,849	Fuerte confiabilidad
Clima organizacional	0,960	Alta confiabilidad

Fuente: Elaboración propia

La escala de alfa de Cronbach presenta la siguiente escala:

Cuadro 6.

Escala de Cronbach

Escala	Significado
-1 a 0	No es confiable
0,01 - 0,49	Baja confiabilidad
0,50 - 0,69	Moderada confiabilidad
0,70 - 0,89	Fuerte confiabilidad
0,90 - 1,00	Alta confiabilidad

Fuente: Hernández, Fernández, Baptista (2010).

2.5.Método de análisis de datos

Para el procesamiento de los datos es necesario utilizar el programa computacional SPSS 22 y para determinar el detalle del procedimiento del análisis de los datos.

2.5.1. Estadística descriptiva

Primeramente, se utilizó la estadística descriptiva, en donde se hace uso de la tabla de frecuencia absoluta y relativa; la figura que hará uso de las barras simples y comparativas y por último la interpretación. Se seguirán los siguientes procedimientos: la elaboración del registro de resultados, la construcción de las tablas y por último la elaboración de las figuras.

2.5.2. Estadística inferencial

Para la comprobación de los resultados se utilizará la Rho de Spearman, cuyo margen de error es de 0,05 (5%). Así mismo se utilizará para la normalidad de las variables a Shapiro.

III. RESULTADOS

Tabla 1.

Resultados de las dimensiones de la variable inteligencia emocional

DIMENSIONES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL	MUY BAJO		BAJO		MEDIO		ALTO		MUY ALTO	
	n	%	n	%	n	%	N	%	n	%
INTRAPERSONAL	0	0,0	11	26,8	19	46,3	11	26,8	0	0,0
INTERPERSONAL	4	9,8	11	26,8	19	46,3	5	12,2	2	4,9
ADAPTABILIDAD	0	0,0	0	0,0	13	31,7	22	53,7	6	14,6
MANEJO DE ESTRÉS	0	0,0	2	4,9	18	43,9	17	41,5	4	9,8
ESTADO DE ÁNIMO	8	19,5	9	22,0	8	19,5	11	26,8	5	12,2

Fuente: Cuestionario de inteligencia emocional

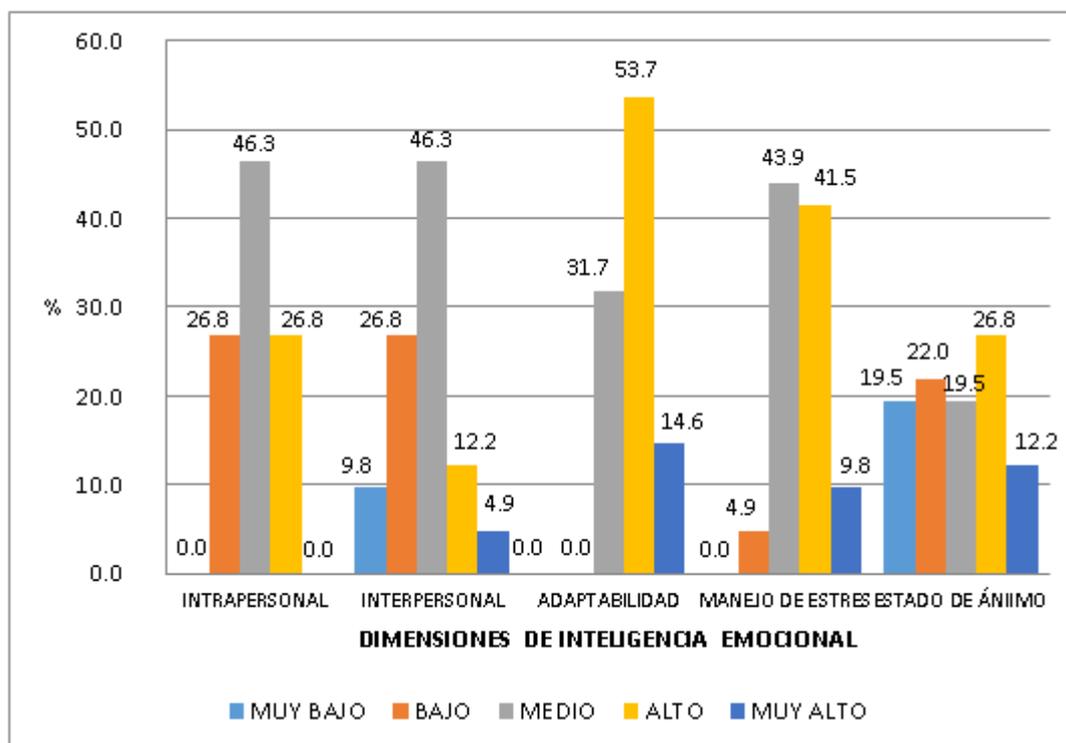


Figura 1. Resultados de las dimensiones de la variable inteligencia emocional.

Fuente. Tabla 1

Interpretación

En la tabla 1 y figura 1 se aprecian los resultados sobre la percepción del personal de la I.E. “Hermógenes Arenas Yáñez” de Tacna, sobre la inteligencia emocional por dimensiones.

Se observa que la mayor parte de los encuestados el 58,5% a más, tipifican un nivel que va de medio a muy alto en las dimensiones: intrapersonal (73.1%), interpersonal (63,4%), adaptabilidad (100%), manejo de estrés (95,1%) y un 58,5% en estado de ánimo. (Tabla 1 y figura 1).

Cuando se tipifica que hay una media, alta y muy alta percepción en la dimensión intrapersonal, se constata que el personal es consciente de sus emociones y sentimientos y los expresa asertivamente.

Cuando se tipifica que hay una media, alta y muy alta percepción en la dimensión interpersonal, se corrobora que el personal es empático, sensible, colaborador, respeta y valora a los demás.

Cuando se tipifica que hay una media, alta y muy alta percepción en la dimensión adaptabilidad, se confirma que el personal sabe controlar y regular sus emociones y evitar el estrés.

Cuando se tipifica que hay una media, alta y muy alta percepción en la dimensión manejo de estrés, se corrobora que el personal se adecúa a los cambios del entorno y a la realidad para resolver los problemas.

Cuando se tipifica que hay una media, alta y muy alta percepción en la dimensión estado de ánimo, se corrobora que el personal es optimista y se siente contento consigo mismo y con la vida en general.

En conclusión, un grupo moderadamente mayoritario de los encuestados afirman que la inteligencia emocional se encuentra en un nivel que va de medio a muy alto en las cinco dimensiones, lo que permite deducir que la inteligencia emocional en sus dimensiones se percibe adecuadamente y de forma positiva.

Tabla 2*Medidas descriptivas de la variable inteligencia emocional y sus dimensiones*

INTELIGENCIA EMOCIONAL	MEDIDAS DESCRIPTIVAS	
	Media	Desviación estándar
INTRAPERSONAL	3	0,74
INTERPERSONAL	3	0,97
ADAPTABILIDAD	4	0,67
MANEJO DE ESTRÉS	4	0,74
ESTADO DE ÁNIMO	3	1,34
INTELIGENCIA EMOCIONAL	3	0,64

Fuente: Cuestionario de inteligencia emocional

Interpretación

En promedio, el nivel de percepción del personal sobre cada una de las dimensiones de la variable inteligencia emocional y sobre esta misma, es medio y la desviación estándar es de 0,64, lo que demuestra que las características de la variable y sus dimensiones son moderadamente homogéneas, lo que demuestra que el grupo de docentes que componen la muestra de estudio, tienden a manifestar opiniones similares.

