



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

**INFLUENCIA EMOCIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN  
LOS COLABORADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE  
EDUCACIÓN MOQUEGUA, 2024**

**PRESENTADA POR**

**BACH. RONNY RICARDO SUEROS MAMANI**

**ASESOR**

**DRA. ARELIZ IRMA COLQUE JARA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL**

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**MOQUEGUA – PERÚ**

**2025**



# Universidad José Carlos Mariátegui

## CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, en calidad de Jefe de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias, certifica que el trabajo de investigación ( ) / Tesis (**X**) / Trabajo de suficiencia profesional ( ) / Trabajo académico ( ), titulado **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN MOQUEGUA, 2024”** presentado por el(la) Bachiller **RONNY RICARDO SUEROS MAMANI**, para obtener el grado académico ( ) o Título profesional (**X**) o Título de segunda especialidad ( ) de: **LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**, y asesorado por el(la) **DRA. ARELIZ IRMA COLQUE JARA**, designado como asesor con RESOLUCIÓN DE DECANATO No 0272-2024-RD/FACISA-UJCM, fue sometido a revisión de similitud textual con el software TURNITIN, conforme a lo dispuesto en la normativa interna aplicable en la UJCM.

En tal sentido, se emite el presente certificado de originalidad, de acuerdo al siguiente detalle:

Programa académico	Aspirante(s)	Trabajo de investigación	Porcentaje de similitud
Psicología	RONNY RICARDO SUEROS MAMANI	INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN MOQUEGUA, 2024	24 % (19 de noviembre de 2024)

El porcentaje de similitud del Trabajo de investigación es del **24 %**, que está por debajo del límite **PERMITIDO** por la UJCM, por lo que se considera apto para su publicación en el Repositorio Institucional de la UJCM.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención de grado académico o título profesional o título de segunda especialidad.

Moquegua, 19 de noviembre de 2024



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI  
FACULTAD DE CIENCIAS

Dr. JAVIER PEDRO FLORES AROCUTIPA  
Jefe de la Unidad de Investigación

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>PÁGINA DE JURADO</b> .....	<b>i</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	<b>iii</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>vii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>x</b>
<b>CAPÍTULO I EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1. Descripción de la realidad problemática</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2. Definición del problema</b> .....	<b>2</b>
<b>1.3. Objetivos de la investigación</b> .....	<b>3</b>
<b>1.4. Justificación y limitaciones de la investigación</b> .....	<b>3</b>
<b>1.5. Variables</b> .....	<b>4</b>
<b>1.6. Hipótesis de la investigación</b> .....	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>7</b>
<b>2.1. Antecedentes de la investigación</b> .....	<b>7</b>
<b>2.2. Bases teóricas</b> .....	<b>17</b>
<b>2.3. Marco conceptual</b> .....	<b>23</b>
<b>CAPÍTULO III MÉTODO</b> .....	<b>25</b>
<b>3.1. Tipo de investigación</b> .....	<b>25</b>

3.2. Diseño de investigación .....	25
3.3. Población y muestra .....	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	27
<b>CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	<b>28</b>
4.1. Presentación de resultados por variables .....	28
4.2. Contrastación de hipótesis .....	37
4.3. Discusión de resultados .....	44
<b>CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>50</b>
5.1. Conclusiones.....	50
5.2. Recomendaciones.....	52
<b>Bibliografía .....</b>	<b>54</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>59</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1 Operacionalización de variables</b> .....	5
<b>Tabla 2 Presentación de resultados por variables</b> .....	28
<b>Tabla 3 Percepción emocional</b> .....	30
<b>Tabla 4 Compresión emocional</b> .....	31
<b>Tabla 5 Regulación emocional</b> .....	32
<b>Tabla 6 Clima organizacional</b> .....	33
<b>Tabla 7 Motivación</b> .....	34
<b>Tabla 8 Confianza</b> .....	35
<b>Tabla 9 Relaciones interpersonales</b> .....	36
<b>Tabla 10 Prueba de Normalidad</b> .....	39
<b>Tabla 11 Hipótesis General</b> .....	40
<b>Tabla 12 Hipótesis Específica 01</b> .....	41
<b>Tabla 13 Hipótesis Específica 02</b> .....	42
<b>Tabla 14 Hipótesis Específica 03</b> .....	43

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1 Diagrama de relación .....</b>	<b>25</b>
<b>Figura 2 Inteligencia emocional.....</b>	<b>29</b>
<b>Figura 3 Percepción Emocional.....</b>	<b>30</b>
<b>Figura 4 Compresión emocional.....</b>	<b>31</b>
<b>Figura 5 Regulación emocional.....</b>	<b>32</b>
<b>Figura 6 Clima organizacional.....</b>	<b>33</b>
<b>Figura 7 Motivación.....</b>	<b>34</b>
<b>Figura 8 Confianza.....</b>	<b>35</b>
<b>Figura 9 Relaciones interpersonales.....</b>	<b>36</b>

## RESUMEN

El principal objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores de la dirección regional de educación. Por otro lado, respecto a la metodología se planteó bajo un enfoque cuantitativo, dado que se aplicaron dos interrogatorios, uno de 20 ítems para inteligencia emocional y otro de 20 preguntas para clima organizacional; respecto al diseño no se manipularon los datos por lo que se empleó un diseño no experimental; el universo lo constituyeron 20 colaboradores y la muestra la integraron 20 de ellos. Los resultados nos mostraron que, respecto a la inteligencia emocional, el 5% presenta un nivel bajo; el 67,5% presenta un nivel regular y el 27,5% un nivel elevado, respecto al clima organizacional: el 2,5% lo percibía como muy bajo; el 5% como bajo, el 60% nivel medio y el 32,5% elevado. Se puede inferir que la mayoría de los colaboradores, que representan los 3/5, indicaron que se identificaban con una escala regular, exactamente el 60%, y el nivel que tuvo menos identificación fue el muy bajo con el 2,5%; en este estudio se pudo determinar que se tiene una correlación significativa, dado que se detectó un sig. de 0,000, entre las variables que se propusieron, también se pudo visualizar una correlación del 67,3%, lo que da a conocer que si se mejoraría la inteligencia emocional se conseguirá un mejor clima organizacional.

**Palabras clave:** *Inteligencia emocional, clima organizacional, motivación*

## ABSTRACT

The main objective of the study was to determine the relationship between emotional intelligence and the organizational climate of the employees of the regional education department. Regarding the methodology, it is quantitative, since two questionnaires were applied, one with 20 items for emotional intelligence and another with 20 questions for the organizational climate. Regarding the design, the data were not manipulated, so a non-experimental design was used. The universe was made up of 20 employees and the sample was made up of 20 subjects. Regarding emotional intelligence, the employees indicated that: 5% showed it on a low scale; 67.5% presented it in a regular manner, 27.5% argued that it is manifested in a high manner. Regarding the organizational climate, the employees indicated that: 2.5% perceived it as very low; 5% intuited it as low, 60% indicated that it was medium and 32.5% argued that it is manifested in a high manner. It can be inferred that the majority of the collaborators, representing 3/5, indicated that they identified with a regular scale, exactly 60%, and the level that had the least identification was the very low one with 2.5%; in this research it was possible to determine that there is a significant correlation, since a sig. of 0.000 was detected, between the variables that were proposed, a correlation of 67.3% could also be seen, which shows that if emotional intelligence were improved, a better organizational climate would be achieved.

**Keywords:** *Emotional intelligence, organizational climate, motivation*

## INTRODUCCIÓN

En la presente investigación en el capítulo I, correspondiente al Problema de la Investigación, se logra mencionar como es que se manifiesta las Variables de inteligencia emocional y clima organizacional, además de describir los problemas, los objetivos, las hipótesis y también indicar los distintos tipos de justificación de la exploración.

En el capítulo II del Marco teórico, se redactó los distintos antecedentes, estudios similares desarrollados en universidades en el entorno internacional, en el Perú y a nivel de la macro región sur; también se mencionó las diferentes bases teóricas que le dan sustento a la indagación.

En el capítulo III del método, se indica el tipo de indagación, el diseño que se emplea, el universo, la muestra, además del procesamiento de los datos.

En el capítulo IV, correspondiente a la presentación de los resultados se presenta las tablas de frecuencias y figuras de cada variable y dimensiones, la prueba de normalidad para elegir el estadístico indicado y las pruebas de hipótesis.

En el capítulo V, se redacta las conclusiones en base a los resultados obtenidos en el análisis estadístico y las recomendaciones.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

Actualmente se conoce que la inteligencia emocional es muy relevante en las distintas corporaciones; por ello se promueve el desarrollo de esta en las distintas empresas a nivel mundial.

A nivel internacional se tiene entendido que las distintas corporaciones le dan mucha importancia al clima organizacional, esto debido a que son conocedoras que al propiciar un mejor clima se lograra tener empleados más motivados, y con mejores relaciones profesionales en el ámbito laboral lo cual llegara a repercutir en gran medida en el desenvolvimiento de los empleados, además de que brindaran un mejor servicio a los usuarios a los que se deben las distintas empresas.

A nivel nacional las empresas peruanas han podido evidenciar a los largo de los años lo relevante que es invertir en la atmósfera institucional de sus corporaciones, es por esto que en las últimas anualidades invierten en brindar capacitaciones, en ejecutar talleres y en contratar coaching que logren incrementar las relaciones de los asalariados, en lograr que se sientan más motivados y en poder mejorar las capacidades de los colaboradores con el fin de mejorar un mejor clima y tener una mejor rentabilidad y desempeño en las corporaciones.

En Moquegua se ha podido ver que, con los cambios dados, sobre todo por el rubro minero es que las empresas privadas se esfuerzan en dar un mejor servicio a sus clientes, es por ello que actualmente planifican para que una parte de su presupuesto se destine a la motivación y al incremento de las relaciones laborales de sus empleados.

En la Dirección regional de educación de Moquegua, se presenta el problema de poder determinar si las acciones desarrolladas para mejorar el clima organizacional han tenido resultados positivos y por otro lado, se plantea la interrogante de poder establecer el grado de relación con la inteligencia emocional de los trabajadores, por cuanto, como recursos humanos de gran valor, la institución debe contar con una base que le permita finalmente emprender acciones de mejora para el desarrollo personal de sus miembros.

## **1.2. Definición del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los colaboradores de la dirección regional de educación Moquegua, 2024?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación generada entre la inteligencia emocional y la motivación en los colaboradores en los colaboradores de la dirección regional de educación Moquegua, 2024?

¿Cuál es la relación generada entre la inteligencia emocional y la confianza en los colaboradores en los colaboradores de la dirección regional de educación Moquegua, 2024?

¿Cuál es la relación generada entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales en los colaboradores en los colaboradores de la dirección regional de educación Moquegua, 2024?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los colaboradores en los colaboradores de la dirección regional de educación Moquegua, 2024

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la motivación en los colaboradores en los colaboradores de la dirección regional de educación Moquegua, 2024.

Establecer la relación entre la inteligencia emocional y la confianza en los colaboradores en los colaboradores de la dirección regional de educación Moquegua, 2024.

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la dirección regional de educación Moquegua, 2024

### **1.4. Justificación y limitaciones de la investigación**

**Teórica:** En la presente investigación se empleó fundamentos y conceptos de distintos autores que permitieron analizar como es que la inteligencia emocioanl

puede repercutir en el clima organizacional de los colaboradores de la Dirección Regional de educación Moquegua en el presente año.

