



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR  
INSTITUTO DE MEJORAMIENTO PROFESIONAL DEL MAGISTERIO



**INTELIGENCIA EMOCIONAL UNA ESTRATEGIA GERENCIAL EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DIRECTIVO Y DOCENTE DE LA  
U.E.N. 24 DE JULIO. CARACAS**

Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al Grado de Magíster en  
Educación Mención Gerencia Educativa

**Autora: Ilsy Ortiz**  
**Tutor: MSc. Jesús Ramón Bautista**

Caracas, noviembre de 2022



República Bolivariana de Venezuela  
Universidad Pedagógica Experimental Libertador  
Instituto de Mejoramiento Profesional del Magisterio  
Subdirección de Investigación y Postgrado  
Coordinación de Postgrado



*"Inteligencia Emocional una Estrategia Gerencial en el  
Desempeño Laboral del Personal Directivo y Docente de la U.E.N. 24 de Julio Caracas".*

**Por: Ily Ortiz Suarez  
C.I. N° V- 9.955.116**

*Trabajo de Grado de Maestría en Gerencia Educativa: APROBADO en nombre de la  
Universidad Pedagógica Experimental Libertador, por el siguiente jurado, en la ciudad de  
Caracas, a los doce días del mes de noviembre de 2022.*

Y-362.8829

**M.Sc. Jesús Bautista  
C.I. N° V- 3.628.829  
TUTOR**

**M.Sc. Maribel Fernández  
C.I. N° V-7.067.093  
JURADO**

**M.Sc. Lesbia González  
C.I. N° V-8.952.897  
JURADO**



Primera copia para el Estudiante

## **DEDICATORIA**

### **A Dios.**

Por permitirme lograr esta meta, para culminar mis estudios y por todas las bendiciones que me ha dado.

### **A mi padre.**

Antonio Ortiz Por darme la vida, por su apoyo y amor incondicional en todo momento.

### **A mi Esposo.**

Por su comprensión, paciencia y apoyo brindado durante la carrera en los momentos difíciles.

### **A mis hijos Merlys y Moisés.**

Que este título obtenido les sirva de ejemplo para trazarse metas en sus estudios y en su vida.

### **A mis hermanos.**

Por su apoyo incondicional en los momentos que los necesite.

### **A mi sobrino.**

Miguel Ángel por su apoyo en los mejores momentos.

### **A mí adorada nieta Aishlyn.**

Con sus ocurrencias me alegraba la vida en los momentos de angustia.

Ilsy Deyanira Ortiz Suárez

## AGRADECIMIENTO

Dedico este trabajo primeramente a Dios por ser el centro de mi vida.

Este trabajo fue posible gracias al apoyo de personas que con su dedicación se llevó a cabo.

A la Universidad Pedagógica Experimental Libertador Instituto de mejoramiento Profesional del Magisterio quien me ofreció su casa de estudios para expandir mis conocimientos.

A mi tutor Jesús Bautista que gracias a su dedicación, me orientó en todo el desarrollo de este trabajo.

A mí esposo Roberth Gámez por su apoyo incondicional en todo momento.

A mi querida hermana Jenny J. Ortiz pilar fundamental en mis estudios.

A mis amigas Tibusay Camacho y Yoalys Castro por estar siempre presente en los momentos difíciles...

A todos aquellos que de alguna u otra manera me dieron su apoyo.

.

Ilsy Deyanira Ortiz Suárez

## ÍNDICE GENERAL

	pp.
APROBACIÓN DEL TUTOR	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
INDICE DE GENERAL.....	iv
INDICE DE CUADROS.....	ix
INDICE DE GRÁFICOS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I	
I EL PROBLEMA.....	3
Planteamiento del Problema.....	3
Objetivos de la Investigación.....	7
Objetivos General.....	7
Objetivos Especifico.....	7
Justificación.....	8
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO.....	10
Antecedentes de la Investigación.....	10
Antecedentes Internacionales.....	15
Antecedentes Nacionales.....	15
Bases Teóricas.....	14
Teoría de la inteligencia emocional de Goleman.....	14
Definición de inteligencia.....	15
Emociones.....	15

Teoría del desempeño laboral.....	16
Definición de desempeño laboral.....	17
Gerencia educativa.....	21
Estrategias gerenciales.....	22
Bases Legales.....	23

### CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO.....	26
Enfoque de la Investigación.....	26
Método de la Investigación.....	26
Diseño de la Investigación.....	26
Tipo de la investigación.....	26
Población.....	26
Muestra.....	26
Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos.....	27
Definición de variables.....	28
Definición Operacionalización de Variables.....	29
Cuadro de Operacionalización de Variables.....	30
Validez y Confiabilidad de los Datos.....	31
Técnicas y Análisis de los Datos.....	32

### CAPITULO IV

Análisis de los resultados.....	33
---------------------------------	----

### CAPITULO V

Conclusiones y recomendaciones.....	46
-------------------------------------	----

### CAPITULO VI

Propuesta.....	50
1-Introducción.....	51
2 Justificación.....	52
3-Objetivos.....	53

Referencias	
Bibliográficas.....	56
Anexos.....	56
Carta de presentación-.....	59
Formato para la validación de instrumento.....,	60
Referencias.....	61
Anexos	
<b>Anexo A.</b> Carta de juicio de experto.....	62
<b>Anexo B.</b> Instrumento de recolección de datos aplicado.....	63
<b>Anexo C.</b> Prueba de Validez del Alpha de Cronbach.....	65

## ÍNDICE DE CUADRO

pp.