Tabla 3

Resultados de las dimensiones de la variable clima organizacional

DIMENSIONES DE CLIMA ORGANIZACIONAL	MUY BAJO		BAJO		MEDIO		ALTO		MUY ALTO	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
AUTORREALIZACIÓN	0	0,0	8	19,5	11	26,8	16	39,0	6	14,6
INVOLUCRAMIENTO LABORAL	1	2,4	6	14,6	15	36,6	15	36,6	4	9,8
SUPERVISIÓN	2	4,9	10	24,4	10	24,4	12	29,3	7	17,1
COMUNICACIÓN	2	4,9	10	24,4	5	12,2	13	31,7	11	26,8
CONDICIONES LABORALES	4	9,8	8	19,5	5	12,2	17	41,5	7	17,1

Fuente: Cuestionario del clima organizacional

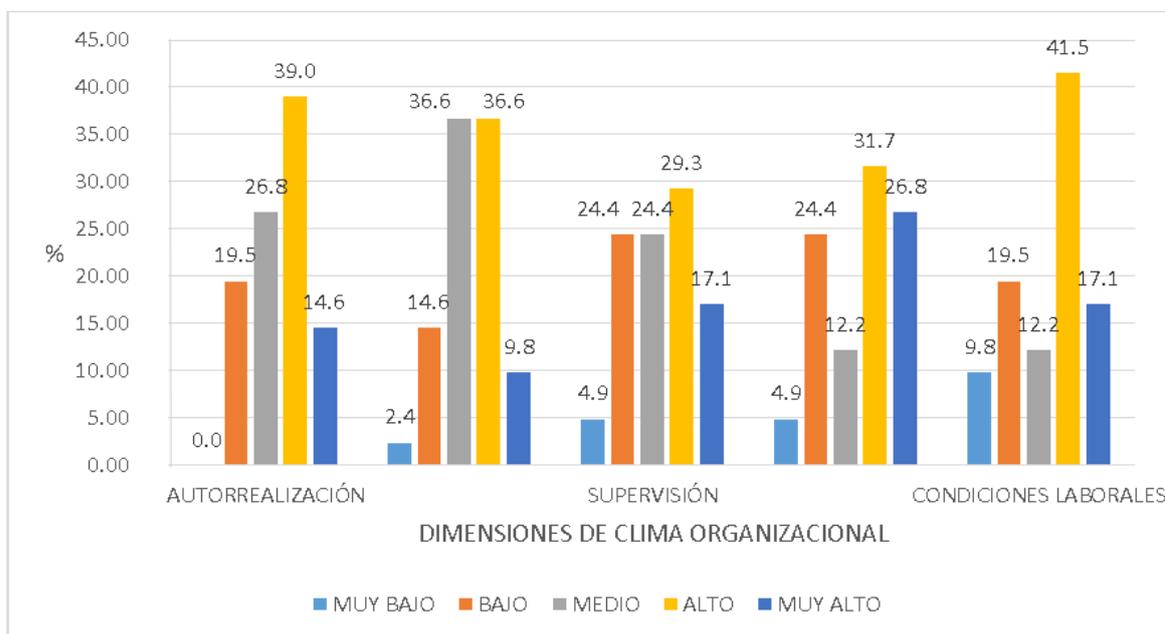


Figura 2. Resultados de las dimensiones de la variable clima organizacional.

Fuente: Tabla 3.

Interpretación

En la tabla 3 y figura 2 se aprecian los resultados sobre la percepción del personal de la I.E. "Hermógenes Arenas Yáñez" de Tacna, sobre el clima organizacional por dimensiones.

Se observa que la gran parte de los encuestados (el 70.7% a más), tipifican un nivel que va de medio a muy alto en las dimensiones: autorrealización (80,4%), involucramiento laboral (83%), supervisión (70,8%), comunicación (70,7%) y un 70,8% en condiciones laborales (tabla 3 y figura 2).

Cuando se tipifica que hay una media a muy alta percepción en la dimensión autorrealización, se corrobora que el personal distingue en la institución un ambiente bueno de convivencia, práctica comunicativa interpersonal y comunicación grupal. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. Cuando se tipifica que hay una media a muy alta percepción en la dimensión involucramiento laboral, se comprueba que el personal demuestra compromiso y entrega con la organización. Cuando se tipifica que hay una media a muy alta percepción en la dimensión supervisión, se corrobora que el supervisor brinda un apoyo adecuado para superar los obstáculos que se presentan, y es bien recibido por el personal. Cuando se tipifica que hay una media a muy alta percepción en la dimensión comunicación, se verifica que se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo y la comunicación interna está bien fomentada por la institución. Cuando se tipifica que hay una media a muy alta percepción en la dimensión condiciones laborales, se constata que la remuneración es atractiva en comparación con las organizaciones o se dispone de la tecnología necesaria para facilitar el trabajo.

En conclusión, un grupo moderadamente mayoritario de los encuestados afirman que el clima organizacional se encuentra en un nivel que va de medio a muy alto en las cinco dimensiones, lo que permite deducir que el clima organizacional en sus 5 dimensiones se presentan adecuadamente dentro de la organización y necesitan un poco de posicionamiento en las diferentes áreas de la institución.

Tabla 4*Medidas descriptivas de la variable clima organizacional y sus dimensiones*

CLIMA ORGANIZACIONAL	MEDIDAS DESCRIPTIVAS	
	Media	Desviación estándar
AUTORREALIZACIÓN	3	0,98
INVOLUCRAMIENTO LABORAL	3	0,94
SUPERVISIÓN	3	1,17
COMUNICACIÓN	4	1,27
CONDICIONES LABORALES	3	1,26
CLIMA ORGANIZACIONAL	4	1,10

Fuente: Cuestionario del clima organizacional

Interpretación

En promedio, el nivel de percepción del personal sobre cada una de las dimensiones de la variable clima organizacional y sobre esta misma, es alto y la desviación estándar es de 1,1, lo que demuestra que las características de la variable y sus dimensiones son homogéneas, concluyendo que, el personal que compone la muestra de estudio, tiende a manifestar opiniones similares.

Tabla 5

Resultados de la percepción de las variables inteligencia emocional y clima organizacional.