**Práctica:** Con los resultados que se obtuvieron en este estudio se logró brindar soluciones a las dificultades que surgen en la inteligencia emocional y el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de educación Moquegua; los resultados facilitaron, a los funcionarios a cargo, información importante para lograr mejoras en el clima organizacional.

**Metodológica:** En el desarrollo de esta investigación se ejecutaron los mecanismos indicados para llegar a recopilar la data necesaria a través de la aplicación de los instrumentos; Información que luego fue procesada estadísticamente para hallar los resultados y tener una información precisa y clara.

## **1.5. Variables**

**Variable 1:** Inteligencia emocional

**Variable 2:** Clima organizacional

**Tabla 1***Operacionalización de variables*

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>Independiente:</b>			
Inteligencia emocional	Mayer y Salovey citados en (Estrada, Torre, Mamani, & Zuloaga, 2020) define la inteligencia emocional desglosándolo en cuatro elementos esenciales: la habilidad para percibir, evaluar y expresar emociones; la función de las emociones en facilitar procesos cognitivos; la comprensión profunda y aplicación del conocimiento emocional; y el control emocional orientado a fomentar el crecimiento tanto emocional como intelectual.	Percepción emocional	Percepción de emociones
		Comprensión emocional	Comprensión de emociones
		Regulación emocional	Regulación de emociones
<b>Dependiente:</b>			
Clima organizacional	Se puede conceptualizar el clima organizacional como las relaciones interpersonales en el ámbito laboral y personal son elementos cruciales que inciden significativamente en el desarrollo y el éxito de cualquier empresa u organización. (Fernández, 2019).	Motivación	Medición de la motivación
		Confianza	Medición de la capacidad
		Relaciones interpersonales	Relaciones

*Nota:* Elaborado por el investigador

## **1.6. Hipótesis de la investigación**

### **1.6.1. Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los colaboradores de la dirección regional de educación Moquegua, 2024

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la motivación en los colaboradores de la dirección regional de educación Moquegua, 2024.

Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la confianza en los colaboradores de la dirección regional de educación Moquegua, 2024.

Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la dirección regional de educación Moquegua, 2024

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1. Antecedentes a nivel internacional**

Prabowo et al. (2024) en su trabajo titulado “La influencia del entorno laboral y la inteligencia emocional en Satisfacción laboral de los empleados en PT Waskita Toll Road”, tuvieron como objetivo determinar la influencia del clima laboral y la inteligencia emocional en satisfacción laboral de los empleados en PT Waskita Toll Road. La población y muestra de esta investigación son todos empleados de PT Waskita Toll Road en Yakarta en 2023, con hasta 136 empleados que utilizan el método del censo para determinar la muestra. Los resultados del análisis de regresión lineal múltiple muestran que el ambiente laboral y la inteligencia emocional afectan positiva y significativamente la satisfacción laboral de los empleados. En el entorno laboral se espera que se produzcan mejoras Se hará al estado de las ventanas y ventilación del aire en el espacio de trabajo, lo cual debe ser evaluado en términos de disposición y función. Cada espacio de trabajo debe contar con una ventana que pueda utilizarse correctamente. Inteligencia emocional, con las características de los empleados que no son abiertos sobre sus sentimientos. Hace empleados vulnerables al estrés y al agotamiento.

Sujila & Hadi (2023) en su estudio titulado “*El efecto del ambiente de trabajo y la disciplina laboral en el desempeño de los empleados a través de la inteligencia emocional*”, buscaron descubrir y analizar el efecto del entorno de trabajo, la disciplina laboral y la inteligencia emocional en el desempeño de los empleados en la Universidad de Nusa Nipa Indonesia. Además, también tuvo como objetivo descubrir y analizar el efecto de la inteligencia emocional en la mediación del efecto del entorno de trabajo y la disciplina laboral en el desempeño de los empleados en la Universidad de Nusa Nipa Indonesia. Además, el estudio fue cuantitativo. La población estuvo formada por todos los empleados de la Universidad de Nusa Nipa Indonesia, que consta de 66 personas. Además, los datos se recopilaron a través de cuestionarios y se analizaron descriptivamente con SPSS y T-Sobel. Además, el resultado del análisis descriptivo mostró que el entorno de trabajo, la disciplina laboral, la inteligencia emocional y el desempeño de los empleados fueron buenos criterios. Además, el resultado del análisis de ruta concluyó que 1) el entorno de trabajo afectó el desempeño de los empleados, 2) la disciplina laboral afectó el desempeño de los empleados, 3) la inteligencia emocional afectó el desempeño de los empleados, 4) la inteligencia emocional pudo mediar la relación del entorno de trabajo en el desempeño de los empleados, y 5) la inteligencia emocional pudo mediar la relación de la disciplina laboral en el desempeño de los empleados.

Pérez et al. (2022) en el estudio titulado “*Inteligencia emocional y clima laboral en el departamento de recursos humanos de una institución pública de educación superior de la ciudad de Chihuahua*” buscan evaluar la relación entre inteligencia emocional y clima laboral en el Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Chihuahua, describiendo las características de la inteligencia emocional, las características del clima laboral; la relación de los indicadores socioeconómicos con la inteligencia emocional y el clima laboral, así como la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral. Los investigadores consideraron como primordial proposición indagar las

peculiaridades que manifiestan la inteligencia emocional y el clima laboral en el departamento de recursos humanos de una Universidad; los indagadores optaron porque la pesquisa sea de carácter aplicada, en donde se determine la correlación de las variables indagadas, además que fue descriptiva; de la misma manera no se registró una manipulación de los datos, por lo que la pesquisa fue no experimental en cuanto al diseño empleado; se llegó a emplear un interrogatorio de 33 ítems para la inteligencia emocional y otro interrogatorio de 21 ítems para el clima laboral; se identificó una confiabilidad del 92,9% para la primera variante y 81% para la segunda variante; para la muestra el 15% correspondió a los varones y el 85% a damas, se pudo concluir que el 20% de los investigados se identificó con una escala no adecuada en la inteligencia emocional, el 9% indico estar apáticos, mientras que el 71% manifestaron sentirse muy óptimos con la inteligencia emocional; se llega a deducir que la mayoría de los encuestados se identificó con un nivel muy favorable para la inteligencia emocional; para el clima laboral se determinó que el 31% de los indagados indicaron que era muy óptimo y el 39% arguyo que éste era paupérrimo; también se observó que no se llega a presentar una correlación lineal en las variables indagadas en la presente exploración.

Arar & Oneren (2021) en su investigación titulada *“El papel de la inteligencia emocional y el equilibrio entre vida laboral y personal en la relación entre la felicidad en el trabajo y el rendimiento percibido en el ámbito académico”*, buscaron confirmar la teoría de “empleado feliz = empleado productivo” en un entorno académico en el que las horas de trabajo y el lugar de trabajo no están tan claros como en otros entornos laborales en los que se manejó la tesis antes mencionada. Por lo tanto, el objetivo pionero fue investigar la relación entre la felicidad en el lugar de trabajo y el rendimiento académico percibido. Con base en la posible relación, se analizó el efecto moderador de la inteligencia emocional y el efecto mediador del equilibrio entre el trabajo y la vida personal con subdimensiones respectivamente. El estudio se realizó en 42 universidades ubicadas en la región de Anatolia central de Turquía con 1136 académicos. Al

analizar los datos, se realizó un análisis de regresión jerárquica. Los resultados mostraron que la felicidad en el lugar de trabajo afectó positivamente el rendimiento académico percibido directamente. Además, este efecto se hizo más fuerte con la inteligencia emocional y sus tres subdimensiones. Además, tres subdimensiones del equilibrio entre el trabajo y la vida personal mediaron parcialmente esta relación. Esta investigación hace contribuciones teóricas a la literatura al validar la tesis también en el entorno académico y el papel mediador del equilibrio entre el trabajo y la vida personal, opuesto a lo que se indica en la literatura. También tiene algunas contribuciones prácticas para las universidades al mostrar cómo mejorar el rendimiento.

Valdez (2021), en su tesis titulada "*Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de la empresa hotelera "Casa Grande" de la ciudad de La Paz*", el investigador consideró como objetivo primordial: indagar como repercute la inteligencia emocional en el clima organizacional en los colaboradores de una corporación del rubro hotelero; en lo que respecta al método el investigador considero que fuera correlacional en cuanto al tipo; así mismo no se llegó a evidenciar una manipulación de datos por lo que se pudo registrar un diseño no experimental; se tuvo un universo de 186 colaboradores de los cuales 95 correspondió a las damas y 91 a los varones, la muestra la conformaron 41 asalariados; la confiabilidad de la inteligencia emocional correspondió a 90,6% y para el clima organizacional fue 84,6%; se concluyó que el 2% de los investigados indicaron que se relacionaban con una escala baja en la inteligencia emocional, el 49% con una escala buena y el 49% Indicaba presentar un nivel óptimo; se deduce que la mayor parte de indagados se identificaron con los niveles buenos y óptimos con un 96%; en cuanto a la percepción emocional el 51% indico que era bueno y el 49% arguyo que era óptimo; en el clima organizacional se pudo ver que el 22% arguyo que era de riesgo, el 63% manifestó que era óptimo y el 15% indico que era muy óptimo; el investigador llegó a determinar que se tenía una correlación del 77% la cual era positiva media, al igual se visualizó un sig. de 0.01, lo cual indicó que

mientras se tenga una mayor escala de inteligencia emocional se llegara a obtener un óptimo clima organizacional.

### **2.1.2. Antecedentes a nivel nacional**

Ferrer & Tello (2022) en la tesis intitulada “Inteligencia emocional y clima laboral en Nisira Systems, Trujillo-2021” los investigadores consideraron como su principal objetivo el indagar como se llega a relacionar la inteligencia emocional y el clima laboral en Nisira Systems; los investigadores consideraron un estudio cuantitativo en lo que respecta al enfoque, siendo aplicado en lo que se refiere al tipo; no se llegó a manipular los datos por lo que el diseño fue no experimental; se tuvo a 55 asalariados que integraron la muestra; se concluyó que el 12,7% de los asalariados indicaron que la inteligencia emocional era paupérrima; el 78,2% manifestó que era media y el 9,1% indico que era óptima, respecto a la atención emocional el 5,5% arguyo que era baja, el 85,5% se relacionó con la escala media y el 9,1% con un nivel óptimo; para el clima laboral se observó que el 30,9% de los asalariados indicaba que presentaba una escala regular y el 69,1% manifestaba que era óptimo; en cuanto a la autorrealización el 14,5% menciona que era regular y el 85,8% arguyo que era elevado; se deduce que la mayoría de asalariados se identificó con un nivel óptimo por lo que se evidencia un nivel aceptable de autorrealización; de la misma manera se observó que se presentaba una correlación significativa en las variantes investigadas en esta pesquisa.