### Cuadros

1.- Criterios para la confiabilidad de un instrumento.....	31
2.-De Operacionalizaciones de las Variables.....	32
3.-Distribución de frecuencias y porcentajes del ítems 1.....	33
4.-Distribución de frecuencias y porcentajes del ítems 2.....	34
5.- Distribución de frecuencias y porcentajes del ítems 3.....	35
6.- Distribución de frecuencias y porcentajes del ítems 4.....	36
7.-Distribución de frecuencias y porcentajes del ítems 5.....	37
8.-Distribución de frecuencias y porcentajes del ítems 6.....	38
9.-Distribución de frecuencias y porcentajes del ítems 7.....	39
10.-Distribución de frecuencias y porcentajes del ítems 8.....	40
11.-Distribución de frecuencias y porcentajes del ítems 9.....	41
12.-Distribución de frecuencias y porcentajes del ítems 10.....	42
13.-Distribución de frecuencias y porcentajes del ítems 11.....	43
14.-Distribución de frecuencias y porcentajes de los ítems 12.....	44
Taller I.....	45
Taller II.....	46
Taller III.....	47

## LISTA DE GRÁFICOS

pp.

### GRÁFICOS

1.- ¿Posee los conocimientos necesarios del trabajo, en relación a las funciones de su puestos y las pone en práctica?.....	34
2.-¿La calidad del trabajo siempre está sobre lo que se requiere de el?.....	35
3.-¿Se encuentra motivado al asistir diariamente a la Institución?.....	36
4.- ¿Tengo espíritu de equipo?.....	37
5.-¿De qué manera se evidencia su liderazgo como gerente en el desempeño.....	38
6.-¿Qué tan eficaz es la comunicación con el personal directivo ?.....	39
7.- ¿Se encuentra motivado al asistir diariamente a la institución?.....	40
8.- ¿En la institución se generan relaciones interpersonales positivas que Contribuyan a mejorar el ambiente laboral ?.....	41
9.- ¿puede comunicarse y relacionarse fácilmente en su área de trabajo?.....	42
10.- ¿Considera usted que la directiva tiene en cuenta las carencias y necesidades de los docentes?.....	43
11.- ¿Promueve un liderazgo democrático para incentivar la realización de Actividades que realiza en su área?.....	44
12.-¿Considera usted que tiene la habilidad de trabajar en equipo?.....	45



REÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR  
INSTITUTO DE MEJORAMIENTO PROFESIONAL DEL MAGISTERIO  
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN  
MENCIÓN: GERENCIA EDUCACIONAL

**INTELIGENCIA EMOCIONAL UNA ESTRATEGIA GERENCIAL EN  
EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DIRECTIVO Y DOCENTE  
DE LA UNIDAD EDUCATIVA NACIONAL 24 DE JULIO**

Trabajo de grado

Autora: **Ilsy Deyanira Ortiz Suárez**

Tutor: **Jesús Bautista**

Fecha: **junio 2022**

**RESUMEN**

La inteligencia emocional son las expresiones emocionales que perciben las personas en un momento dado. La presente investigación tendrá como objetivo general analizar el empleo de la Inteligencia Emocional como una estrategia Gerencial a ser empleada en el Desempeño Laboral del personal directivo y docente en la Unidad Educativa Nacional 24 de Julio. La investigación se realizó en la modalidad de proyecto factible, de campo, no experimental bajo el paradigma cuantitativo. La población está conformada por treinta (30) docentes debido a lo pequeña, se realizó un estudio censal, la técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, este último compuesto por preguntas cerradas tipo Likert y sometido a la validez de contenido y a la confiabilidad Alfa de Cronbach que fue 0,83. Se puede concluir que el personal docente y directivo tiene las competencias laborales necesarias para desempeñar los cargos nominales, más carece de estrategias de inteligencia emocional que hagan más empático el proceso educativo, trabajando en equipo y así ofrece un servicio educativo que incorpore la dimensión emocional. En atención a los resultados de la investigación se propone al personal directivo y docente desarrollar una propuesta para el empleo de la inteligencia emocional como una estrategia gerencial que facilite un desempeño laboral de calidad, con evolución organizativa y gerencial hacia estándares de mayor satisfacción laboral.

**Descriptor:** Desempeño Laboral, estrategias gerenciales e inteligencia emocional,

**Líneas de Investigación:** Educación y Sociedad.



REÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR  
INSTITUTO DE MEJORAMIENTO PROFESIONAL DEL MAGISTERIO  
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN  
MENCIÓN: GERENCIA EDUCACIONAL



**EMOTIONAL INTELLIGENCE A MANAGEMENT STRATEGY IN THE  
WORK PERFORMANCE OF MANAGEMENT AND TEACHING STAFF OF  
THE NATIONAL EDUCATIONAL UNIT 24 DE JULIO**

**Degree work**

**Author Ilsy Dayanara Ortiz Suárez**

**Tutor: Jesús Bautista**

**Date junio 2022**

**ABSTRACT**

Emotional intelligence is the emotional expressions that people perceive at one point. This research will have as general objective analyze the use of Emotional Intelligence as a Management strategy to be employee in the Work Performance of management and teaching staff in the Unit National Educational July 24. The research was carried out in the form of feasible, field project, not experimental under the quantitative paradigm. The population is made up of thirty (30) teachers due to its small size, a census study, the data collection technique used was the survey and the instrument the questionnaire, the latter composed of closed Likert-type questions and subjected to content validity and Cronbach's Alpha reliability, which was 0.83. It can be concluded that the teaching and management staff have the skills labor necessary to carry out the nominal positions, but it lacks strategies of emotional intelligence that make the educational process more empathic, working as a team and thus offers an educational service that incorporates the emotional dimension. In attention to the results of the investigation, it is proposed to the managerial staff and teacher to develop a proposal for the use of emotional intelligence as aa managerial strategy that facilitates quality work performance, with evolution organizational and managerial towards standards of greater job satisfaction. Descriptors: Work Performance, management strategies and emotional intelligence, Research Lines: Education and Society.

## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones en el mundo entero confrontan permanentemente la necesidad de mejorar su desempeño laboral para fortalecer la competitividad y sostenerse de manera óptima. En la sociedad actual, caracterizada por los continuos cambios de paradigmas y el desarrollo acelerado de la tecnología, las empresas y sus individuos se ven impulsados a desarrollar procesos gerenciales que generen mecanismos de adaptación o innovación tecnológica y así superar los efectos post COVID que ha generado la pandemia. Siendo la inteligencia emocional la capacidad de comprender, utilizar y controlar las emociones, de conectar nuevamente al personal entre sí, forjando relaciones empáticas, comunicando los miembros de la organización de manera efectiva, resolviendo los conflictos, expresando sus sentimientos, surge entonces la posibilidad de su empleo en el desempeño laboral de los profesionales de la educación en la escuela. El coeficiente intelectual solo, parece no ser suficiente. La realidad y el estrés postraumático genera por el trabajo en casa así lo revelan. Aparece entonces el interés por otro tipo de capacidades, cualidades, habilidades o aptitudes que van a marcar la diferencia entre un individuo con otro. Comienza a darse importancia a las características individuales relacionadas con la creatividad, la lógica, la flexibilidad y la capacidad de comprensión de las situaciones laborales, entendiéndose que todo sujeto posee determinantes afectivos, emocionales y sociales, que van más allá de la posesión de una alta capacidad lógica, un excelente razonamiento y un gran cúmulo de informaciones y conocimientos, es decir, se reconoce la importancia de desarrollar estrategias de inteligencia emocional en las organizaciones educativas.

La Unidad Educativa Nacional 24 de Julio, no escapa a estas consideraciones. El retorno a la educación presencial y la difícil masificación de la educación digital han generado en los docentes la necesidad de hacer una gestión de las emociones donde se construya un trato auténtico y sincero entre el personal, que expresen sus sentimientos de forma clara, que se acepten los errores cometidos y ser capaces de perdonarse a sí mismos para aprender de lo ocurrido. La presente investigación persiguió como propósito fundamental, analizar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral del nivel directivo y docente, con la finalidad de diseñar estrategias para el desarrollo de un óptimo desempeño Laboral basado en la apropiación de competencias emocionales. En este contexto, se hizo necesario identificar como hacer realidad este cambio en la Institución y por ello, en este estudio se analizó las orientaciones para que los docentes manejen en forma efectiva la emocionalidad en el contexto laboral, de este centro educativo con el propósito de conocer y buscar acciones dirigidas al mejoramiento de la relación entre inteligencia

emocional y desempeño laboral, con la participación de los directivos, docentes, Para ello el presente estudio se estructurara en seis capítulos, las cuales se detallan a continuación. Capítulo I: El Problema: Contiene lo referente al contexto y planteamiento del problema, objetivos de la investigación y su justificación.

Capitulo II: Marco Teórico: Conformado por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y las bases legales que soportarán la investigación.

Capitulo III: Marco Metodológico: Expresa todo lo concerniente al tipo de Investigación, diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, conceptualización de variables, cuadro de operacionalización de variables, validez y confiabilidad.

Capitulo IV: Análisis e interpretación de los resultados: se presentan Gráficamente los resultados obtenidos a partir del instrumento aplicado a la muestra seleccionada, e igualmente se analizan dichos resultados.

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del Problema**

En el contexto mundial post pandemia COVIT 19 están ocurriendo cambios que vulneran la población a escala planetaria y obligan a los países a implementar una serie de transformaciones a fin de dar respuesta a dichos cambios. El derecho a la educación ha sido uno de los más vulnerados en razón del cierre de los establecimientos educativos en función de limitar la expansión de la pandemia, provocando graves consecuencias en el desarrollo y acceso a oportunidades de educación. Existen niños sin escuelas, escuelas sin maestros y niños sin maestros

La modalidad virtual ha sido la opción para dar continuidad al proceso de aprendizaje, pero esta no es accesible para millones de niñas, niños y adolescentes, principalmente las y los que viven en condiciones de pobreza. En Venezuela los docentes están familiarizados con los altibajos que acompañan a su profesión, incluidos los innumerables desafíos de brindar una educación en el contexto de una crisis económica y política en desarrollo. ¿Cómo enfrentar los desafíos emocionales que representa la reapertura de la escuela post pandemia? Los docentes han tenido que adaptarse a nuevos conceptos pedagógicos y modos de impartir la enseñanza, para los cuales no recibieron capacitación. Se sienten mayoritariamente desmotivados. En este sentido Castillo (2018) manifiesta:

“las organizaciones ya no solo se enfocan en personas con alto intelecto ahora.....tienen que ser capaz de percibir la forma de interactuar de cada persona, de poder separar las emociones personales de las emociones laborales, asimismo estas deben tener la capacidad para la toma de decisiones y según el aprendizaje y experiencia para influir como líder, motivando en el comportamiento de los colaboradores creando un ambiente de empatía y confianza. (p.15)

De tal forma que el estudio de los sentimientos y las emociones han tomado mediante el modelo de la Inteligencia Emocional gran importancia en el área

organizacional. Inicialmente la respuesta fue detectar la existencia de algunos individuos con un coeficiente de inteligencia superior al de los demás. Hoy se sabe que el nuevo concepto que da respuesta a éste y otras interrogantes es la Inteligencia Emocional, una destreza la cual permite conocer y manejar los propios sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos de los demás, sentir satisfacción y ser eficaces en la vida, a la vez de crear hábitos mentales favorecedores de la propia productividad y desempeño laboral.

En este sentido, cabe destacar el hecho de la aparición de emociones reprimidas o mal manejadas, las cuáles pudiesen repercutir de manera negativa en el desempeño laboral, del docente, por lo que es importante considerar la capacidad de reconocer los sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil al trabajar con otros, esta afirmación es definida por Goleman (1995), como Inteligencia Emocional, “la capacidad para reconocer sentimientos propios y ajenos, y la habilidad para manejarlos.” (p.16). Esto quiere decir, que la Inteligencia Emocional es un conjunto de competencias que determina el comportamiento de un individuo, sus reacciones, sus actitudes, su estilo de afrontar la vida y de comunicarse.