VARIABLES DE ESTUDIO	NIVELES									
	MUY BAJO		BAJO		MEDIO		ALTO		MUY ALTO	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
INTELIGENCIA EMOCIONAL	0	0,0	3	7,3	24	58,5	13	31,7	1	2,4
CLIMA ORGANIZACIONAL	0	0,0	9	22,0	10	24,4	12	29,3	10	24,4

Fuente: Cuestionario de inteligencia emocional y del clima organizacional

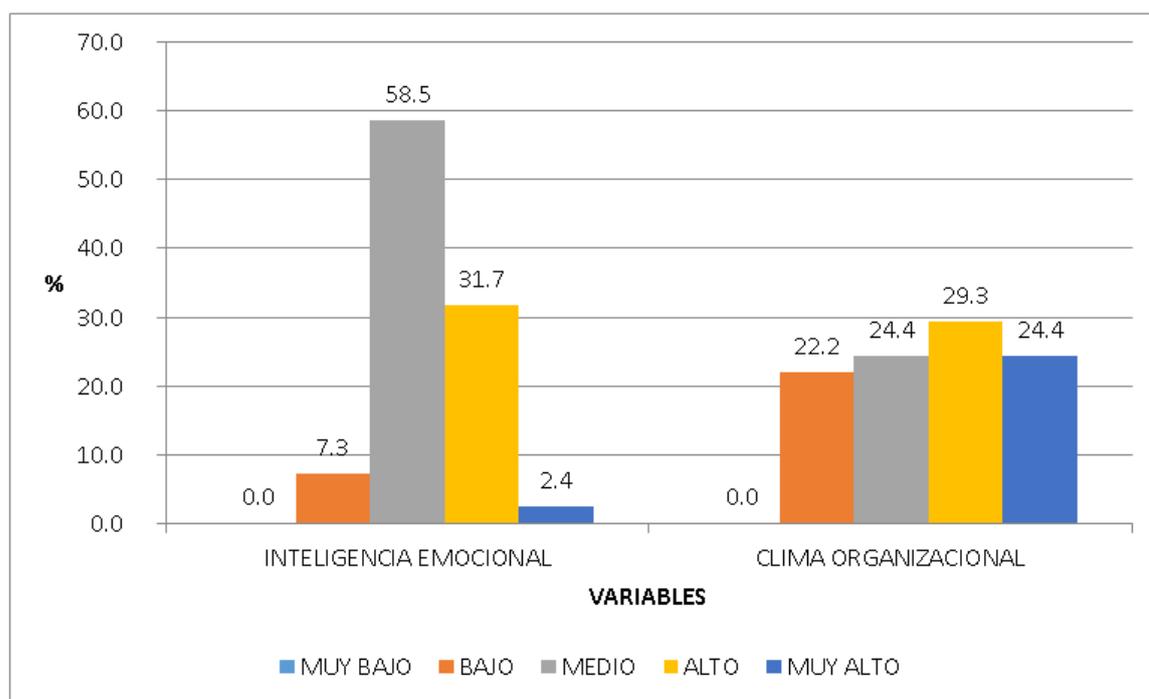


Figura 3. Resultados de la percepción de las variables inteligencia emocional y clima organizacional.

Fuente. Tabla 5.

Interpretación

En la tabla 5 y figura 3 se aprecian los resultados sobre la opinión del personal de la Institución Educativa “Hermógenes Arenas Yáñez” de Tacna, sobre las variables inteligencia emocional y clima organizacional.

Descripción: Se observa que la mayor parte de los encuestados (78,1%), tipifican un nivel que va de medio a muy alto de forma global en las variables: inteligencia emocional con 92,7% y 78,1 en clima organizacional (tabla 5 y figura 3).

Cuando se tipifica que hay una media a muy alta percepción en la variable inteligencia emocional, se corrobora que el personal puede demostrar, de manera adecuada, las habilidades para comprender y regular sus respuestas en el aspecto intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo.

Cuando se tipifica que hay una media a muy alta percepción en la variable clima organizacional, se comprueba que el personal opina que hay una buena orientación de las acciones de prevención y por supuesto de corrección, necesarias para optimizar y fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

En conclusión, un grupo mayoritario de los encuestados afirman que la inteligencia emocional y clima organizacional se encuentran en un nivel que va de medio a muy alto, lo que permite deducir que las variables antes mencionadas, se perciben de forma global, satisfactoriamente y de manera positiva, aunque pueden mejorar.

Contrastación de hipótesis

Tabla 6

Prueba de normalidad de las variables inteligencia emocional y clima organizacional

VARIABLES DE ESTUDIO	SHAPIRO-WILK		
	ESTADÍSTICO	N	SIG
INTELIGENCIA EMOCIONAL	0,80	41	0,00
CLIMA ORGANIZACIONAL	0,86	41	0,00

Fuente: Cuestionario de inteligencia emocional y del clima organizacional

Interpretación

En la tabla 6 se aprecian los resultados de la prueba de normalidad de las variables inteligencia emocional y clima organizacional, aplicado al personal de la Institución Educativa “Hermógenes Arenas Yáñez” de Tacna.

Dado que el tamaño de la muestra es 41, se asumen los resultados del test de normalidad de Shapiro-Wilk para muestras menores de 50 ($n < 50$). En consecuencia, según los resultados del test de normalidad de Shapiro-Wilk, se observa que los valores de Significancia (p), para cada una de las variables en estudio no presentan una adecuada distribución normal ($p < 0,05$); por lo tanto, para las pruebas de contrastación de hipótesis, se utilizarán estadísticos no paramétricos: Rho de Spearman, para análisis de la relación entre dos variables cualitativas o categóricas ordinales y de muestras pequeñas.

Planteamiento de hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional.

Ha: La variable inteligencia emocional y la variable clima organizacional están relacionadas significativamente.

H0: La variable inteligencia emocional y la variable clima organizacional no están relacionadas significativamente.

Estadística de contraste de hipótesis

La contrastación de hipótesis se realizó mediante la prueba Rho de Spearman para determinar la relación entre la variable inteligencia emocional y la variable clima organizacional.

Especificación del Nivel de Significación de la Prueba

Se asume el nivel de significación del 5% ($\alpha = 0.05$).

Rho de Spearman en tablas

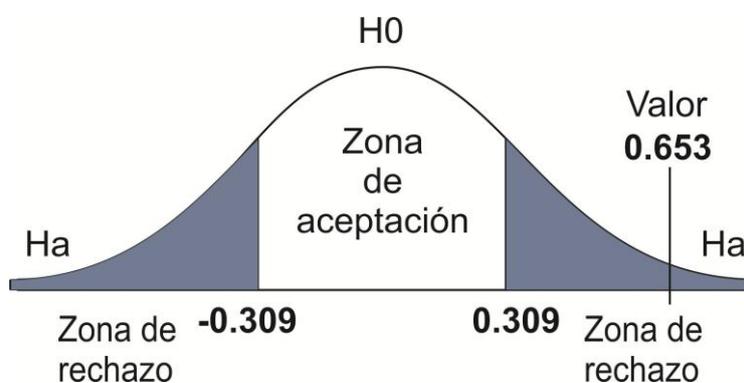
Al nivel de significación del 5% (0.05) y con una muestra de 41, se determinó en la tabla de correlación de rango de Spearman el valor crítico de Rho: 0.309

Cálculo estadístico

Tabla 7

Prueba de Rho de Spearman de la variable inteligencia emocional y la variable clima organizacional.