Flores (2021) en su trabajo de investigación que lleva por nombre “Inteligencia emocional y clima organizacional en docentes de las Instituciones Educativas del nivel primaria del distrito de Huanta – 2019”; considero como objetivo general indagar la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de educadores del nivel de primaria; la indagadora decidió que en la presente exploración se tenga una pesquisa de tipo descriptiva, se empleó un diseño con carácter de correlacional, el universo lo integraron 55 educadores, se laboró con

una muestra de 55 maestros, se visualizó una confiabilidad de 93% para la inteligencia emocional y de 81,3% para el clima organizacional; se concluyó que el 16,4% de los instructores indicaron que la inteligencia emocional era paupérrima, el 54,5% manifestaron que era regular y el 29,1% se identificó con una escala óptima, en el clima organizacional se visualizó que el 14,5% de instructores arguyo que era deficiente, el 47,3% manifestó que era regular y el 38,2% indico que era óptimo, se puede deducir que la mayoría de educadores se relacionó con una escala media del clima; igualmente se llegó a presentar una correlación de 83,5% lo que indico que al darse políticas para incrementar la inteligencia emocional se obtendrá un óptimo clima organizacional.

Urbano (2021) en su tesis titulada “Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal de salud del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, 2020”, planteó como objetivo general: indagar la correlación dada entre la inteligencia emocional y el clima organizacional; la investigadora trabajo con una pesquisa básica en donde no manipulo los datos por lo que la indagación fue no experimental, además que la desarrollo en un solo momento, por lo que fue transversal; el universo lo integraron 846 sujetos; mientras que la muestra la conformaron 55 colaboradores entre los que se encontraban médicos y enfermeros que prestaban sus servicios en diversas áreas; para inteligencia emocional se laboró con un interrogatorio conformado por 24 ítems y para clima organizacional se empleó un interrogatorio de 34 ítems, se pudo evidenciar una confiabilidad de 93,1% y de 79,9% para las dos variables; se logró visualizar en los encuestados referente a la inteligencia emocional: que el 9% indico que debía de mejorar, el 80% manifestó que tenía un grado aceptable, el 11% se identificó con un nivel óptimo; se evidencia que la mayor parte de los colaboradores se identificaron con un grado aceptable; en lo que respecta al clima organizacional se pudo detectar que los colaboradores indicaron que: el 4% indico que no es un clima apropiado; el 75% indico que debería de mejorar el clima y solamente el 22% manifestó que el clima era apropiado; se puede deducir que tres cuartas partes del personal se logró

identificar con un clima que debería de mejorar; también se pudo determinar que no se presentaba una correlación entre el clima y la inteligencia emocional dado que se visualizó un sig. de 0.237.

Milton (2019) en su tesis titulada “Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de una empresa molinera - Lambayeque 2019”, tiene como objetivo establecer la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los empleados de una empresa molinera en Lambayeque en 2019. La metodología utilizada fue cuantitativa, con un diseño no experimental y un enfoque correlacional. La muestra estuvo compuesta por 120 trabajadores de dicha empresa, a quienes se les aplicó el test de Inteligencia Emocional de EQ-I-Bar-On y la Escala EDCO para evaluar el clima organizacional. Los resultados de la investigación mostraron que el 49% de los encuestados señalaban que existía un clima organizacional deficiente entre los trabajadores. Se concluyó que la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los empleados de la empresa molinera es significativa y positiva, dado que el coeficiente de correlación fue de 0,944 y el valor de significancia bilateral fue de 0,000. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación, que afirma que la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa molinera en Lambayeque 2019 es altamente significativa.

Escobar (2018) en su trabajo de investigación titulado “*Inteligencia emocional y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo S.A.C en San Juan De Miraflores*”, tuvo como objetivo de la investigación identificar la relación existente entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los colaboradores de Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores. La hipótesis alternativa plantea que hay una relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en este grupo de trabajadores. La investigación fue de tipo no experimental, de corte transversal, con un diseño descriptivo correlacional, y la población estuvo compuesta por 47 colaboradores de Carhuamayo S.A.C. en el distrito de San Juan de Miraflores, obteniendo los datos

de manera censal. Los instrumentos aplicados a la muestra fueron validados rigurosamente y sometidos a pruebas de confiabilidad, obteniendo un coeficiente alfa de Cronbach de 0.957 para el cuestionario de inteligencia emocional y 0.901 para el de clima organizacional. En la prueba de hipótesis se halló un coeficiente de correlación de Pearson de 0.712, con un nivel de significancia de 0.00. Se concluye que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los colaboradores de Carhuamayo S.A.C. en San Juan de Miraflores.

### **2.1.3. Antecedentes regionales o locales**

Lopez & Mendieta (2023) en su estudio titulado “*Clima organizacional y compromiso organizacional en la Municipalidad Distrital de Samegua, Moquegua – 2023*” tiene como objetivo establecer la correlación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional de los empleados de la Municipalidad Distrital de Samegua. Es importante señalar que la investigación es de naturaleza cuantitativa, de tipo básico, con un diseño transversal e hipotético deductivo, así como correlacional. Para realizar el estudio, se llevó a cabo un muestreo aleatorio simple que incluyó a 103 trabajadores de la municipalidad, y se recolectaron datos mediante dos cuestionarios. Los resultados demostraron que existe una correlación directa moderada, con un coeficiente  $T_c = 0.583$  y un valor  $p < 0.05$ . En consecuencia, se concluye que las percepciones y condiciones que experimentan los trabajadores de la municipalidad están relacionadas con el compromiso que estos muestran.

Coayla & Juarez (2023) en su tesis denominada “*Relación entre estrés laboral y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa Emblemática Simón Bolívar de la Región Moquegua, en el año 2022*” tienen como objetivo principal fue determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los educadores en la Casa de Estudios Emblemática Simón Bolívar de la

región Moquegua. Este estudio es de tipo no experimental, aplicado y de enfoque cuantitativo, clasificándose como correlacional. La muestra estuvo compuesta por 68 educadores del mencionado colegio. La información se recogió a través de encuestas, utilizando diferentes instrumentos para cada variable. Para medir el Estrés Laboral se utilizó el "Cuestionario de Burnout de Maslach", mientras que la Satisfacción Laboral se evaluó mediante la Escala de Satisfacción Laboral. La validez de los instrumentos fue revisada por expertos en el área. Los resultados obtenidos indican una relación indirecta significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, evidenciada por un coeficiente de Rho de Spearman de -0.493. Esto sugiere una correlación negativa de debilidad media, lo que implica que a mayor estrés, menor será la satisfacción laboral de los docentes y viceversa.

Gutiérrez (2022) en su tesis titulada *“Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la planta Alicorp - Sidsur, Arequipa 2021”* estableció como su objetivo general: indagar la relación originada entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los asalariados de la planta Alicorp-Sidsur, en este estudio se determinó que el tipo de investigación es descriptivo, además se consideró como un diseño transversal, se trabajó con una muestra de 365 asalariados, se concluyó que los asalariados se identificaban en un 41% con la escala paupérrima en la inteligencia emocional, el 37% indicaba que se relacionaba con un nivel regular y el 22% con una escala óptima, se deduce que la mayoría de asalariados se identificó con el nivel medio; en lo que corresponde al desempeño laboral se registró que el 22% de los asalariados se identificaban con un nivel paupérrimo, el 45% se relacionaban con el nivel regular y el 33% indicó situarse en un óptimo nivel, se infiere que la mayor parte de los asalariados se identifica con la escala media; también no se llegó a encontrar una correlación en las variantes indagadas dado que el sig. hallado fue de 0.0814.

Abarca & Apaza (2021) en su estudio “Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional en Arequipa”; las investigadoras establecieron como objetivo general: determinar la relación originada entre inteligencia emocional y satisfacción laboral; se consideró una indagación de carácter cuantitativa referente al tipo, evidenciando un diseño correlacional, la pesquisa se desarrolló en un solo momento por lo que fue transversal, el universo fue de 51 personas, el 51% de la muestra perteneció a damas; el 57% fueron enfermeras civiles y el 43% fueron enfermeras de corte militar; se pudo evidenciar que las enfermeras gozaban de un aceptable inteligencia emocional, además de mostrar un grado medio de satisfacción laboral, también se observó una correlación significativa entre las variables indagadas.

Estuco (2018) en su trabajo de investigación titulado “*Influencia de la inteligencia emocional en la percepción del clima laboral en el personal administrativo de la Red de Salud Ilo Minsa Moquegua – 2016*”, el del estudio fue identificar cómo influye la inteligencia emocional en la percepción del clima laboral entre el personal administrativo de la Red de Salud Ilo Minsa en Moquegua en 2016. Para llevar a cabo la investigación, se utilizaron dos herramientas de medición confiables y validadas para su uso en el país: el Inventario Emocional de BarOn-ICE y la Escala de Clima Laboral CL – SPC. Se trabajó con una muestra de 66 trabajadores administrativos, alcanzando la conclusión de que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima laboral, con un  $p = 0.017$ . En cuanto a la escala de clima laboral, un 54.5% de los encuestados lo percibió como medianamente favorable, mientras que un 39.4% lo consideró favorable. En términos de inteligencia emocional, el 57.60% mostró un nivel bajo de capacidad y el 34.8% tuvo un nivel extremadamente bajo.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Inteligencia emocional**

Matassini citado en Estrada et al. (2020) explica que, en el devenir de nuestras vidas, la convivencia demanda la presencia de individuos que ostenten un equilibrio tanto intelectual como emocional. Se requieren seres humanos con la capacidad de discernir, comprender, regular y eventualmente transformar tanto sus propios estados emocionales como aquellos que se manifiestan en su entorno. Este proceso de integración persigue amalgamar los aspectos cognitivos y emocionales de la persona, propiciando un desempeño eficiente tanto en el ámbito laboral como en las relaciones interpersonales.

Mayer y Salovey citados en Estrada et al. (2020) define la inteligencia emocional desglosándolo en cuatro elementos esenciales: la habilidad para percibir, evaluar y expresar emociones; la función de las emociones en facilitar procesos cognitivos; la comprensión profunda y aplicación del conocimiento emocional; y el control emocional orientado a fomentar el crecimiento tanto emocional como intelectual.

Se presenta la inteligencia emocional desde el modelo Bar-on, donde se conceptualiza en diferentes factores, reconociendo cinco competencias fundamentales. En primer lugar, la Competencia Intrapersonal, que se centra en la habilidad para reconocer y aceptar las propias emociones con autenticidad. Seguido está la Competencia Interpersonal, que destaca la capacidad de comprender y relacionarse eficazmente con los demás. La Competencia de Adaptabilidad, por otro lado, resalta la habilidad para ajustarse de manera flexible y realista a los cambios del entorno. En cuarto lugar, la Competencia de Manejo del Estrés se refiere a la capacidad de gestionar las propias emociones en situaciones de presión. Finalmente, la Competencia de Estado de Ánimo destaca la capacidad para mantener una actitud positiva y optimista frente a las diversas circunstancias. Estas

competencias conforman un conjunto integral que permite una mejor adaptación y funcionamiento en diversos contextos emocionales y sociales. Se postula que la persona con un nivel de inteligencia emocional desarrollado no solamente es capaz de comprender y gestionar sus propias emociones, sino que también logra establecer relaciones interpersonales significativas y empáticas. Este modo de funcionamiento garantiza una respuesta eficaz ante las demandas y tensiones que surgen del entorno circundante. (Silva, 2020)

Goleman citado en Medina et al. (2021) indica que el dominio de aptitudes personales como la autoconciencia, el autocontrol y la motivación, así como aptitudes sociales como la empatía y las habilidades interpersonales, constituyen elementos fundamentales para una inteligencia emocional efectiva. La comprensión de uno mismo es la base para un manejo adecuado de las relaciones interpersonales, lo cual resulta particularmente ventajoso en el ámbito educativo. Por consiguiente, un educador versado en inteligencia emocional sería capaz de discernir los sentimientos de sus estudiantes, permitiéndole proporcionar el respaldo pertinente y dirigir las emociones hacia el logro de los objetivos educativos establecidos.