En el ámbito educativo el desempeño laboral es el mérito que puede mejorar tanto a la escuela desde el punto de vista del ambiente laboral como al personal que las conforman, Milkovich y Boudreau (2002) señalan el desempeño laboral como:

Las características de cada persona entre las cuales se pueden mencionar las relaciones interpersonales, actitud, motivación necesidades y habilidades del individuo que interactúan entre sí con el ambiente de trabajo para alcanzar los objetivos de la organización en general. (p. 173).

Partiendo de la cita anterior se puede inferir que en la escuela el desempeño laboral de docentes y directivos se encuentra fuertemente relacionado. En este sentido la dirección del plantel es la responsable de que se trabaje para alcanzar un desempeño laboral compartiendo responsabilidades y emociones con el personal docente.

En el ámbito educativo, la concepción de la gerencia es de aplicación relativamente nueva, debido a que las organizaciones dedicadas a la enseñanza persiguen un interés social, por esta razón, en el contexto de su desarrollo se ha interpretado mayormente desde un enfoque administrativo. De allí, que para Soto (2008), la gerencia educativa puede concebirse como “el proceso a través del cual se orienta y conduce la labor docente y administrativa de la escuela, y su relación con el entorno, con miras a conseguir los objetivos institucionales mediante el trabajo de todos los miembros de la comunidad”. (p.76). Todo ello con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad, y coordinar las distintas tareas y funciones de los miembros hacia la consecución de proyectos comunes.

Por lo tanto la gerencia educativa es la encargada de proyectar en las instituciones educativas, una serie de valores y ejecutar las destrezas y habilidades que deben interactuar con el sistema social en que están inmersas, una de ellas es el conocimiento y manejo de las emociones que experimenta todo ser humano. En la cual toda la población involucrada aporte sus ideas y se hagan partícipes del trabajo mancomunado donde exista confianza en el personal que tiene a su cargo la dirección y el aula de clase y así poder emprender los cambios, de la institución educativa. En este sentido cabe citar a la UNESCO (2001), quien plantea que:

“Venezuela al igual que en los demás países se demanda una verdadera transformación no solo a nivel educativo, sino de todos los niveles, se demanda, la emocionalidad y el desempeño laboral una participación protagónica para su modernización y productividad. En este orden de ideas, existe la necesidad de una gestión que permita la participación de la población para poner en marcha dichas acciones. Por lo tanto, en la gerencia de una institución educativa, en su condición de máxima autoridad debe existir la autoridad, solidaridad, honestidad, compañerismo y el consenso, los cuales son elementos de un mismo fin.” (p.40)

Desarrollar estrategias adecuadas de Inteligencia Emocional es indispensable y primordial, considerándola como la base para el desarrollo e implementación de

comportamientos eficaces, los cuales influyen de manera positiva en los resultados de la organización.

La investigadora en visitas de supervisión y entrevistas no estructuradas con el personal docente y directivo observo en la Escuela Unidad Educativa Nacional 24 de Julio ubicada en Catia, avenida Argentina con 1ra y 2da transversal de Catia, las siguientes disfunciones gerenciales: Planificación normativa que no permite atender las carencias situacionales; organización poco flexible que impide el desarrollo de talentos; dirección centrada en lo administrativo ; supervisión solo de productos. Todas estas situaciones unidas a un bajo nivel de desempeño en directivos y docentes han generado disfunciones gerenciales todas posibles de ser abordadas desde el empleo de la inteligencia emocional como estrategia gerencial.

Ante tal caso de estudio surgen en la investigadora las siguientes interrogantes de investigación:

Como son gestionadas las emociones por directivos y docentes en la U.E.N 24 de Julio.

Que caracteriza el desempeño laboral de directivos y docentes en la U.E.N.24 de Julio.

Cuales herramientas de inteligencia emocional pueden ser empleadas en el desempeño laboral de directivos y docentes en la U.E.N. 24 de Julio.

## **OBJETIVOS DE INVESTIGACION**

### **OBJETIVO GENERAL**

Proponer la inteligencia emocional como una estrategia gerencial en el desempeño laboral del personal directivo y docente en la Unidad Educativa Nacional 24 de Julio.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar la gestión de las emociones que realizan directivos y docentes en la Escuela Unidad Educativa Nacional 24 de julio.
- Caracterizar el desempeño laboral de directivos y docentes en la Unidad .Educativa .Nacional 24 de julio.
- Seleccionar estrategias de inteligencia emocional para ser aplicadas en el desempeño laboral de directivos y docentes en la Unidad .Educativa .Nacional 24 de julio.

### **JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación tiene justificación en tanto genera beneficios sobre las competencias emocionales y laborales de los docentes y directivos de la Unidad Educativa Nacional 24 de Julio, AL contribuir al mejoramiento del desempeño laboral de directivos y docentes del plantel ya que en la actualidad se evidencia el descontrol emocional que vive el mismo dificultando el poder ofrecer a la comunidad educativa mejores espacios para la socialización y desarrollo cognitivo de los usuarios de los servicios de la escuela en estudio.

Los seres humanos requieren trabajar en el control de sus emociones y en su expresión de forma asertiva. Esta habilidad se puede adquirir en cualquier momento de la vida; sin embargo para el docente post pandemia la preparación en este aspecto,

le permitirá enfrentar situaciones inéditas pero concretas para desempeñarse en contextos laborales y personales caracterizados por un trabajo cada vez más individualizado, con menores espacios y tiempos para la socialización. Hay necesidad de generar ciudadanía el Venezolano del siglo XXI reclama el buen uso del espacio público, y la escuela es un espacio público que justifica el empleo de estrategias gerenciales que reafirmen su necesidad social. Las habilidades emocionales incluyen características que según Vizquerra y Pérez (2007) "fortalecen la personalidad de los sujetos ya que incluyen la autoestima, automotivación, autoeficacia emocional, responsabilidad y resiliencia; características que facilitarán un mejor desenvolvimiento en los contextos en los que se encuentren." (p.38)

Desde su impacto social la presente investigación se justifica por cuanto es tema de gran interés para la formación profesional del educador debido a que los docentes son responsables de la formación integral de los estudiantes, de su éxito escolar, de resolver todas las situaciones que se presentan en las instituciones educativas. Como adultos, somos modelos de transmisión de hábitos y costumbres, también de las emociones y su manejo, con connotaciones positivas o negativas; se sabe que, lo que ven, es lo que los niños repiten. Antes de realizar cualquier intervención con los estudiantes se debe realizar una autoevaluación, revisando la capacidad de las propias competencias emocionales a nivel interpersonal e intrapersonal, para poder servir de ejemplo positivo a los estudiantes en el ejercicio de la práctica pedagógica, para garantizar mejores ambientes laborales, aprendizajes significativos, adecuadas toma de decisiones y resolución de conflictos.