Correlaciones			
		INTELIGENCIA EMOCIONAL	CLIMA ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	INTELIGENCIA EMOCIONAL	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.008
	N		41
	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	0.653
Sig. (bilateral)		0.008	
N		41	



Interpretación

Según la tabla 7, se aprecia una correlación positiva alta entre la variable inteligencia emocional y la variable clima organizacional, dado que, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0,653 siendo mayor al valor crítico tabular (0,309), ubicándose en la zona de rechazo y el p-valor es igual a 0,008, que es menor al 5%.

Por lo tanto, estadísticamente se concluye que, existe correlación positiva significativa entre las variables de estudio al 95% de confianza.

Planteamiento de hipótesis específica “a”

H1: Existe relación significativa entre la dimensión intrapersonal y el clima organizacional.

Ha: La dimensión intrapersonal y la variable clima organizacional están relacionadas significativamente.

H0: La dimensión intrapersonal y la variable clima organizacional no están relacionadas significativamente.

Estadística de contraste de hipótesis

La contrastación de hipótesis se realizó mediante la prueba Rho de Spearman para determinar la relación entre la dimensión intrapersonal y la variable clima organizacional.

Especificación del Nivel de Significación de la Prueba

Se asume el nivel de significación del 5% ($\alpha = 0,05$).

Rho de Spearman en tablas

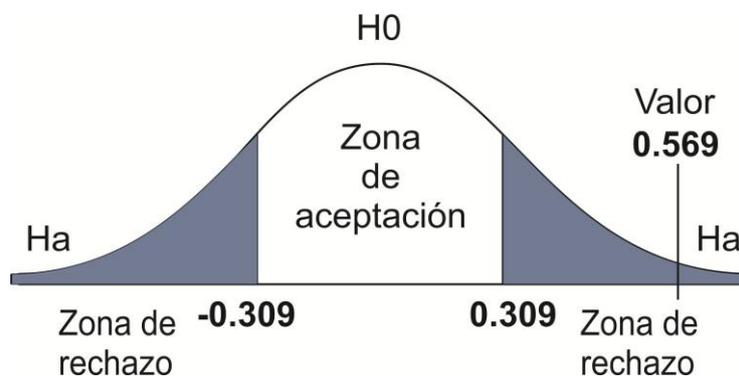
Al nivel de significación del 5% (0,05) y con una muestra de 41, se determinó en la tabla de correlación de rango de Spearman el valor crítico de Rho: 0,309.

Cálculo estadístico

Tabla 8

Prueba de Rho de Spearman de la dimensión intrapersonal y la variable clima organizacional

Correlaciones				
		INTRAPERSONAL	CLIMA ORGANIZACIONAL	
Rho de Spearman	INTRAPERSONAL	Coefficiente de correlación	1.000	0.569
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	41	41
	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	0.569	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	41	41



Interpretación

Según la tabla 8, se aprecia una correlación positiva moderada entre la dimensión intrapersonal y la variable clima organizacional, dado que, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0,569 siendo mayor al valor crítico tabular (0,309), ubicándose en la zona de rechazo y el p-valor es igual a 0,000, que es menor al 5%.

Por lo tanto, estadísticamente se concluye que, existe correlación positiva significativa entre la dimensión y variable de estudio al 95% de confianza.

Planteamiento de hipótesis específica “b”

H1: Existe relación significativa entre la dimensión interpersonal y el clima organizacional.

Ha: La dimensión interpersonal y la variable clima organizacional están relacionadas significativamente.

H0: La dimensión interpersonal y la variable clima organizacional no están relacionadas significativamente.

Estadística de contraste de hipótesis

La contrastación de hipótesis se realizó mediante la prueba Rho de Spearman para determinar la relación entre la dimensión interpersonal y la variable clima organizacional.

Especificación del Nivel de Significación de la Prueba

Se asume el nivel de significación del 5% ($\alpha = 0.05$).

Rho de Spearman en tablas

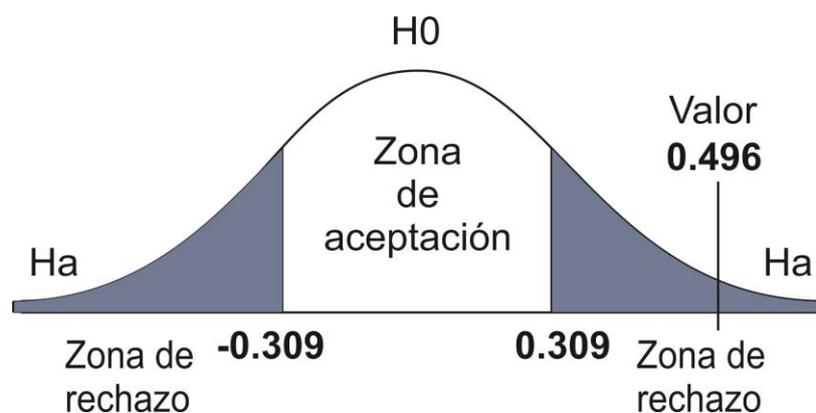
Al nivel de significación del 5% (0.05) y con una muestra de 41, se determinó en la tabla de correlación de rango de Spearman el valor crítico de Rho: 0.309.

Cálculo estadístico

Tabla 9

Prueba de Rho de Spearman de la dimensión interpersonal y la variable clima organizacional

		Correlaciones	
		INTERPERSONAL	CLIMA ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	INTERPERSONAL	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	41
	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	0.496
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	41



Interpretación

Según la tabla 9, se aprecia una correlación positiva moderada entre la dimensión interpersonal y la variable clima organizacional, dado que, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0,496 siendo mayor al valor crítico tabular (0,309), ubicándose en la zona de rechazo y el p-valor es igual a 0,001, que es menor al 5%.

Por lo tanto, estadísticamente se concluye que, existe correlación positiva significativa entre la dimensión y variable de estudio al 95% de confianza.

Planteamiento de hipótesis específica “c”

H1: Existe relación significativa entre la dimensión adaptabilidad y el clima organizacional.

Ha: La dimensión adaptabilidad y la variable clima organizacional están relacionadas significativamente.

H0: La dimensión adaptabilidad y la variable clima organizacional no están relacionadas significativamente.

Estadística de contraste de hipótesis

La contrastación de hipótesis se realizó mediante la prueba Rho de Spearman para determinar la relación entre la dimensión adaptabilidad y la variable clima organizacional.

Especificación del Nivel de Significación de la Prueba

Se asume el nivel de significación del 5% ($\alpha = 0.05$).

Rho de Spearman en tablas

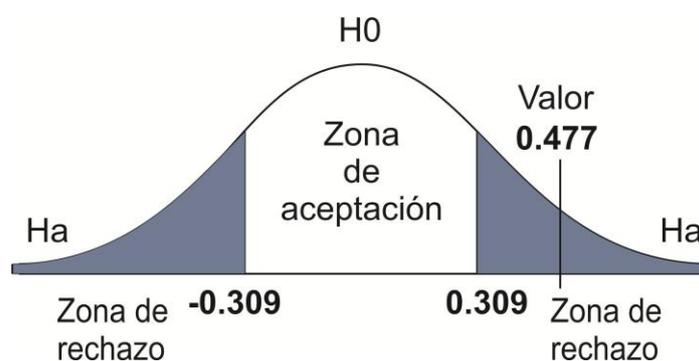
Al nivel de significación del 5% (0,05) y con una muestra de 41, se determinó en la tabla de correlación de rango de Spearman el valor crítico de Rho: 0,309.