Según Duque citado en Cassinelli (2019), define la inteligencia emocional como el proceso mediante el cual una persona se esfuerza por identificar tanto sus propias emociones como las de los demás, y luego utiliza este conocimiento para gestionarlas en beneficio de su entorno. El autor sugiere que este proceso de gestión emocional debe ser continuo, ya que es una característica intrínseca del ser humano que responde a diversos estímulos, influyendo en su comportamiento en el entorno social. Estas emociones pueden manifestarse de manera positiva o negativa, dependiendo de su significado individual. Por ejemplo, la tristeza puede tener un impacto adverso en el desempeño laboral de las personas.

Baron explica que ciertos aspectos de la personalidad juegan un papel crucial en el logro del éxito, destacando cinco habilidades específicas: intrapersonales, interpersonales, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo

general. Además, señala que la inteligencia emocional se compone de una combinación de atributos personales y sociales que capacitan a un individuo para relacionarse efectivamente y abordar las diversas demandas que puedan surgir en su vida. (Cassinelli, 2019)

Carmona, V. & R. citado en Calderon (2020), indica que la Inteligencia Emocional se define como una capacidad cognitiva que está intrínsecamente relacionada tanto con el ámbito de la inteligencia como con el de la personalidad, concebida como un conjunto integrado de disposiciones o tendencias de comportamiento. Entre estas características se encuentran el asertividad, el optimismo, la baja impulsividad y la sociabilidad.

Mayer & Salovey, conceptualiza mediante cuatro competencias fundamentales: la percepción emocional, la facilitación personal o asimilación, la comprensión emocional y la regulación emocional. La percepción emocional se define como la capacidad de identificar y reconocer tanto las propias emociones como las de los demás, implicando la atención cuidadosa y la decodificación precisa de las señales emocionales expresadas a través de gestos faciales, movimientos corporales y tono de voz. Esta destreza involucra la habilidad de discernir con precisión la autenticidad y sinceridad de las emociones expresadas por otros individuos. Por otro lado, la facilitación o asimilación personal engloba la capacidad de tener en cuenta los sentimientos al razonar o resolver problemas. Este aspecto se centra en cómo las emociones influyen en el proceso cognitivo y en cómo nuestros estados emocionales impactan en la toma de decisiones. (Calderon, 2020)

El desarrollo de la inteligencia emocional se construye a través de un proceso continuo en el cual intervienen diversas etapas, como la evaluación y expresión de las emociones, su regulación y la capacidad de adaptarse a las demandas del entorno. Dentro de este proceso, se identifican componentes característicos que contribuyen al fortalecimiento de la inteligencia emocional. Entre ellos se encuentran la claridad emocional, que implica una comprensión

profunda de las propias emociones y su origen; la atención emocional, que consiste en la capacidad de prestar atención consciente a las emociones presentes tanto en uno mismo como en los demás; y la reparación emocional, que involucra la habilidad para gestionar y recuperarse de las experiencias emocionales negativas de manera constructiva. (Muñoz & Villar, 2023)

### **2.2.2. Clima organizacional**

Se puede conceptualizar el clima organizacional como las relaciones interpersonales en el ámbito laboral y personal son elementos cruciales que inciden significativamente en el desarrollo y el éxito de cualquier empresa u organización. En este sentido, los líderes empresariales se erigen como figuras clave, siendo responsables de cultivar y mantener un entorno laboral propicio tanto para sus colaboradores como para los diversos actores involucrados en la dinámica organizacional. Esta labor de gestión interpersonal busca generar un clima organizacional óptimo, caracterizado por la productividad, la eficiencia y la positividad, con el fin último de alcanzar los objetivos estratégicos y operativos de la entidad. (Fernández, 2019)

Un ambiente laboral adecuado y un clima organizacional favorable tienen un impacto significativo en el rendimiento y la participación de los empleados, comprometiéndolos con sus responsabilidades diarias y promoviendo una mayor implicación en la gestión empresarial. Diversos enfoques en la comunicación, liderazgo, motivación, incentivos y otros aspectos influyen en la creación de un entorno laboral propicio y en el fomento de un clima organizacional saludable. Este equilibrio busca establecer una relación simbiótica beneficiosa entre los gerentes y los trabajadores, en la que ambos contribuyan al éxito y crecimiento de la empresa. (Fernández, 2019)

Schneider & Reichers citados en (Ruiz, 2020) describen el Clima Organizacional como el conjunto de percepciones y valoraciones compartidas por los individuos dentro de una organización en relación con su entorno laboral. Estas

percepciones y valoraciones reflejan las discrepancias individuales en el marco social o contextual en el que se desenvuelve cada persona. Comprenden tanto las políticas, prácticas y procedimientos formales establecidos por la organización, como las normas y dinámicas informales que influyen en el día a día de los empleados. En esencia, el Clima Organizacional representa la interacción compleja entre los factores estructurales y culturales de una organización, que moldean las experiencias y percepciones de sus miembros en el lugar de trabajo.

Litwin & Stinger explica que el Clima Organizacional se encuentra intrínsecamente ligado conceptualmente al entorno laboral en su totalidad. Se refiere al contexto en el que un conjunto de individuos realiza sus actividades laborales de manera cotidiana. Es importante resaltar que el Clima Organizacional puede ser influenciado por diversos factores, tanto internos, relacionados con las políticas y prácticas de la organización, como externos, provenientes del entorno socioeconómico y cultural. (Liza, 2020)

El Clima Organizacional se erige como un factor de vital importancia en el contexto de cualquier entidad, ya que puede influir de manera significativa en su eficiencia y efectividad. Este ambiente interno, en términos generales, puede actuar como un catalizador que propicia o inhibe el desarrollo y el logro de los objetivos organizacionales. La percepción y la interpretación que los colaboradores tienen del Clima Organizacional están influenciadas por una serie de variables, entre ellas, las políticas de la empresa, la cultura organizacional, las relaciones interpersonales, el estilo de liderazgo y las prácticas de gestión de recursos humanos. En consecuencia, el éxito o fracaso de una organización puede estar estrechamente vinculado a la forma en que se establecen y se fomentan las condiciones que influyen en la percepción del Clima Organizacional por parte de los empleados. (Liza, 2020)

Gan citado en (Chevez, 2021), explica que el Clima Organizacional abarca un conjunto complejo de percepciones que los colaboradores desarrollan al interactuar con las estructuras formales de una organización. A diferencia de la

Cultura Organizacional, que representa los valores, creencias y normas arraigadas en la identidad de la empresa y que tiende a ser más estable en el tiempo, el clima es más dinámico y susceptible a cambios. Este fenómeno puede variar en función de una multiplicidad de factores, como los procesos de comunicación interna, el estilo de liderazgo, las políticas de recursos humanos, entre otros. Por consiguiente, el Clima Organizacional se define, en gran medida, por las percepciones individuales y colectivas de los empleados sobre la organización y su entorno laboral.

El término "clima organizacional" engloba la totalidad de las características y factores particulares que definen y moldean la atmósfera interna de una organización, influyendo en cierta medida en las percepciones y comportamientos de quienes trabajan en ella. La adecuada gestión y preservación de un clima organizacional percibido como positivo por parte de los miembros de la organización adquiere una relevancia crucial en la gestión de recursos humanos y el funcionamiento efectivo de la entidad. Se ha observado que la percepción de un clima organizacional favorable se asocia con un aumento en los niveles de bienestar psicológico, satisfacción laboral y motivación del personal. Esto, a su vez, se traduce en una mayor disposición para contribuir con esfuerzos adicionales y un compromiso más sólido con los objetivos organizacionales, lo que conlleva a un mejor rendimiento laboral y, en última instancia, al logro de los objetivos estratégicos de la organización. En este sentido, la promoción y el mantenimiento de un clima organizacional saludable se convierte en una prioridad estratégica para las empresas que buscan alcanzar altos niveles de eficacia y competitividad en su entorno laboral. (Chevez, 2021)

Según Likert nos explica que el comportamiento de los directivos desempeña un papel fundamental en la configuración del clima organizacional, y se identifican tres variables que determinan su percepción: las variables causales, asociadas al crecimiento de la empresa; las variables intermedias, que abarcan las emociones y percepciones de los trabajadores; y las variables finales, que

representan las conclusiones derivadas de las dos primeras y se reflejan en los logros alcanzados. La estabilidad laboral, por otro lado, constituye una variable que está estrechamente vinculada al clima organizacional, y esta relación se manifiesta en las características estructurales de la organización. (Isern, 2021|)

Halpin & Crofts citados en (Isern, 2021|), definen el clima organizacional como la percepción subjetiva que los empleados tienen sobre diversos aspectos de su entorno laboral, incluyendo aspectos como autonomía, estructuras jerárquicas, sistemas de recompensas, trato interpersonal y ambiente laboral en general. Esta concepción, propuesta por Lewin, sostiene que el clima organizacional abarca no solo las condiciones objetivas del entorno laboral, sino también las interpretaciones y valoraciones que los trabajadores hacen de estas condiciones, reflejando así sus valores, necesidades y aspiraciones dentro de la empresa. En otras palabras, el clima organizacional se constituye como una amalgama compleja de percepciones, actitudes y expectativas que influyen en el comportamiento y la satisfacción de los empleados.

### **2.3. Marco conceptual**

**Percepción emocional:** Está relacionado a la aptitud que muestran los sujetos para llegar a intuir sus exclusivas percepciones. Las personas pueden intuir, evaluar y llegar a expresar su estado emotivo en una forma apropiada.

**Comprensión emocional:** Es el empleo de la educación emocional, los seres humanos pueden indicar, comprender e identificar en una manera debida su temperamento anímico.

**Regulación emocional:** Se relaciona a la idoneidad que muestran las personas para evidenciar comportamientos de las emociones que quieren lograr. Los seres humanos podrían indicar sus ganas de mostrar un afable temperamento.

**Clima organizacional:** Las relaciones interpersonales en el ámbito laboral y personal son elementos cruciales que inciden significativamente en el desarrollo y el éxito de cualquier empresa u organización.

**Motivación:** Sentimiento en el que los miembros se identifican con su corporación.

**Relaciones interpersonales:** Se entiende que es la intuición de las interacciones entre compañeros que se suscitan en el interior de una corporación, poniendo hincapié en las relaciones que se dan entre los directivos y los colaboradores, de la misma manera las que se dan entre los mismos asalariados.

## CAPÍTULO III

### MÉTODO

#### 3.1. Tipo de investigación

La presente investigación corresponde al tipo básico, por cuanto se a enfocado a comprender y poder ampliar los conocimientos sobre nuestras variables de estudio y el grado de relación de las mismas.