La investigación también se justifica por cuanto el desarrollo emocional del niño es uno de los pilares de la educación, y este elemento repercute en la calidad educativa que debe existir y generarse en corresponsabilidad (Directivo-Docente-Estudiante), el cual nos llevará al aumento potencial del rendimiento de los miembros del personal docente, el fortalecimiento de los individuos y se podría garantizar un camino óptimo para la transmisión de herramientas que estimulen a la generación de relevo, la construcción de una mejor sociedad, de un manejo asertivo

de las emociones, entre otros. También se considera favorable para los escolares contar con docentes regulados emocionalmente, con un alto desempeño laboral, con más disposición al trabajo y a una vida equilibrada en pensamientos, sentimientos y acciones.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

En este capítulo se presentan estudios realizados de tipo teórico que están afin con la investigación. Entre ellos se pueden mencionar algunas que se usaron de referencias para el desarrollo de este trabajo, antecedentes nacionales e internacionales. Al respecto del marco teórico, Sabino (2012) señala que éste “tiene como propósito dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema.” (p.59) Es decir, busca integrar al problema dentro de un ámbito donde le dé sentido, incorporando los

conocimientos previos referentes al mismo y ordenándolos de modo tal que resulten útiles en al trabajo propuesto.

## **ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION**

A continuación se presentan los estudios relacionados con la siguiente investigación, los cuales se consideran antecedentes, ya que permiten establecer la importancia de la inteligencia emocional en las organizaciones educativas

### **ANTECEDENTES INTERNACIONALES DE INVESTIGACIÓN**

Entre tanto Zubia (2019) realizó una investigación para la obtención del título de Psicólogo Clínico. *La inteligencia emocional en la resolución de conflictos en docentes*. El objetivo de la investigación es establecer la relación entre la inteligencia emocional y los estilos para resolver conflictos en el personal docente que trabaja para la Institución Educativa Fiscal Bogotá. Para la obtención de resultados, se utilizaron dos instrumentos: el test TMMS24, destinado a medir la Inteligencia Emocional basada en tres dimensiones: atención, claridad y reparación, y el Cuestionario de Estilos de Resolución de Conflictos, basado en cinco estilos: Acomodación, Colaboración, Competencia, Compromiso y Evitación.

Los resultados obtenidos para la inteligencia emocional muestran que gran cantidad de personal docente tiene dificultades para reconocer y expresar sus emociones; sin embargo, pueden comprender las emociones de otros y regular su propio estado emocional. Con respecto a la resolución de conflictos, gran cantidad del personal docente aplica el método competitivo; por lo tanto, actúan bajo sus propios intereses. Sus teóricas bases fueron Goleman y Cuenca (2015). Tipo de investigación correlacional, la metodología que empleó fue diseño no experimental, descriptivo, enfoque cuantitativo, Tuvo una población 33 docentes, aplicando la encuesta con el

test TMMS24; para medir la primera variable y el Cuestionario de Estilo de Resolución de Conflictos de Thomas Kilmann; para medir la segunda variable. Según el análisis de Pearson, concluye que tiene correlación baja y correlación negativa.

### **Aportes**

En estudios realizados se determina el nivel de competencia profesionales de los docentes gracias a estos estudios comprobables de destacados psicólogos ocupacionales del área educativa, además de considerar sus resultados para mejorar la calidad formativa en los docentes.

Dentro de este contexto, Castillo (2018) tuvo como propósito determinar la influencia de la aplicación de la inteligencia emocional en la mejora del desempeño laboral de los docentes del colegio 7054 en el año 2015. La hipótesis de la investigación fue verificar si la aplicación del programa de inteligencia emocional mejora el desempeño laboral de los docentes del colegio 7054 en el año 2015. El tipo de investigación es experimental, de nivel explicativo, de corte longitudinal y de diseño pre experimental con pre-test y post-test con un solo grupo de investigación, el muestreo fue probabilístico, la muestra estuvo conformada de 30 docentes del colegio 7054 en el año 2015.

Los instrumentos aplicados fueron sometidos a criterios de validez y confiabilidad mediante la aplicación de la prueba alfa de cronbach cuyo resultado fue 0,862 para el cuestionario del desempeño laboral, indicándonos una alta confiabilidad. Se utilizó la prueba T de student para el resultado de la investigación, donde se obtuvo que la probabilidad de significancia es de 0,000, siendo el nivel de significancia de  $p < 0,05$ , con diferencias entre el pre test y el post test motivo por el cual se acepta la hipótesis alterna, con lo cual se demuestra la aceptación del programa de inteligencia emocional aplicado en el desempeño docente del colegio 7054.

### **Aportes**

Las bases teóricas de estas pruebas ayudan a realizar un diagnóstico preciso exacto para aplicar un estudio de este nivel, donde se demuestra una vez más resultados satisfactorios en el desempeño laboral y en este caso determinar el nivel de emociones e inteligencia ocupacional en los docentes.