Cálculo estadístico

Tabla 10

Prueba de Rho de Spearman de la dimensión adaptabilidad y la variable clima organizacional

Correlaciones				
		ADAPTIBILIDAD	CLIMA ORGANIZACIONAL	
Rho de Spearman	ADAPTABILIDAD	Coefficiente de correlación	1.000	0.477
		Sig. (bilateral)		0.002
		N	41	41
	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	0.477	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002	
		N	41	41



Interpretación

Según la tabla 10, se aprecia una correlación positiva moderada entre la dimensión adaptabilidad y la variable clima organizacional, dado que, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a $0,477$ siendo mayor al valor crítico tabular ($0,309$), ubicándose en la zona de rechazo y el p-valor es igual a $0,002$, que es menor al 5%.

Por lo tanto, estadísticamente se concluye que, existe correlación positiva significativa entre la dimensión y variable de estudio al 95% de confianza.

Planteamiento de hipótesis específica "d"

H1: Existe relación significativa entre la dimensión manejo de estrés y el clima organizacional.

Ha: La dimensión manejo de estrés y la variable clima organizacional están relacionadas significativamente.

H0: La dimensión manejo de estrés y la variable clima organizacional no están relacionadas significativamente.

Estadística de contraste de hipótesis

La contrastación de hipótesis se realizó mediante la prueba Rho de Spearman para determinar la relación entre la dimensión manejo de estrés y la variable clima organizacional.

Especificación del Nivel de Significación de la Prueba

Se asume el nivel de significación del 5% ($\alpha = 0.05$).

Rho de Spearman en tablas

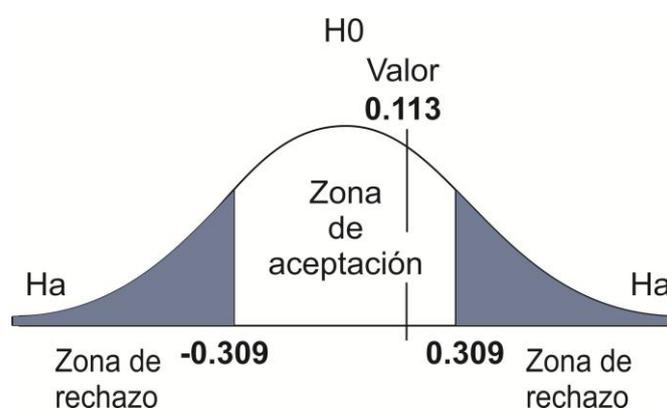
Al nivel de significación del 5% (0.05) y con una muestra de 41, se determinó en la tabla de correlación de rango de Spearman el valor crítico de Rho: 0.309.

Cálculo estadístico

Tabla 11

Prueba de Rho de Spearman de la dimensión manejo de estrés y la variable clima organizacional

Correlaciones				
		MANEJO DE ESTRÉS	CLIMA ORGANIZACIONAL	
Rho de Spearman	MANEJO DE ESTRÉS	Coefficiente de correlación	1.000	0.113
		Sig. (bilateral)		0.480
		N	41	41
	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	0.113	1.000
		Sig. (bilateral)	0.480	
		N	41	41



Interpretación

Según la tabla 11, se aprecia una correlación positiva baja entre la dimensión manejo de estrés y la variable clima organizacional, dado que, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0,113 siendo menor al valor crítico tabular (0,309), ubicándose en la zona de aceptación y el p-valor es igual a 0,480, que es mayor al 5%.

Por lo tanto, estadísticamente se concluye que, no existe correlación significativa entre la dimensión y variable de estudio al 95% de confianza.

Planteamiento de hipótesis específica “e”

H1: Existe relación significativa entre la dimensión estado de ánimo y el clima organizacional.

Ha: La dimensión estado de ánimo y la variable clima organizacional están relacionadas significativamente.

H0: La dimensión estado de ánimo y la variable clima organizacional no están relacionadas significativamente.

Estadística de contraste de hipótesis

La contrastación de hipótesis se realizó mediante la prueba Rho de Spearman para determinar la relación entre la dimensión estado de ánimo y la variable clima organizacional.

Especificación del Nivel de Significación de la Prueba

Se asume el nivel de significación del 5% ($\alpha = 0.05$).

Rho de Spearman en tablas

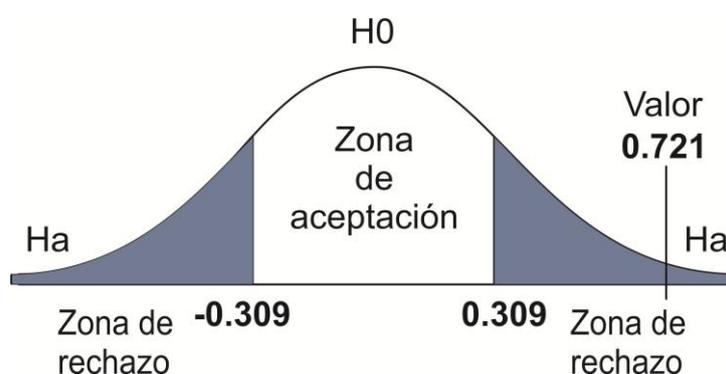
Al nivel de significación del 5% (0.05) y con una muestra de 41, se determinó en la tabla de correlación de rango de Spearman el valor crítico de Rho: 0.309

Cálculo estadístico

Tabla 12

Prueba de Rho de Spearman de la dimensión estado de ánimo y la variable clima organizacional.

Correlaciones				
		ESTADO DE ÁNIMO	CLIMA ORGANIZACIONAL	
Rho de Spearman	ESTADO DE ÁNIMO	Coefficiente de correlación	1.000	0.721
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	41	41
	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	0.721	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	41	41



Interpretación

Según la tabla 12, se aprecia una correlación positiva alta entre la dimensión estado de ánimo y la variable clima organizacional, dado que, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0,721 siendo mayor al valor crítico tabular (0,309), ubicándose en la zona de rechazo y el p-valor es igual a 0,000, que es menor al 5%.

Por lo tanto, estadísticamente se concluye que, existe correlación positiva significativa entre la dimensión y variable de estudio al 95% de confianza.

IV. DISCUSIÓN

Como foco de estudio en la investigación presentada, se consideró determinar la existencia de relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en el personal de la Institución Educativa “Hermógenes Arenas Yáñez” de Tacna. Los resultados demuestran que la mayor parte del personal encuestado (58,5%), tipifican un nivel que va de medio a muy alto de forma global en las variables: inteligencia emocional con 58,5% y con 70,7%, el clima organizacional. En el caso de la inteligencia emocional, cuando se tipifica que hay una media a muy alta percepción en la variable inteligencia emocional, se corrobora que el personal tiene la capacidad de comprender y direccionar sus propias emociones, de tal forma que se manifiesten a favor de ellos y no en contra, lo que les permite ser eficaces y tener éxito en distintas ámbitos de su vida. En tanto al clima organizacional, cuando se tipifica que hay una media a muy alta percepción en la variable clima organizacional, se comprueba que el personal tiene una buena percepción de la institución educativa con respecto al ambiente mismo que presenta.