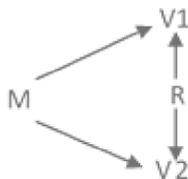
#### 3.2. Diseño de investigación

Corresponde a un diseño no experimental y transversal, puesto que no existió ninguna manipulación ni cambio de las variables, por otra parte, el estudio es transversal por cuanto las mediciones de las variables se realizaron en un solo instante de tiempo.

Su presentación se grafica del siguiente modo:

#### Figura 1

*Diagrama de relación*



*Nota:* M, muestra, R, relación, V1, V2, variables

### **3.3. Población y muestra**

Para la presente investigación la población bajo estudio estuvo conformada por 40 colaboradores nombrados de la Dirección Regional de educación Moquegua.

#### **Muestra**

Para la muestra se consideró el total de los trabajadores, es decir 40 colaboradores, ya que el número era pequeño y podía desarrollarse el muestreo con todos los trabajadores.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas**

Con respecto a la técnica utilizada, se empleó la encuesta, ya que esta permitía la obtención de información a través de la utilización de cuestionarios o entrevistas con preguntas claramente definidas al igual que sus respuestas, facilitando la recopilación y el análisis posterior de los datos obtenidos.

#### **Instrumentos**

Para medir la variable inteligencia emocional se aplicó una encuesta, compuesta por 20 Ítems, con opciones en una escala de Likert, que se muestra en el Anexo N°02.

Por otro lado, para medir la variable clima organizacional se aplicó una encuesta, elaborada con 20 Items, que consta de una escala de Likert para las opciones de respuesta. Dicho instrumento figura en el Anexo N°04

Las respectivas fichas técnicas figuran en los anexos N°03 y 05.

### **3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Una vez que se aplicó los instrumentos, se procedió a procesar los datos recogidos, para ello se introdujo los datos en un software informático, luego con ayuda de los baremos se pudo elaborar las tablas y figuras de las variables de inteligencia emocional y clima organizacional con sus respectivas dimensiones, las cuales se analizaron e interpretaron, seguidamente se realizó la prueba de normalidad para elegir el estadístico con el cual se podía ejecutar las pruebas de hipótesis y de esta manera poder conocer si se acepta las hipótesis planteadas, además de poder saber el nivel de correlación que se presenta.

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

#### 4.1. Presentación de resultados por variables

**Tabla 2**

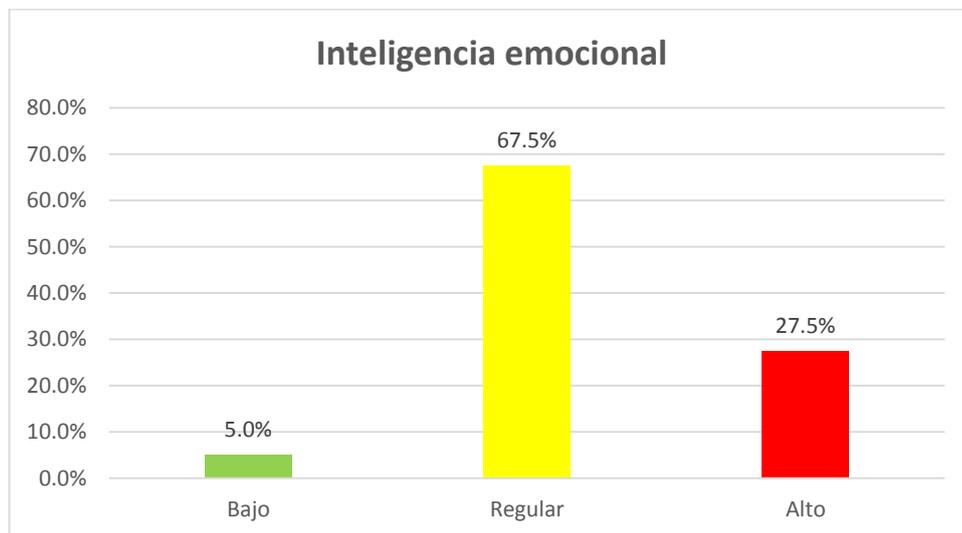
*Inteligencia emocional*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	5,0	5,0	5,0
Regular	27	67,5	67,5	72,5
Alto	11	27,5	27,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

*Nota:* Cuestionario de inteligencia emocional y clima organizacional aplicado a los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Moquegua.

## Figura 2

### *Inteligencia emocional*



*Nota:* Procesado en SPSS

### **Análisis e interpretación**

Los colaboradores indicaron respecto a la inteligencia emocional que: el 5% la evidencia en una escala baja; el 67,5% la presenta de una manera regular, el 27,5% arguyo que se manifiesta de una manera elevada. Se puede inferir que la mayoría de los colaboradores, más de las dos terceras partes indicaron que se identificaban con una escala media, exactamente con el 67,5%.

**Tabla 3**

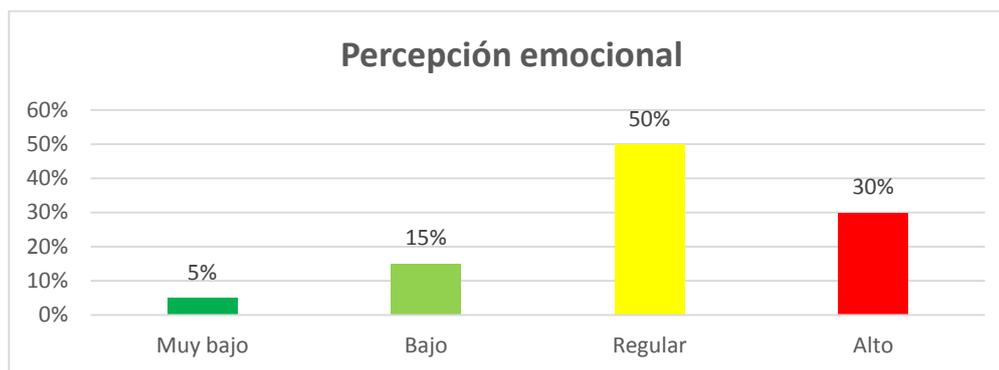
*Percepción emocional*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	2	5,0	5,0	5,0
Bajo	6	15,0	15,0	20,0
Regular	20	50,0	50,0	70,0
Alto	12	30,0	30,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

*Nota:* Cuestionario de inteligencia emocional y clima organizacional aplicado a los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Moquegua

**Figura 3**

*Percepción Emocional*



*Nota:* Procesado en SPSS

**Análisis e interpretación**

Los colaboradores indicaron respecto a la percepción emocional que: el 5% la intuye en una escala muy baja; el 15% la presenta de una forma baja, el 50% indico que era regular y el 30% arguyo que se manifiesta de una manera elevada. Se puede inferir que la mayoría de los colaboradores, que representan la mitad, indicaron que

se identificaban con una escala media, exactamente el 50%, y el nivel que tuvo menos identificación fue el muy bajo con el 5%.

**Tabla 4**

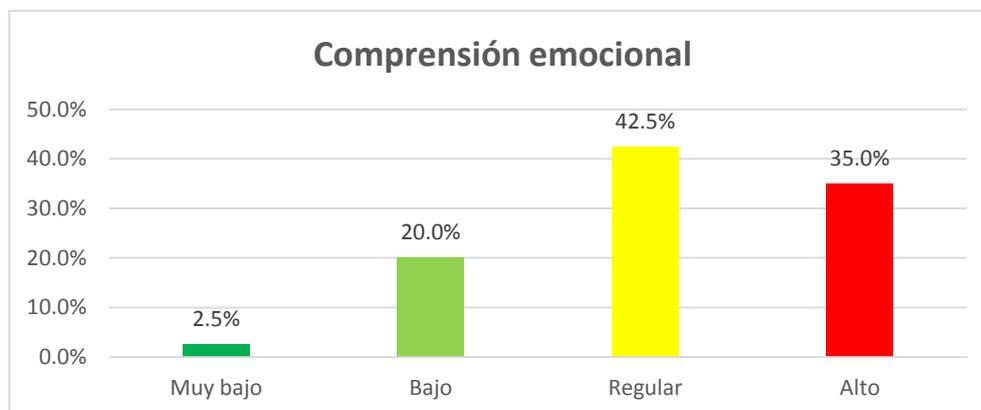
*Compresión emocional*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	1	2,5	2,5	2,5
Bajo	8	20,0	20,0	22,5
Regular	17	42,5	42,5	65,0
Alto	14	35,0	35,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

*Nota:* Cuestionario de inteligencia emocional y clima organizacional aplicado a los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Moquegua

**Figura 4**

*Compresión emocional*



*Nota:* Procesado en SPSS

## Análisis e interpretación

Los colaboradores indicaron respecto a la comprensión emocional que: el 2,5% la intuye en una escala muy baja; el 20% lo manifestaba de una forma baja, el 42,5% indico que era regular y el 35% arguyo que se manifiesta de una manera elevada. Se puede inferir que la mayoría de los colaboradores, que representan las 2/5 partes, indicaron que se identificaban con una escala media, exactamente el 42,5%, y el nivel que tuvo menos identificación fue el muy bajo con el 2,5%.

**Tabla 5**

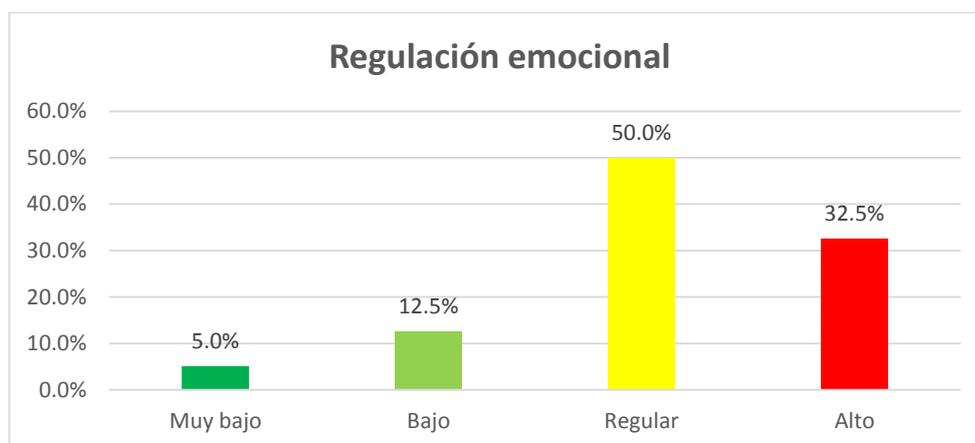
### *Regulación emocional*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	2	5,0	5,0	5,0
Bajo	5	12,5	12,5	17,5
Regular	20	50,0	50,0	67,5
Alto	13	32,5	32,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

*Nota:* Cuestionario de inteligencia emocional y clima organizacional aplicado a los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Moquegua

**Figura 5**

### *Regulación emocional*



*Nota:* Procesado en SPSS

## Análisis e interpretación

Los colaboradores indicaron respecto a la regulación emocional que: el 5% la intuye en una escala muy baja; el 12,5% la presenta de una forma baja, el 50% indico que era regular y el 32,5% arguyo que se manifiesta de una manera elevada. Se puede inferir que la mayoría de los colaboradores, que representan la mitad, indicaron que se identificaban con una escala media, exactamente el 50%, y el nivel que tuvo menos identificación fue el muy bajo con el 5%.