Fernández (2010) realizó la tesis titulada Los estados emocionales y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos nombrados de la Universidad Nacional del Centro del Perú, el objetivo fue establecer relación de los estados emocionales y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos nombrados de la Universidad Nacional del Centro del Perú. El método fue hipotético deductivo, diseño no experimental, transversal el enfoque fue cuantitativo y se aplicó el instrumento de Cociente emocional y el instrumento de desempeño laboral, analizado al personal administrativo nombrado, cuyo resultado fue que se encontró relación significativa entre Los estados emocionales y el desempeño laboral para luego presentar las propuestas de evaluación del desempeño laboral, beneficios de la evaluación del desempeño laboral, propuestas del sistema de trabajo y finalmente principios básico de los sistemas de trabajo de alto desempeño.

### **Aporte**

En la investigación antes mencionada se hace la indagación teórica, abordada desde diferentes fuentes que soportan el estudio con las categorías de análisis. La primera analiza el concepto de competencias emocionales para abordar su incidencia en el ámbito laboral, educativo, en la práctica pedagógica y el aprendizaje significativo. El resultado de esta actividad permitirá la construcción de directrices conceptuales y metodológicas de esta investigación. La implementación y desarrollo y así mismo proponer unas recomendaciones para la institución educativa.

## **ANTECEDENTES NACIONALES DE INVESTIGACIÓN**

En este mismo sentido, Noguera (2012) en su trabajo titulado: “Estrategias gerenciales basadas en la inteligencia emocional para el desempeño del personal de la dirección de desarrollo estudiantil de la Universidad de Carabobo”, un trabajo investigativo de metodología cuantitativa con un diseño no experimental de campo, de carácter descriptivo en su fase diagnóstica, a una población muestra de diez coordinadores que laboran en la Dirección de desarrollo Estudiantil de la Universidad de Carabobo; para optar al título de Magister en Gerencia Avanzada en Educación, en el cual propone un programa de estrategias gerenciales basado en la inteligencia emocional después de implementar y evaluar dicha propuesta, como resultado obtuvieron la ratificación de la necesidad de fortalecer la gestión gerencial lo que permitió rescatar e impulsar dicha dirección, a través del desarrollo de la inteligencia emocional y nuevos modelos de gestión.

### **Aporte**

En la investigación antes mencionada de observo, que existe relación de los estados emocionales y su relación en el desempeño laboral del personal de dirección, necesidad de fortalecer la gestión gerencial lo que permitió rescatar e impulsar dicha dirección, a través del desarrollo de la inteligencia emocional y nuevos modelos de gestión.

## **BASES TEÓRICAS**

El basamento teórico de una investigación permite organizar las teorías, conceptos, definiciones y proposiciones relacionadas entre sí, que se presentan en un punto de vista sistemático de fenómenos especificando las relaciones entre variables, con el objeto de explicar y predecir los fenómenos. En ese sentido, Hernández, Fernández y Baptista, (2006), señalan que su función más importante es "sustentar teóricamente el estudio, etapa que algunos autores llaman elaborar el marco teórico. Ello implica analizar y exponer aquellas teorías, enfoques teóricos, investigaciones y antecedentes en general que se consideren válidos para el correcto encuadre del estudio." (p.32). De allí, que su racionalidad, consistencia y estructura lógica permitan analizar los hechos conocidos y orientar la búsqueda de otros datos relevantes para la investigación propuesta.

A continuación, se presentan los fundamentos teóricos que respaldan el estudio, los cuales servirán de base para el desarrollo de esta investigación.

### **TEORIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE GOLEMAN**

Por su parte, Goleman (1995), define Inteligencia Emocional como "la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciar el trabajar con otros, plantea que es "un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, estados psicológicos, estados biológicos y voluntad de acción."(p.30).

Por otra parte Weisinger (1998), plantean que la Inteligencia Emocional:

Se refiere al manejo inteligente de las emociones, es decir, hacer que las mismas trabajen en pro del bienestar de cada persona, haciendo uso de ellas para guiar de una forma factible el comportamiento individual y de esa manera mejorar los resultados en factores importantes de la vida.(p.26)

Posteriormente, se define la Inteligencia Emocional como la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, de poder auto motivarse para mejorar positivamente las emociones internas y las relaciones con los demás. Para Goleman (1995), la Inteligencia Emocional está fundamentada en cinco (5) aptitudes básicas, divididas en personales y sociales, entendiendo por aptitud una característica de la personalidad o conjunto de hábitos que llevan a un desempeño superior o más efectivo. Estas cinco aptitudes son: Autoconocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía, Habilidades Sociales. Divididas las tres primeras en aptitudes personales y las dos últimas en aptitudes sociales. Entendiéndose por aptitudes personales aquellas que determinan el dominio de uno mismo y por aptitudes sociales las que determinan el manejo de las relaciones con otras personas y con la sociedad en gener

## **DEFINICIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Se puede entender como inteligencia emocional la capacidad de sentir, entender, y aplicar la agudeza de las emociones en el ser humano.

Por otra parte, Cooper y Sawaf (2004), definen la Inteligencia Emocional como "la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones, como fuente de energía humana, información, conexión, e influencia."(p.26). Esto quiere decir que abarca un paradigma de elementos los cuales se conjugan, la inteligencia además de ser una capacidad cerebral es un conjunto de funciones a través del cual se hace producir un nivel exitoso.

Goleman en su libro "La Práctica de la Inteligencia Emocional", desarrollo el Modelo de Competencias Emocionales aplicable en el ámbito laboral e institucional que requieren desarrollar los gerentes que quieren convertirse en verdaderos líderes, las cuales le facilitan el manejo de las emociones:

Concepto de Inteligencia Emocional, se describen las Aptitudes Personales:

Claridad emocional: se refiere a la comprensión de los estados emocionales que las personas alcanzan.

Reparación de las emociones: se refiere a la creencia de la persona en su capacidad para interrumpir y regular los estados emocionales negativos y prolongar los positivos.

Autoconocimiento: Saber qué se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar la toma de decisiones. Dentro del autoconocimiento se encuentran tres (3) sus aptitudes: conciencia emocional, autoevaluación precisa y confianza en uno mismo.