A su vez, luego de haber realizado la contrastación de hipótesis respectiva, se concluyó que existe una relación positiva significativa entre las variables antes mencionadas. De la misma manera Bar-On (1997) afirma que la inteligencia emocional está dirigida a lograr la comprensión de las emociones para de esta manera encaminarlas de tal forma que puedan aportar en nuestra vida y no por el contrario perjudicar nuestro desarrollo emocional, permitiéndonos ser más productivos en las diferentes áreas de nuestra vida. Entonces la inteligencia emocional como una habilidad propia del sujeto le va a permitir que perciba, evalúe y exprese de manera precisa sus emociones permitiéndole sentimientos que faciliten su pensamiento es decir que le permita entender con claridad las diversas situaciones que se presentan en el diario vivir del mismo. A todo esto, Palma (1999) plantea que el clima organizacional tiene que ver con la percepción que tienen los trabajadores de la institución con respecto al ambiente laboral, lo que le permite al mismo hacer un diagnóstico para la orientación de las acciones de prevención y por supuesto

de corrección, necesarias para optimizar y fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales. Con esta afirmación se quiere dejar claro que el clima organizacional es una condición necesaria para el desarrollo de una labor efectiva. Entonces se puede deducir que un trabajador con inteligencia emocional será capaz de afrontar todo tipo de problema que se presente en la institución educativa de tal forma que el clima organizacional sea el más adecuado para la ejecución de acciones que permitan la superación de las deficiencias o tal vez errores cometidos por él mismo, y de esta forma implementar acciones de mejora y optimización de lo positivo existente.

Así, luego de haber realizado la contrastación de hipótesis correspondiente, se concluyó que existe una relación positiva significativa entre las variables antes mencionadas. Coincidentemente en Ecuador, Aguayo (2017) realiza su investigación tratando de demostrar si la inteligencia emocional se encuentra relacionada con el clima laboral, el recojo de la información lo realiza con la técnica de la encuesta cuyo instrumento es el cuestionario CL –SPC (Cuestionario de clima laboral de Sonia Palma Carrillo) y la inteligencia emocional fue medida con el test CTI (de Seymour Epstein), los resultados concluyen que la inteligencia emocional es normal y cuyo clima laboral es favorable, por lo que se deduce que si se relacionan de manera positiva ambas variables. Lo que permite concordar y al mismo tiempo deducir que, independientemente al país en donde se labore, ambas variables se encuentran estrechamente ligadas, lo que implica que el clima organizacional, correlaciona directamente la inteligencia emocional y sus dimensiones.

Similar a lo sostenido por la investigación anterior, se tiene que en Trujillo, Varas (2014) realiza una investigación para establecer la correlación existente entre la inteligencia emocional y clima organizacional tomando como muestra 85 docentes de una Institución educativa de gestión pública. En dicha investigación fueron empleados instrumentos confiables y con una debida validación. Para la inteligencia emocional el ICE de Bar-On, y la Escala de Clima Laboral CL – SPC. Concluyendo que entre la inteligencia emocional y el clima organizacional existe una correlación directa, con un grado medio y

altamente significativo ($r= 0.37$; $p<0,01$), de cuya investigación es posible destacarse que el nivel personalizado de la variable inteligencia emocional es medio-alto por la capacidad que tienen los trabajadores de la institución educativa para controlar sus emociones a tal punto que lo que generan es un clima organizacional óptimo, de esta manera se destaca la evidente concordancia en los resultados obtenidos tanto en la propia como en la citada investigación.

Finalmente, cabe resaltar que al inicio del trabajo de investigación se contempló la posibilidad de que ya existieran investigaciones iguales o similares a la realizada en la localidad, clarificando que cada cual posee sus propias características, y teniendo en cuenta que cada zona es distinta y posee sus aspectos propios, pese a estar localizadas en el mismo departamento o región, se concuerda en la relación que existe entre las variables analizadas, por lo que, de entre ellas resalta la investigación de Bueno (2018) quien realiza su investigación de inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación de Tacna, con el fin de determinar la relación existente entre ambas variables. Para la correlación de las variables fue necesario aplicar la Rho de Spearman con un nivel de confianza de 95%. El resultado obtenido como producto de la investigación denota un valor de 0.926 con una correlación positiva fuerte entre las variables inteligencia emocional y el desempeño laboral, lo que determina que la inteligencia emocional demostrada por los trabajadores de la organización influyen en el clima organizacional de la misma, concluyendo que, la inteligencia emocional está relacionado directa y significativamente con el clima organizacional, ya sea de forma positiva o negativa en la institución en que se labore, independientemente de su ubicación.

V. CONCLUSIONES

PRIMERO: Existe una correlación positiva alta entre las variables inteligencia emocional y clima organizacional, dado que, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.653 siendo mayor al valor crítico tabular (0.309), ubicándose en la zona de rechazo y el p-valor es igual a 0.008, que es menor al 5%. Por lo tanto, estadísticamente se concluye que, existe correlación positiva significativa entre las variables de estudio al 95% de confianza.

SEGUNDO: La relación que existe entre la dimensión intrapersonal y el clima organizacional es positiva moderada, considerando que el coeficiente de correlación Rho de Spearman (0,569) siendo mayor al valor crítico (0,398), ubicándose en la zona de rechazo y el p-valor es igual a (0,00) que es menor a 0,05, lo cual establece una relación significativa.

TERCERO: La relación que existe entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional es positiva, moderada y, dado que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a (0,496) siendo mayor al valor crítico (0,309), con un nivel de significancia resultante (0,001) el cual es menor a 0,05. Lo que indica que existe relación positiva significativa.

CUARTO: La relación que existe entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y el clima organizacional es positiva moderada, considerando que el coeficiente de correlación Rho de Spearman (0,477) siendo mayor al valor crítico (0,309), con un nivel de significancia resultante (0,002) el cual es menor a 0,05. De esto se deduce, que existe relación positiva significativa.

QUINTO: La relación que existe entre la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional y el clima organizacional es positiva baja, considerando que el coeficiente de correlación Rho de Spearman (0,113)

siendo menor al valor crítico (0,309), ubicándose en la zona de aceptación y el p-valor es igual a 0,480, que es mayor al 5%. Por lo que no existe correlación significativa entre la dimensión y la variable de estudio.

SIXTO: La relación que existe entre la dimensión estado de ánimo de la inteligencia emocional y el clima organizacional es positiva alta, puesto que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0,721 siendo mayor al valor crítico tabular (0,309), ubicándose en la zona de rechazo y el p-valor es igual a 0,000, que es menor al 5%. Se concluye que, existe correlación positiva significativa entre la dimensión y variable de estudio.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERO. Que la dirección de la Institución Educativa “Hermógenes Arenas Yáñez” estimule la producción investigativa de sus docentes para que los problemas que existen en el interior a la institución sean investigadas, analizadas en la búsqueda de la solución de le permite creer académicamente la misma que se concretizará en la mejora de la calidad educativa.