**Tabla 6**

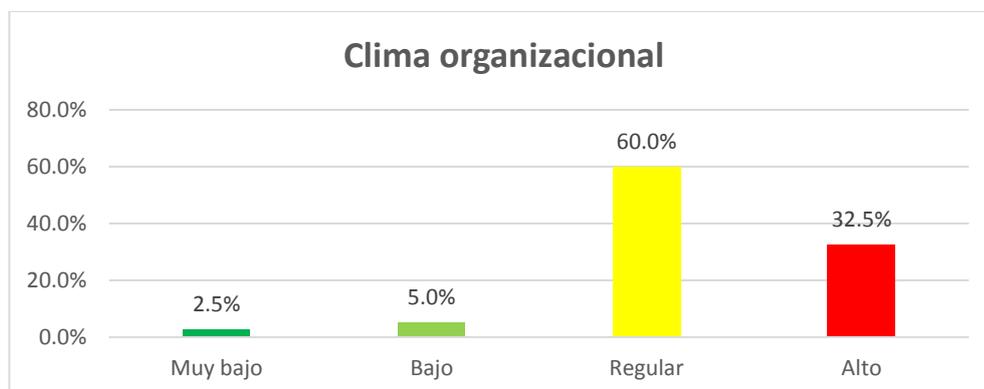
*Clima organizacional*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	1	2,5	2,5	2,5
Bajo	2	5,0	5,0	7,5
Regular	24	60,0	60,0	67,5
Alto	13	32,5	32,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

*Nota:* Cuestionario de inteligencia emocional y clima organizacional aplicado a los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Moquegua

**Figura 6**

*Clima organizacional*



*Nota:* Procesado en SPSS

## Análisis e interpretación

Los colaboradores indicaron respecto al clima organizacional que: el 2,5% lo percibía como muy bajo; el 5% lo intuía como bajo, el 60% indico que era medio y el 32,5% arguyo que se manifiesta de una manera elevada. Se puede inferir que la mayoría de los colaboradores, que representan los 3/5, indicaron que se identificaban con una escala regular, exactamente el 60%, y el nivel que tuvo menos identificación fue el muy bajo con el 2,5%.

**Tabla 7**

### Motivación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	1	2,5	2,5	2,5
Bajo	4	10,0	10,0	12,5
Regular	24	60,0	60,0	72,5
Alto	11	27,5	27,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

*Nota:* Cuestionario de inteligencia emocional y clima organizacional aplicado a los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Moquegua

**Figura 7**

### Motivación



*Nota:* Procesado en SPSS

## Análisis e interpretación

Los colaboradores indicaron respecto a la motivación que: el 2,5% la percibía como muy baja; el 10% la intuía como baja, el 60% indico que era regular y el 27,5% arguyo que se manifiesta de una manera elevada. Se puede inferir que la mayoría de los colaboradores, que representan los 3/5, indicaron que se identificaban con un nivel intermedio, exactamente el 60%, y el nivel que tuvo menos identificación fue el muy bajo con el 2,5%.

**Tabla 8**

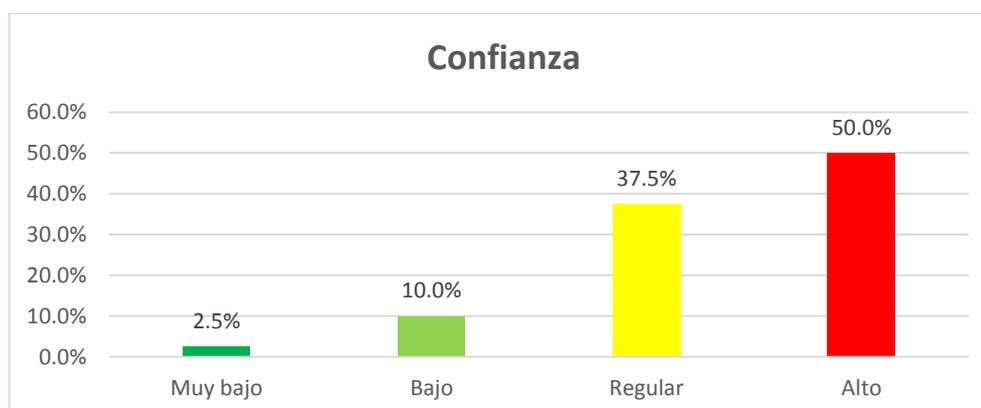
### Confianza

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	1	2,5	2,5	2,5
Bajo	4	10,0	10,0	12,5
Regular	15	37,5	37,5	50,0
Alto	20	50,0	50,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

*Nota:* Cuestionario de inteligencia emocional y clima organizacional aplicado a los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Moquegua

**Figura 8**

### Confianza



*Nota:* Procesado en SPSS

## Análisis e interpretación

Los colaboradores indicaron respecto a la confianza que: el 2,5% la percibía como muy baja; el 10% la intuía como baja, el 37,5% indico que era regular y el 50% arguyo que se manifiesta de una manera elevada. Se puede inferir que la mayoría de los colaboradores, arguyeron que se identificaban con un nivel óptimo, exactamente el 50%.

**Tabla 9**

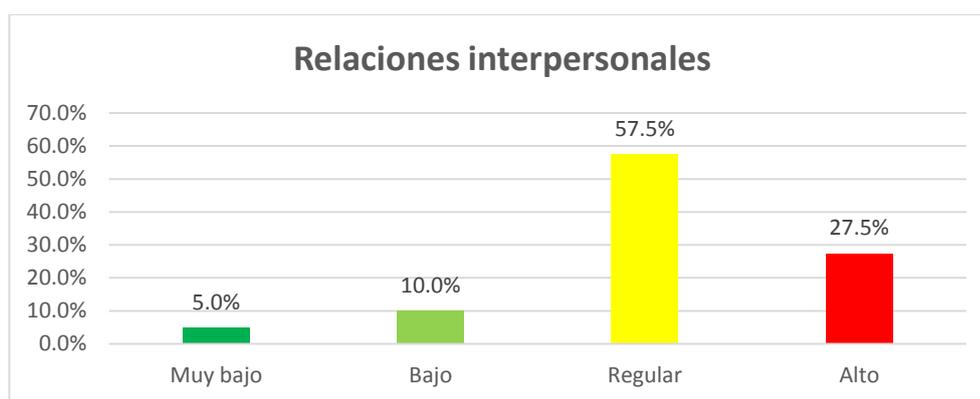
### *Relaciones interpersonales*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	2	5,0	5,0	5,0
Bajo	4	10,0	10,0	15,0
Regular	23	57,5	57,5	72,5
Alto	11	27,5	27,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

*Nota:* Cuestionario de inteligencia emocional y clima organizacional aplicado a los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Moquegua

**Figura 9**

### *Relaciones interpersonales*



*Nota:* Procesado en SPSS

## **Análisis e interpretación**

Los colaboradores indicaron respecto a las relaciones interpersonales que: el 5% la percibían como muy baja; el 10% la intuían como baja, el 57,5% indico que era regular y el 27,5% arguyo que se manifiesta de una manera elevada. Se puede inferir que la mayoría de los colaboradores, arguyeron que se identificaban con un nivel óptimo, exactamente el 27,5%; por lo que se visualiza que se dan buenas relaciones entre los colaboradores.

### **4.2. Contrastación de hipótesis**

A continuación, se presenta la escala de rho de spearman, la cual detalla los valores correspondientes para los grados de correlación, esta se empleará para poder interpretar los datos obtenidos en las pruebas de hipótesis.

### **Nivel de medición de las variables: intervalos o razón.**

- 1.00 = correlación negativa perfecta.
- 0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
- 0.75 = Correlación negativa considerable.
- 0.50 = Correlación negativa media.
- 0.25 = Correlación negativa débil.
- 0.10 = Correlación negativa muy débil.
- 0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
- +0.10 = Correlación positiva muy débil.
- +0.25 = Correlación positiva débil.
- +0.50 = Correlación positiva media.
- +0.75 = Correlación positiva considerable.
- +0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
- +1.00 = Correlación positiva perfecta.

Interpretación: el coeficiente Rho de Spearman puede variar de -1.00 a +1.00,  
Fuente: Hernández et al. (2010, p.312).

### **Reglas para aprobar o rechazar las Hipótesis**

Si el sig. llega a ser menor al 5% se va a proceder a aprobar las hipótesis alternas planteadas; pero si el sig. es mayor al 0.05, se llegará a rechazar las hipótesis planteadas en esta investigación.

**Tabla 10***Prueba de Normalidad*

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia Emocional	,980	40	,678
Clima Organizacional	,946	40	,054

*Nota:* Elaborado por el autor

**Interpretación**

Se puede visualizar en la prueba de normalidad aplicada, la de shapiro wilk que se encontró un sig. de 0,678 para inteligencia emocional el cual es mayor a 0.05, lo que indica que la distribución es normal; de la misma manera de identifico un sig. de 0,054 el que es menor que 0.05 lo que hace notar que se tiene una distribución no normal; por los resultados que se obtuvieron es conveniente que se labora con una prueba no paramétrica, en esta pesquisa se empleara el rho de spearman.

**Tabla 11***Hipótesis General*

			Inteligencia Emocional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,673**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	,673**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

*Nota:* Elaborado por el autor

**Interpretación**

Se puede visualizar un sig. de 0,000, por lo que se decide que la hipótesis planteada se apruebe, de igual manera se puede identificar una correlación de 67,3%; esto indica que se al darse un incremento en la inteligencia emocional se podrá lograr tener un aumento de manera regular en el clima organizacional.

**Tabla 12***Hipótesis Específica 01*

			Inteligencia Emocional	Motivación
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,626**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Motivación	Coefficiente de correlación	,626**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

*Nota:* Elaborado por el autor**Interpretación**

Se puede visualizar un sig. de 0,000, por lo que se decide que la hipótesis planteada se apruebe, de igual manera se puede identificar una correlación de 62,6%; esto indica que se al darse un incremento en la inteligencia emocional se podrá lograr tener un aumento de manera intermedio en la motivación.

**Tabla 13***Hipótesis Específica 02*

			Inteligencia Emocional	Confianza
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,430**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	40	40
	Confianza	Coefficiente de correlación	,430**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	40	40

*Nota:* elaboración propia**Interpretación**

Se puede visualizar un sig. de 0,006, por lo que se decide que la hipótesis planteada se apruebe, de igual manera se puede identificar una correlación de 43%; esto indica que se al darse un incremento en la inteligencia emocional se podrá lograr tener un aumento de manera bajo en la confianza de los colaboradores.

**Tabla 14***Hipótesis Específica 03*

			Inteligencia Profesional	Relaciones Interpersonales
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,495**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
	Relaciones Interpersonales	Coefficiente de correlación	,495**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	40

*Nota:* Elaborado por el autor**Interpretación**

Se puede visualizar un sig. de 0,001, por lo que se decide que la hipótesis planteada se apruebe, de igual manera se puede identificar una correlación de 49,5%; esto indica que se al darse un incremento en la inteligencia emocional se podrá lograr tener un aumento de manera bajo en las relaciones interpersonales que mantienen los colaboradores.