Autorregulación: manejar las emociones de modo que faciliten las tareas entre manos, en vez de estorbarla. Dentro de la autorregulación existen cinco (5) sus aptitudes: autocontrol, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación.

Motivación: utilizar las preferencias más profundas para orientarse y avanzar hacia los objetivos. Dentro de la motivación existen cuatro (4) sus aptitudes: afán de triunfo, compromiso, iniciativa y optimismo. De igual manera, las Aptitudes Sociales las cuales determinan el modo de relacionarse con los demás y se dividen en aptitudes generales y sus aptitudes:

Empatía: percibir lo que sienten los demás, ser capaces de ver las cosas desde su perspectiva. Goleman (2005), plantea cinco (5) sus aptitudes: comprender a los demás, ayudar a los demás a desarrollarse, orientación hacia el servicio, aprovechar la diversidad y conciencia política.

Habilidades sociales: manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales. Dentro de las habilidades sociales existen ocho (8) sus aptitudes: influencia, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, catalizador de cambio, establecer vínculos, colaboración y cooperación, habilidades de equipo.

## **Las emociones**

Se activan con frecuencia por algunas impresiones guardadas en nuestra memoria, lo que puede desencadenar determinados estados fisiológicos en el cuerpo. Entre las emociones más frecuentes, también conocidas como emociones primarias, que se consideran, están presentes en todos los individuos, estas son:

- Ira: enojo, furia, hostilidad, irritabilidad, violencia y odio. Esta emoción desencadena respuestas fisiológicas como que la frecuencia cardíaca aumenta, igual que los niveles de adrenalina en el cuerpo lo que facilita las conductas violentas como golpear a otra persona.
- Miedo: inquietud, temor, preocupación, ansiedad, remordimiento, pánico. En cuanto a las respuestas fisiológicas ocurre una redistribución de la sangre, el flujo aumenta hacia las piernas para facilitar la huida; los sentidos están en alerta, fijándose la atención en el estímulo.
- Tristeza: autocompasión, melancolía, pena, nostalgia y aflicción. El cuerpo entra en un estado de descenso de la energía que le permite adaptarse a la situación o estímulo relacionado con la emoción. - Felicidad: diversión, alivio, dicha, satisfacción, alegría, disfrute y entretenimiento. En el cuerpo aumenta la actividad cerebral. El individuo se siente confiado de poder enfrentar cualquier situación con optimismo.
- Amor: adoración, afinidad, devoción, dedicación y aceptación. Cuando se presenta esta emoción el sistema nervioso central libera neurotransmisores que colocan al individuo en estado de calma y satisfacción, que lo hace accesible.
- Sorpresa: shock, maravilla y asombro. La expresión facial más notada es arquear las cejas lo que amplía notablemente el campo visual, lo que indirectamente mantiene al individuo más al tanto de lo que ocurre.

Las Emociones según Castillo, (2018) “es una tendencia a actuar, es lo que hace que una persona actué, se acerque o se aleje de una determinada circunstancia” (p.35)

Competencias Emocionales en los docentes.

Una competencia emocional es una capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional que da lugar a un desempeño laboral sobresaliente. La inteligencia emocional determina la capacidad de que disponen las personas para aprender las habilidades prácticas basada en las cinco capacidades emocionales: la conciencia de uno mismo, la motivación, el autocontrol, la empatía y la capacidad de relacionarse. Las competencias emocionales por su parte, muestran hasta qué punto se han sabido trasladar éste potencial emocional al mundo laboral.

Gabel, afirma que es importante tener en cuenta que el hecho de poseer una elevada inteligencia emocional no garantiza que las personas hayan aprendido las competencias emocionales que importan y se requieren en el mundo laboral sino tan solo que están dotadas de un excelente potencial para desarrollarlas (2005).

## **TEORIA DEL DESEMPEÑO LABORAL**

Según Cubillos, Velásquez y Reyes (2014) sostienen: Los determinantes en el desempeño laboral son habilidad y motivación. Según esta premisa, se reconoce que el desempeño laboral está ajustado por elementos que se perfeccionan entre sí, y la compañía debe fijarse en la habilidad en el momento de efectuar la elección del trabajador, del mismo modo se requiere evaluar de manera periódica el desempeño laboral de los empleados para conservar el equilibrio entre habilidades y motivación (p. 72).

De acuerdo a los aportes brindados se resalta que en la importancia del desempeño laboral se debe integrar al personal mediante capacitaciones a su vez esté

presente un sentimiento de pertenencia con la organización. Otro aspecto importante del desempeño laboral es la evaluación de este, para ello es importante valorar el conocimiento, el nivel de compromiso, la conducta y el rendimiento del trabajador en la empresa.

### **Definición de Desempeño Laboral**

Debe considerarse que el Desempeño Laboral describe el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados. Haddad (2013), define el “Desempeño Laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.” (p.45)

Por otra parte, Chiavenato (2007), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.” (p.236). En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y

generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

De acuerdo a la cita anterior, el desempeño laboral todo sistema social puede verse en términos de grupos de personas ocupadas en el intercambio de sus recursos con ciertas expectativas. Esos recursos se intercambian constantemente y, sin duda no se limitan a recursos materiales, sino que abarcan también ideas, sentimientos, habilidades y valores, Además, en este intercambio de recursos dentro de los sistemas sociales se establecen contratos psicológicos entre las personas y el sistema, las personas y los grupos, así como entre sistemas y subsistemas, en los que prevalece el sentimiento de reciprocidad: cada uno evalúa lo que se ofrece y lo que se recibe a cambio. En este intercambio de recursos, si desaparece o disminuye el sentimiento de reciprocidad.