SEGUNDO. Que, los resultados del presente estudio sean difundidos por la dirección de la Institución Educativa “Hermógenes Arenas Yáñez”, dentro de su comunidad, para que enterados de la problemática existente institucionalmente se trabaje en la superación de sus problemas internos, de tal modo que sus resultados posteriores se vean reflejados en la mejora académica de sus estudiantes.

TERCERO. Que la Universidad Cesar Vallejo difunda los resultados de la investigación en su Revista Científica, para que sirva a los docentes que realizan producción intelectual como estímulo para que sigan realizando investigaciones que aporten a la educación nacional.

CUARTO. Que, la dirección institucional, a consecuencia de los resultados de la presente investigación, elabore proyectos a ejecutarse en el año (Plan Anual de Trabajo), la misma que deberá involucrar a la totalidad de miembros que conforman la comunidad educativa.

REFERENCIAS

- Aguayo, G. (2017) *La Inteligencia Emocional y el Clima Laboral de la Compañía Limitada TCAUDIT Trujillo & Asociados firma auditora*. Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Albán, P. (2013) *Influencia de las Emociones en la Toma de Decisiones Organizacionales*. Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/3185>
- Bar-On, R. (1997). *Emotional and social intelligence. Insights from the emotional quotient inventory*. En: Bar-On, R. y Parker, J. D. A. (eds). *The handbook of emotional intelligence: Theory, development assessment and application at home, school and in workplace*. San Francisco, CA: JosseyBass, págs. 363-88.
- Bueno, W. (2018) *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Elías, M.; Tobias, S. y Friedlander, D. (2004). *Educar a adolescentes con inteligencia emocional*. Barcelona: Debolsillo.
- Férreo, M. (2015) *Impacto del programa PIEI en los niveles de inteligencia emocional de supervisores de equipos de trabajo y en el desempleo laboral de su equipo en un centro de llamadas*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Goleman D. (1998). *La inteligencia emocional en la empresa*. Segunda edición. Barcelona. Editorial Kairos.
- Greenberg, L. (2000) *Emociones una guía interna. Cuales sigo y cuales no*. 6ta edición. España: Universidad de Valencia.

- Hayes, B. (1999). *Como medir la satisfacción del cliente: desarrollo y utilización de cuestionarios*. 2.ed. España.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.) México: McGraw-Hill
- Hernández, Méndez, Mendoza y Cueva (2017) *Fundamentos de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana
- Juárez, M. (2017) *Inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores en el área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja*. Lima. Universidad Cesar Vallejo.
- Litwin, G. & Stringer, R. (1968). *Motivación y clima organizacional*. Boston: Harvard University.
- Mayer, P. & Salovey, J. (1997). *Inteligencia Emocional. Imaginación, Conocimiento y Personalidad*. Recuperado de <http://cipal.pe/la-inteligenciaemocional-segun-salovey-y-mayer/>
- Palma, S. (1999). *Diagnóstico del Clima Organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana*. Tesis para optar el grado de Licenciado UNMSM. Lima. Perú.
- Ramírez, T. (1999). *Como hacer un proyecto de investigación*. (1º. Ed.). Caracas: Panapo
- Robbins, S. (1997). *Comportamiento organizacional. Teoría y práctica*. México: Prentice Hall.
- Tagiuri, R. Y Laitwin, H. (1968) *Organizational Climate: Exploration of a concept*. McGraw Hill. 11 - 32

Varas, M. (2014) *Inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa estatal de Trujillo*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

Vivas de Chacón, M. (2004). *Las competencias socio-emocionales del docente: Una mirada desde los formadores de los formadores*. En:<http://www.uned.es/jutedu/VivasChaconMireya-IJUTE-Comunicacion.PDF>

ANEXOS



“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

CONSTANCIA

EL QUE SUSCRIBE, SUB DIRECTORA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA “HERMÓGENES ARENAS YÁÑEZ” DEL DEPARTAMENTO DE TACNA.

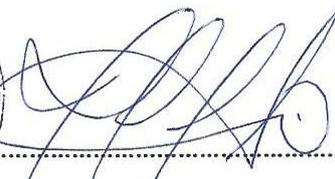
AUTORIZA:

Que la profesora SARA REYNA CONDORI VILLANUEVA, estudiante de la escuela de Post Grado de a Universidad “Cesar Vallejo” para que realice la aplicación del instrumento de recojo de información de la tesis titulada: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA HERMÓGENES ARENAS YÁÑEZ EN EL 2018.

Se expide la presente a solicitud de la parte interesada.

Tacna, 13 de agosto del 2018




Prof. Margot Ivonne Lizarazo Olave
SUB DIRECTORA

CARTA AL EXPERTO

Estimada Doctora:

Señora Antera Genoveva Quenta Paniagua

Mediante la presente y con el debido respeto, me dirijo a usted, en atención a su experiencia y calificada formación profesional, con la finalidad de someter a su consideración los presentes instrumentos en su condición de experto, a fin de que pueda evaluarlo.

Agradezco por anticipado su aceptación, razón por la cual quedo infinitamente agradecida.

El juicio consiste en responder los siguientes criterios:

- ❖ Relación entre la variable y la dimensión.
- ❖ Relación entre la dimensión y el indicador.
- ❖ Relación entre el indicador y el ítem.
- ❖ El ítem mide lo que se propone medir.
- ❖ La redacción es clara, precisa y comprensible.

Gracias por su atención y colaboración

Cordialmente



.....
Br. Condori Villanueva, Sara Reyna

DNI N° 00485945

VALORACION DEL EXPERTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa de la Inteligencia Emocional

DIRIGIDO A: Al personal de la Institución educativa “Hermógenes Arenas Yáñez”

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Antera Genoveva Quenta Paniagua

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTORA

VALORACIÓN:

Bueno X	Regular	Deficiente
------------	---------	------------



ANTERA GENOVEVA QUENTA PANIAGUA

DNI : 00401766

052 - 023 237

VALORACION DEL EXPERTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa del Clima Organizacional

DIRIGIDO A: Al personal de la Institución educativa “Hermógenes Arenas Yáñez”

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Antera Genoveva Quenta Paniagua

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTORA

VALORACIÓN:

Bueno X	Regular	Deficiente
------------	---------	------------



ANTERA GENOVEVA QUENTA PANIAGUA
DNI : 00401766
052- 023237

CARTA AL EXPERTO

Estimada Magister:

Señora Cecilia Ruth Cáceres Perea

Mediante la presente y con el debido respeto, me dirijo a usted, en atención a su experiencia y calificada formación profesional, con la finalidad de someter a su consideración los presentes instrumentos en su condición de experto, a fin de que pueda evaluarlo.

Agradezco por anticipado su aceptación, razón por la cual quedo infinitamente agradecida.

El juicio consiste en responder los siguientes criterios:

- ❖ Relación entre la variable y la dimensión.
- ❖ Relación entre la dimensión y el indicador.
- ❖ Relación entre el indicador y el ítem.
- ❖ El ítem mide lo que se propone medir.
- ❖ La redacción es clara, precisa y comprensible.