### 4.3. Discusión de resultados

Se pudo visualizar un sig. de 0,000, por lo que se decidió aprobar la hipótesis general: Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los colaboradores de la dirección regional de educación Moquegua, 2024, de igual manera se puede identificar una correlación de 67,3%; esto indica que se al darse un incremento en la inteligencia emocional se podrá lograr tener un aumento de manera regular en el clima organizacional; los resultados que se encontraron se sustentan en la indagación de: (Valdez, 2021); Bolivia, el indagador de esta exploración considero como primordial proposición: indagar como repercute la inteligencia emocional en el clima organizacional en los colaboradores de una corporación del rubro hotelero; en lo que respecta al método el investigador considero que fuera correlacional en cuanto al tipo; así mismo no se llegó a evidenciar una manipulación de datos por lo que se pudo registrar un diseño no experimental; se tuvo un universo de 186 colaboradores de los cuales 95 correspondió a las damas y 91 a los varones, la muestra la conformaron 41 asalariados; la confiabilidad de la inteligencia emocional correspondió a 90,6% y para el clima organizacional fue 84,6%; se concluyó que el 2% de los investigados indicaron que se relacionaban con una escala baja en la inteligencia emocional, el 49% con una escala buena y el 49% Indicaba presentar un nivel óptimo; se deduce que la mayor parte de indagados se identificaron con los niveles buenos y óptimos con un 96%; en cuanto a la percepción emocional el 51% indico que era bueno y el 49% arguyo que era óptimo; en el clima organizacional se pudo ver que el 22% arguyo que era de riesgo, el 63% manifestó que era óptimo y el 15% indico que era muy óptimo; el investigador llegó a determinar que se tenía una correlación del 77% la cual era positiva media, al igual se visualizó un sig. de 0.01, lo cual indicó que mientras se tenga una mayor escala de inteligencia emocional se llegara a obtener un óptimo clima organizacional; además se sustentan en las bases teóricas de: Matassini citado en (Estrada, Torre, Mamani, & Zuloaga, 2020) explica que, en el devenir de nuestras vidas, la convivencia demanda la presencia de individuos que

ostenten un equilibrio tanto intelectual como emocional. Se requieren seres humanos con la capacidad de discernir, comprender, regular y eventualmente transformar tanto sus propios estados emocionales como aquellos que se manifiestan en su entorno. Este proceso de integración persigue amalgamar los aspectos cognitivos y emocionales de la persona, propiciando un desempeño eficiente tanto en el ámbito laboral como en las relaciones interpersonales.

Mayer y Salovey citados en (Estrada, Torre, Mamani, & Zuloaga, 2020) define la inteligencia emocional desglosándolo en cuatro elementos esenciales: la habilidad para percibir, evaluar y expresar emociones; la función de las emociones en facilitar procesos cognitivos; la comprensión profunda y aplicación del conocimiento emocional; y el control emocional orientado a fomentar el crecimiento tanto emocional como intelectual y en Halpin & Crofts citados en (Isern, 2021)), definen el clima organizacional como la percepción subjetiva que los empleados tienen sobre diversos aspectos de su entorno laboral, incluyendo aspectos como autonomía, estructuras jerárquicas, sistemas de recompensas, trato interpersonal y ambiente laboral en general. Esta concepción, propuesta por Lewin, sostiene que el clima organizacional abarca no solo las condiciones objetivas del entorno laboral, sino también las interpretaciones y valoraciones que los trabajadores hacen de estas condiciones, reflejando así sus valores, necesidades y aspiraciones dentro de la empresa. En otras palabras, el clima organizacional se constituye como una amalgama compleja de percepciones, actitudes y expectativas que influyen en el comportamiento y la satisfacción de los empleados.

También se logró visualizar un sig. de 0,000, por lo que se decidió que la hipótesis planteada específica 02 se apruebe: existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la motivación en los colaboradores de la dirección regional de educación Moquegua, 2024., de igual manera se puede identificar una correlación de 62,6%; esto indica que se al darse un incremento en la inteligencia emocional se podrá lograr tener un aumento de manera intermedio en la motivación; esto se refrenda en la indagación de: (Ferrer & Tello, 2022); Trujillo, los

indagadores consideraron como primordial proposición indagar como se llega a relacionar la inteligencia emocional y el clima laboral en Nisira Systems; los investigadores consideraron que la pesquisa presentara sea cuantitativa en lo que respecta al enfoque, siendo aplicada en lo que se refiere al tipo; no se llegó a manipular los datos por lo que el diseño fue no experimental; se tuvo a 55 asalariados que integraron la muestra; se concluyó que el 12,7% de los asalariados indicaron que la inteligencia emocional era paupérrima; el 78,2% manifestó que era media y el 9,1% indico que era óptima, respecto a la atención emocional el 5,5% arguyo que era baja, el 85,5% se relacionó con la escala media y el 9,1% con un nivel óptimo; para el clima laboral se observó que el 30,9% de los asalariados indicaba que presentaba una escala regular y el 69,1% manifestaba que era óptimo; en cuanto a la autorrealización el 14,5% menciono que era regular y el 85,8% arguyo que era elevado; se deduce que la mayoría de asalariados se identificó con un nivel óptimo por lo que se evidencia un nivel aceptable de autorrealización; de la misma manera se observó que se presentaba una correlación significativa en las variantes investigadas en esta pesquisa; estos resultados se cimientan en las bases de; Mayer y Salovey citados en (Estrada, Torre, Mamani, & Zuloaga, 2020) define la inteligencia emocional desglosándolo en cuatro elementos esenciales: la habilidad para percibir, evaluar y expresar emociones; la función de las emociones en facilitar procesos cognitivos; la comprensión profunda y aplicación del conocimiento emocional; y el control emocional orientado a fomentar el crecimiento tanto emocional como intelectual y en la teoría de: Motivación: La intuición que tienen los asalariados respecto con la planeación y medios empleados para que logren ser motivados se miden en función de la aptitud de atender las demandas personales con el objetivo de lograr incrementar la eficiencia profesional, conseguir metas planeadas y propiciar un sentimiento en el que los miembros se identifiquen con su corporación. (Antequera, Ramírez, Santamaria, & Cano, 2021).

Se pudo detectar un sig. de 0,006, por lo que se decidió aprobar la hipótesis específica 02: Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la confianza en los colaboradores de la dirección regional de educación Moquegua, 2024, de igual manera se puede identificar una correlación de 43%; esto indica que se al darse un incremento en la inteligencia emocional se podrá lograr tener un aumento de manera bajo en la confianza de los colaboradores; los resultados que se pudieron obtener se pueden sustentar en la indagación de: (Flores, 2021); Ayacucho; en la presente pesquisa la indagadora consideró como primordial proposición: indagar la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de educadores del nivel de primaria; la indagadora decidió que en la presente exploración se tenga una pesquisa de tipo descriptiva, se empleó un diseño con carácter de correlacional, el universo lo integraron 55 educadores, se laboró con una muestra de 55 maestros, se visualizó una confiabilidad de 93% para la inteligencia emocional y de 81,3% para el clima organizacional; se concluyó que el 16,4% de los instructores indicaron que la inteligencia emocional era paupérrima, el 54,5% manifestaron que era regular y el 29,1% se identificó con una escala óptima, en el clima organizacional se visualizó que el 14,5% de instructores arguyo que era deficiente, el 47,3% manifestó que era regular y el 38,2% indico que era óptimo, se puede deducir que la mayoría de educadores se relacionó con una escala media del clima; igualmente se llegó a presentar una correlación de 83,5% lo que indico que al darse políticas para incrementar la inteligencia emocional se obtendrá un óptimo clima organizacional; también se puede cimentar en la teoría de: Goleman citado en (Medina, Vargas, Guzmán, & Medina, 2021) El dominio de aptitudes personales como la autoconciencia, el autocontrol y la motivación, así como aptitudes sociales como la empatía y las habilidades interpersonales, constituyen elementos fundamentales para una inteligencia emocional efectiva. La comprensión de uno mismo es la base para un manejo adecuado de las relaciones interpersonales, lo cual resulta particularmente ventajoso en el ámbito educativo. Por consiguiente, un educador versado en inteligencia emocional sería capaz de

discernir los sentimientos de sus estudiantes, permitiéndole proporcionar el respaldo pertinente y dirigir las emociones hacia el logro de los objetivos educativos establecidos.

Se concretó un sig. de 0,001, por lo que se decidió que la hipótesis planteada específica 02: Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la dirección regional de educación Moquegua, 2024, se apruebe, de igual manera se puede identificar una correlación de 49,5%; esto indica que se al darse un incremento en la inteligencia emocional se podrá lograr tener un aumento de manera bajo en las relaciones interpersonales que mantienen los colaboradores; estos resultados se sustentan en la pesquisa de (Pérez, Reyes, & Aguirre, 2022); México, los indagadores decidieron considerar como primordial proposición indagar las peculiaridades que manifiestan la inteligencia emocional y el clima laboral en el departamento de recursos humanos de una Universidad; los indagadores optaron porque la pesquisa sea de carácter aplicada, en donde se determine la correlación de las variables indagadas, además que fue descriptiva; de la misma manera no se registró una manipulación de los datos, por lo que la pesquisa fue no experimental en cuanto al diseño empleado; se llegó a emplear un interrogatorio de 33 ítems para la inteligencia emocional y otro interrogatorio de 21 ítems para el clima laboral; se identificó una confiabilidad del 92,9% para la primera variante y 81% para la segunda variante; para la muestra el 15% correspondió a los varones y el 85% a damas, se pudo concluir que el 20% de los investigados se identificó con una escala no adecuada en la inteligencia emocional, el 9% indico estar apáticos, mientras que el 71% manifestaron sentirse muy óptimos con la inteligencia emocional; se llega a deducir que la mayoría de los encuestados se identificó con un nivel muy favorable para la inteligencia emocional; para el clima laboral se determinó que el 31% de los indagados indicaron que era muy óptimo y el 39% arguyo que éste era paupérrimo; también se observó que no se llega a presentar una correlación lineal en las variables indagadas en la presente exploración. y se cimientan en la teoría de (Cassinelli,

2019), define la inteligencia emocional como el proceso mediante el cual una persona se esfuerza por identificar tanto sus propias emociones como las de los demás, y luego utiliza este conocimiento para gestionarlas en beneficio de su entorno. El autor sugiere que este proceso de gestión emocional debe ser continuo, ya que es una característica intrínseca del ser humano que responde a diversos estímulos, influyendo en su comportamiento en el entorno social. Estas emociones pueden manifestarse de manera positiva o negativa, dependiendo de su significado individual. Por ejemplo, la tristeza puede tener un impacto adverso en el desempeño laboral de las personas.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

**Primera** El uso de herramientas TIC's y las habilidades comunicativas expusieron una relación de 0.780, señalando que, los entornos tecnológicos permiten la integración de medios interactivos, su implementación fomenta la práctica constante de las destrezas discursivas. El acceso a herramientas multimedia facilita la adaptación de las actividades de expresión oral y escrita a diferentes estilos y ritmos de aprendizaje. Esta interacción flexible favorece la adquisición de habilidades que optimizan la claridad y coherencia en la transmisión de mensajes en contextos educativos.

**Segunda** La actitud hacia las TIC's y las habilidades comunicativas expusieron una relación de 0.693, señalando que, la postura de los estudiantes hacia las soluciones tecnológicas influye en su disposición a utilizarlas, una actitud favorable incrementa su

participación en actividades que requieren intercambio comunicativo. Una mentalidad abierta hacia estos recursos promueve el uso habitual de herramientas que fortalecen la capacidad para organizar y expresar ideas de manera efectiva, tanto en situaciones de trabajo en equipo como en interacciones individuales.

**Tercera** El uso de las TIC's y las habilidades comunicativas expusieron una relación de 0.692, señalando que, el uso continuo de dispositivos y plataformas tecnológicas genera una mayor familiaridad con las dinámicas de interacción, la práctica recurrente contribuye a desarrollar competencias expresivas. La utilización de estos medios como apoyo en la elaboración de discursos o la creación de presentaciones fomenta una mayor confianza en la articulación de pensamientos, optimizando el proceso de estructuración y divulgación de la información.

**Cuarta** El dominio de las TIC's y las habilidades comunicativas expusieron una relación de 0.790, señalando que, el manejo efectivo de las herramientas tecnológicas requiere habilidades específicas, su dominio permite una comunicación más precisa y adaptada a diferentes audiencias. Aquellos que controlan las funcionalidades avanzadas de estos medios logran seleccionar los formatos y estructuras más adecuados para presentar información, lo que facilita

la organización lógica de los contenidos y mejora la efectividad en el intercambio de conocimientos en diversas situaciones.

## **5.2. Recomendaciones**

**Primera** Es aconsejable que el director de la institución educativa impulse la implementación de un programa integral que facilite el acceso a herramientas TIC, enfocándose en su uso para mejorar las habilidades comunicativas de los estudiantes. Este programa debe incluir capacitaciones para docentes, donde se priorice la incorporación de tecnologías digitales que promuevan el pensamiento crítico y la expresión tanto escrita como oral. El propósito de esta iniciativa es optimizar el proceso de enseñanza-aprendizaje, garantizando que los estudiantes desarrollen competencias comunicativas sólidas a través de una interacción constante con las TIC.

**Segunda** Para el director de la institución educativa, sería relevante promover investigaciones internas que analicen la actitud de los estudiantes hacia las TIC, vinculándola con el desarrollo de sus habilidades comunicativas. Este análisis permitirá identificar patrones de comportamiento que favorezcan o dificulten la adquisición de competencias comunicativas en entornos digitales. Los resultados podrían ser utilizados para ajustar las estrategias pedagógicas y

tecnológicas, asegurando que se maximice el impacto positivo de las TIC en el desarrollo comunicativo de los estudiantes.

**Tercera** Se recomienda a los coordinadores de innovación tecnológica diseñar y ejecutar proyectos piloto que evalúen el impacto del uso de tecnologías específicas en la mejora de las habilidades comunicativas de los estudiantes. Estos proyectos deben centrarse en herramientas interactivas como plataformas de aprendizaje colaborativo y software de comunicación, midiendo cómo estas tecnologías fomentan la participación activa, la fluidez verbal y la estructura argumentativa. El objetivo es validar qué herramientas resultan más eficaces para potenciar el desarrollo comunicativo en el contexto educativo.

**Cuarta** Se sugiere a los asesores pedagógicos fomentar la creación de grupos de trabajo interdisciplinarios entre docentes que fortalezcan el dominio de las TIC mediante el intercambio de experiencias y buenas prácticas. Esta colaboración permitirá a los profesores adoptar un enfoque más integrado en la enseñanza de habilidades comunicativas, utilizando las TIC como un recurso pedagógico clave. Al perfeccionar el uso de tecnologías en el aula, los docentes estarán mejor equipados para guiar a los estudiantes en el desarrollo de competencias comunicativas robustas y efectivas.

## **Bibliografía**

- Abarca , Y. M., & Apaza, Y. T. (2021). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional en Arequipa. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(1). Recuperado el 06 de Febrero de 2024, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192021000100003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000100003)
- Antequera, R., Ramírez, R., Santamaria, M., & Cano, D. (2021). Descripción de las dimensiones del clima organizacional: caso de estudio en lasPYMES de la ciudad de Barranquilla, Colombia. *Revista Latinoamericana de Difusión Científica*, 17. Obtenido de <https://doi.org/10.38186/difcie.46.17>
- Arar, T., & Oneren, M. (2021). El papel de la inteligencia emocional y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal en la relación entre la felicidad en el trabajo y el rendimiento percibido en el entorno académico. *Ege Academic Review*, 391-406. doi:<https://doi.org/10.21121/eab.1015653>
- Calderon, S. (2020). *Inteligencia Emocional”: una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos años*. Trujillo: Universidad Privada Norte. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/26137>
- Cassinelli, I. (2019). *Inteligencia emocional y su relación con las habilidades gerenciales en la alta dirección y mandos medios de la empresa Transportes Línea S.A. Trujillo - 2019*. Trujillo: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/23632>
- Chevez, L. (2021). *Diagnostico del clima organizacional del personal de la municipalidad de Jayanca, 2019*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8521>
- Coayla, M., & Juarez, J. (2023). *Relación entre estrés laboral y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa emblemática Simón*

*institución educativa emblemática Simón*. Moquegua: Universidad José Carlos Mareátegui. Obtenido de [https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/2211/Jose-Manuel\\_tesis\\_titulo\\_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/2211/Jose-Manuel_tesis_titulo_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Escobar, C. (2018). *Inteligencia emocional y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Carhuamayo s.a.c en San Juan de Miraflores*. Lima: Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1362/Escobar%20Arias%2c%20Cinthia%20Andrea.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Estrada, E., Torre, M., Mamani, H., & Zuloaga, M. (2020). La inteligencia emocional y el clima de aula en estudiantes de educación superior. *SCIÉENDO*, 6. doi:<https://doi.org/10.17268/sciendo.2020.008>

Estuco, W. (2018). *Influencia de la inteligencia emocional en la percepción del clima laboral en el personal administrativo de la red de salud Ilo Minsa Moquegua - 2016*. Moquegua: Universidad Jose Carlos Mariátegui. Obtenido de [https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/478/Walter\\_Tesis\\_titulo\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/478/Walter_Tesis_titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fernández, M. (2019). El Clima Organizacional y su relación en el Desempeño Laboral en el Sector Privado: Una Revisión Sistemática. *Universidad Privada del Norte*, 27. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/22207>

Ferrer, D., & Tello, N. (2022). Inteligencia emocional y clima laboral en Nisira Systems, Trujillo-2021. Trujillo, Perú. Recuperado el 07 de Marzo de 2024, de <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/9973>

Flores, A. N. (2021). Inteligencia emocional y clima organizacional en docentes de las instituciones educativas del nivel primaria del Distrito de Huanta - 2019.

Huamanga, Perú. Recuperado el 10 de Marzo de 2024, de <https://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/5339>

Gutiérrez, M. Á. (2022). *Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la planta Alicorp - Sidsur, Arequipa 2021*. Arequipa, Perú. Recuperado el 12 de Febrero de 2024, de [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/6858/M.Gutiérrez\\_Tesis\\_Titulo\\_Profesional\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/6858/M.Gutiérrez_Tesis_Titulo_Profesional_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Isern, C. (2021). *Programa de habilidades blandas para fortalecer el clima organizacional en una empresa retail de la ciudad de Chiclayo*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8639>

Liza, J. (2020). *Estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa buen vivir S.A.C. 2020*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7106>

Lopez, L., & Mendieta, N. (2023). *Clima organizacional y compromiso organizacional en la municipalidad distrital de Samegua, Moquegua – 2023*. Moquegua: Universidad José Carlos Mariátegui. Obtenido de [https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/2318/Laleska-Noheli\\_tesis\\_titulo\\_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/2318/Laleska-Noheli_tesis_titulo_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Medina, C., Vargas, A., Guzmán, J., & Medina, A. (2021). *Inteligencia emocional y competencias emocionales en el ejercicio de la docencia universitaria: una revisión*. *hacedor Aiapaec*, 11. doi:<https://doi.org/10.26495/rch.v5i2.1936>

Milton, C. (2019). *Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de una empresa Molinera - Lambayeque 2019*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5980/Cotrina>

%20Ru%C3%ADz%20Milton%20Iv%C3%A1n.pdf?sequence=1&isAllo  
wed=y

Muñoz, K., & Villar, N. (2023). *Inteligencia emocional y estrés académico en estudiantes de una universidad privada de Lima, 2021*. Lima: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/35839>

Pérez, K. R., Reyes, J. G., & Aguirre, J. (2022). Inteligencia emocional y clima laboral en el departamento de recursos humanos de una institución pública de educación superior de la ciudad de Chihuahua. *Ciencia Latina*. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i3.2557](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2557)

Prabowo, F., Widiyanti, M., Yusuf, M., & Adam, M. (2024). La influencia del entorno laboral y la inteligencia emocional en Satisfacción laboral de los empleados en PT Waskita Toll Road. *International Journal of Business, Economics & Management*, 16. Obtenido de <https://sloap.org/journal/index.php/ijbem/article/view/2234>

Ruiz, C. (2020). Clima organizacional institucional y su relación con el desempeño docente. *Universidad Regional Autonoma de los Andes*, 9. Obtenido de <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/holopraxis/article/view/3071>

Silva, S. (2020). Codependencia e inteligencia emocional en estudiantes mujeres de una universidad privada de Lima. *UNIFE*, 16. doi:<https://doi.org/10.33539/avpsicol.2020.v28n1.2114>

Sujila, K., & Hadi, B. (2023). El efecto del ambiente de trabajo y la disciplina laboral en el desempeño de los empleados a través de la inteligencia emocional. *Journal of Humanities and Social Studies*, 511-517. Obtenido de <https://journal.unpak.ac.id/index.php/jhss/article/view/8637>

Urbano, S. I. (2021). Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal de salud del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, 2020. Callao.

Recuperado el 06 de Febrero de 2024, de  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58203?show=full>

Valdez, A. (2021). Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de la empresa hotelera “Casa Grande” de la ciudad de la Paz. La Paz, Bolivia. Recuperado el 07 de Febrero de 2024, de  
<https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/25801>

## ANEXOS

### Anexo 1 Matriz de consistencia de la investigación

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los colaboradores de la dirección regional de educación Moquegua, 2024?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los colaboradores de la dirección regional de educación Moquegua, 2024.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p><b>H<sub>1</sub>:</b> Existe una relación directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los colaboradores de la dirección regional de educación Moquegua, 2024.</p>	<p><b>Variable Independiente</b></p> <p>X: Inteligencia emocional</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación generada entre la inteligencia emocional y la motivación en los</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la motivación en los</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe una relación directa entre la inteligencia emocional y la motivación en los colaboradores</p>	<p><b>Variable Dependiente</b></p> <p>Y: Clima organizacional</p>

colaboradores de la dirección regional de educación Moquegua, 2024?

¿Cuál es la relación generada entre la inteligencia emocional y la confianza en los colaboradores de la dirección regional de educación Moquegua, 2024?

¿Cuál es la relación generada entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la dirección regional de educación Moquegua, 2024?

colaboradores de la dirección regional de educación Moquegua, 2024

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la confianza en los colaboradores de la dirección regional de educación Moquegua, 2024

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la dirección regional de educación Moquegua, 2024.

de la dirección regional de educación Moquegua, 2024.

Existe una relación directa entre la inteligencia emocional y la confianza en los colaboradores de la dirección regional de educación Moquegua, 2024.

Existe una relación directa entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la dirección regional de educación Moquegua, 2024.