Gracias por su atención y colaboración

Cordialmente



Br. Condori Villanueva, Sara Reyna

DNI N° 00485945

VALORACION DEL EXPERTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa de la Inteligencia Emocional

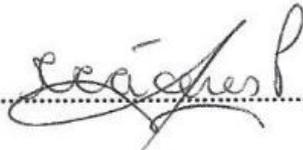
DIRIGIDO A: Al personal de la Institución educativa “Hermógenes Arenas Yáñez”

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Cecilia Ruth Cáceres Perea

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER

VALORACIÓN:

Bueno X	Regular	Deficiente
------------	---------	------------



CECILIA RUTH CÁCERES PEREA

DNI 30854097

ANR A1673637

VALORACION DEL EXPERTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa del Clima Organizacional

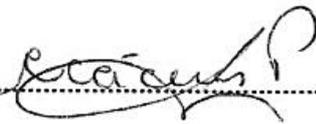
DIRIGIDO A: Al personal de la Institución educativa “Hermógenes Arenas Yáñez”

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Cecilia Ruth Cáceres Perea

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER

VALORACIÓN:

Bueno X	Regular	Deficiente
------------	---------	------------



CECILIA RUTH CÁCERES PEREA

DNI 30854097

ANR A1673637

CARTA AL EXPERTO

Estimada Magister:

Señora Silvia Chávez Candela

Mediante la presente y con el debido respeto, me dirijo a usted, en atención a su experiencia y calificada formación profesional, con la finalidad de someter a su consideración los presentes instrumentos en su condición de experto, a fin de que pueda evaluarlo.

Agradezco por anticipado su aceptación, razón por la cual quedo infinitamente agradecida.

El juicio consiste en responder los siguientes criterios:

- ❖ Relación entre la variable y la dimensión.
- ❖ Relación entre la dimensión y el indicador.
- ❖ Relación entre el indicador y el ítem.
- ❖ El ítem mide lo que se propone medir.
- ❖ La redacción es clara, precisa y comprensible.

Gracias por su atención y colaboración

Cordialmente



.....
Br. Condori Villanueva, Sara Reyna

DNI N° 00485945

VALORACION DEL EXPERTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa de la Inteligencia Emocional

DIRIGIDO A: Al personal de la Institución educativa "Hermógenes Arenas Yáñez"

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Silvia Chávez Candela

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER

VALORACIÓN:

Bueno X	Regular	Deficiente
------------	---------	------------



.....
SILVIA CHÁVEZ CANDELA

09239654.

VALORACION DEL EXPERTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa del Clima Organizacional

DIRIGIDO A: Al personal de la Institución educativa “Hermógenes Arenas Yáñez”

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Silvia Chávez Candela

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER

VALORACIÓN:

Bueno X	Regular	Deficiente
------------	---------	------------



.....
SILVIA CHÁVEZ CANDELA

09239654

CONSTANCIA

EL QUE SUSCRIBE, PROFESORA DE LA ESPECIALIDAD DE COMUNICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "HERMÓGENES ARENAS YÁÑEZ" DEL DEPARTAMENTO DE TACNA".

CERTIFICA:

Que la tesis titulada "Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en el personal de la Institución Educativa Hermógenes Arenas Yáñez de Tacna – 2018" perteneciente a la profesora Sara Reyna Condori Villanueva, ha sido corregida la ortografía.

Se expide el presente documento, para los fines que la interesada crea conveniente.

Tacna, 28 de setiembre del 2018



SILVIA CHÁVEZ CANDELA
DNI 09239654

Profesora de la especialidad de Comunicación

ESCALA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE SONIA PALMA

INSTRUCCIONES:

Estimado docente, la siguiente encuesta tiene como propósito medir el nivel del clima organizacional. Sus opiniones pueden conducir a mejorar la institución educativa, por esta razón es fundamental que sus respuestas sean lo más sinceras posibles. Hay una serie de supuestos en cada ítem, marque con un aspa en el recuadro de acuerdo a la manera cómo usted percibe

Marque con un aspa en sólo uno de los cuadros de cada pregunta

1. nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. siempre

DIMENSIONES / ITEMS		ESCALA				
AUTORREALIZACIÓN		1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se valora los altos niveles de desempeño.					
3	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
4	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
5	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
6	Se reconocen los logros en el trabajo.					
INVOLUCRAMIENTO LABORAL		1	2	3	4	5
7	Se siente Comprometido con el éxito de la institución.					
8	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la institución.					
9	Los trabajadores están comprometidos con las instituciones.					
10	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
11	Cumplir con las actividades laborales es un tarea estimulante					
12	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
SUPERVISIÓN		1	2	3	4	5
13	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
14	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
15	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
16	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
17	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
18	Existe un trato justo en la institución.					
COMUNICACIÓN		1	2	3	4	5
19	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
20	Existen suficientes canales de comunicación.					
21	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
22	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
23	El supervisor escucha los planteamientos que le hacen.					
24	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
CONDICIONES LABORALES		1	2	3	4	5
25	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
26	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
27	El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado.					
28	Existe buena administración de los recursos.					
29	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras instituciones.					
30	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					

INVENTARIO DE COEFICIENTE EMOCIONAL [ICE] DE BAR-ON

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permiten hacer una descripción de ti mismo (a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay cinco respuestas por cada frase

Nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Siempre
1	2	3	4	5

Instrucciones:

Lee cada una de las frases y selecciona una de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. Marca con un aspa el número.

Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notaras que algunas de las frases no te proporcionan toda la información necesaria, aunque no estés seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas **correctas** o **incorrectas**, ni respuestas **buenas** o **malas**. Responde honesta y sinceramente. No hay límite de tiempo, pero por favor, trabaja con rapidez y asegúrese de responder a todas las oraciones.

N°	DIMENSIONES / ITEMS	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
COMPONENTES INTRAPERSONALES		1	2	3	4	5
1	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.					
2	Soy consciente de cómo me siento					
3	Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir					
4	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso					
5	No tengo confianza en mí mismo(a).					
6	Me siento feliz con el tipo de persona que soy.					
7	He logrado muy poco en los últimos años.					
8	Disfruto de las cosas que me interesan					
9	Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer					
10	Tengo tendencia a depender de los otros.					
COMPONENTES INTERPERSONALES		1	2	3	4	5
11	Mis amigos me confían sus intimidades.					
12	Me importa lo que puede sucederte a los demás.					
13	Me resulta fácil hacer amigos(as).					
14	Mantengo buenas relaciones con los demás.					
15	A la gente le resulta difícil confiar en mí.					
COMPONENTES DE ADAPTABILIDAD		1	2	3	4	5
16	Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.					
17	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes					
18	La gente no comprende mi manera de pensar.					
19	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.					
20	Me resulta difícil cambiar de opinión.					
COMPONENTES DE MANEJO DE TENSIÓN		1	2	3	4	5
21	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables					
22	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles					
23	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.					
24	Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.					
25	Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.					
COMPONENTES DEL ESTADO DE ÁNIMO GENERAL		1	2	3	4	5
26	Estoy contento(a) con mi vida.					
27	Disfruto las vacaciones y los fines de semana.					
28	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.					

29	En general me siento motivado para continuar adelante, incluso cuando las situaciones se ponen difíciles.					
30	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.					