### **Gerencia Educativa**

En el ámbito educativo, la concepción de la gerencia es de aplicación relativamente nueva, debido a que las organizaciones dedicadas a la enseñanza persiguen un interés social, por esta razón, en el contexto de su desarrollo se ha interpretado mayormente desde un enfoque administrativo. Esto significa que las instituciones educativas han venido desarrollando los procesos de planificación, organización, dirección, control y evaluación en términos de eficacia más que de eficiencia. Por ello, Ruíz (1992), explica que “la administración educativa está más ligada a la definición de eficacia, ya que el fin último del sistema es que se logren los objetivos y metas, no siendo primordial el coste humano y material...” (p.35)

De allí, que para:

Soto (2008), la gerencia educativa puede concebirse como “el proceso a través del cual se orienta y conduce la labor docente y administrativa de la escuela, y su relación con el entorno, con miras a

conseguir los objetivos institucionales mediante el trabajo de todos los miembros de la comunidad”. (p.76). Todo ello con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad, y coordinar las distintas tareas y funciones de los miembros hacia la consecución de proyectos comunes.

Un gerente educativo es el encargado de proyectar en las instituciones educativas, una serie de valores y ejecutar las destrezas y habilidades que deben interactuar con el sistema social en que están inmersas, debe cumplir funciones de planificación, administración, coordinación, organización y control que se complementen con las características personales idóneas de un dirigente educativo tales como: honestidad, perseverancia, optimismo, creatividad, liderazgo y capacidad de comunicación, para hacer óptimo el desempeño que le corresponde. De acuerdo con lo anteriormente planteado, se puede decir que la gerencia servirá para conducir las actividades o tareas que se pretenden utilizara dentro de la institución educativa.

## **ESTRATEGIAS GERENCIALES**

Un gerente debe emplear sus capacidades personales y la experiencia propia que le permitan el ejercicio de su función con eficacia, desarrollar acciones mediante el dialogo, controlar para asegurar que las actividades se cumplan a cabalidad. Al respecto, Halten (1987) define estrategias

Como el proceso a través del cual una organización formula objetivos, y está dirigido a la obtención de los mismos. Estrategia es el medio, la vía, es el cómo para la obtención de los objetivos de la organización. Es el arte (maña) de entremezclar el análisis interno y la sabiduría utilizada por los dirigentes para crear valores de los recursos y habilidades que ellos controlan. Para diseñar una estrategia exitosa hay dos claves; hacer lo que hago bien y escoger los competidores que puedo derrotar. Análisis y acción están integrados en la dirección estratégica”. (p. 79)

Un gerente debe ser creativo, innovador e integrador, tomando en cuenta cada uno de los estilos gerenciales penetrando en cada una de las acciones a desarrollar utilizando el recurso y el personal adecuado para las mismas y también debe

buscar estrategias que le permita alcanzar la mayor productividad posible en el tiempo estipulado o en menor lapso posible. Al respecto para Guerra (2003) las estrategias gerenciales es “un conjunto de acciones o guías para orientar al personal en lo que debe hacer y conseguir de acuerdo a las metas y objetivos planteados por la institución.” (p.54).

### **a) Planificación**

La planificación, consiste en la elaboración de un plan a partir de un análisis exhaustivo de la situación de la empresa y de su entorno, en función del cual se establecerán los objetivos y las estrategias más apropiadas para alcanzar el éxito. Para Castillo (2015) expresa que la planificación:

Es el instrumento por medio del cual el docente organiza y sistematiza su práctica educativa, articulando contenidos, actividades, opciones metodológicas, estrategias, recursos, espacios y tiempos. Esta organización se programa para un período equivalente al año académico, y requiere especificaciones para cada momento. (p.12)

También se entiende por planificación un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos.

### **b) Organización**

Una organización sólo existe cuando hay personas capaces de comunicarse y que están dispuestas a actuar conjuntamente para obtener un objetivo común en una empresa, para Sosa (2015) afirma que:

Una organización que cuente con un personal capacitado y competente, llevara un buen orden de las diferentes actividades que se realiza dentro de la misma. Se debe tener en cuenta al momento de contratar al personal, que éste debe poseer un perfil acorde a lo que se requiere para que el empleado tenga un buen desempeño y realice un buen trabajo. (p.5)

Por otra parte, dependiendo del tipo de organización, existe una persona que desempeña un papel clave en los roles de liderazgo, planificación y control de los recursos humanos y de otros recursos materiales, financieros y tecnológicos disponibles en la empresa.

### **c) Dirección**

La dirección es el elemento del proceso administrativo responsable de coordinar el talento humano en las empresas es fundamental, pues su racionalidad alcanza lo planificado, dada la autoridad y la coordinación de actividades que permite las habilidades humanas presentes en la dirección, a saber: comunicación, liderazgo, motivación, toma de decisiones y, en el nuevo contexto, la integración, la ratifican como el corazón del proceso administrativo. De acuerdo con Robbins (2004), la dirección "consiste en decidir los objetivos específicos para alcanzar, las directrices globales de la organización, estableciendo el rumbo a seguir y conduciendo a la empresa o institución" (p.24).

De allí, que conlleve a las ideas, a las intuiciones y a las iniciativas con el fin de convertirlas en propósitos, luego de aplicar una serie de recursos. En síntesis, el autor se refiere a la dirección como la función del proceso administrativo que asegura la

consecución de los objetivos fijados en la planificación, apoyándose en las personas y la estructura física determinada para la organización.

#### **d) Control**

El control permite tomar acciones correctivas cuando sea necesario. El control es una de las principales actividades administrativas de las organizaciones. Según Sosa (2015) expresa que el control es:

Una empresa que desea lograr sus objetivos y tener competitividad, es necesario que lleve un buen control de su personal y sus actividades al contar con un empleado capaz de asumir sus responsabilidades y corregir sus errores, se obtendrán resultados acorde a los planes que se requieran en un lapso de tiempo determinado. (p.8).

Se pueden decir que el control es un proceso de acciones que desea lograr objetivos para la competitividad, al contar con un empleado eficiente y asumir sus responsabilidades.

### **BASES LEGALES**

En el Marco Jurídico Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, la Constitución de la República, Ley Orgánica de Educación y Ley orgánica del trabajador y trabajadora, están establecidas todas las normativas que fundamentan las orientaciones educativas en materia de justificar esta investigación haciendo referencia a ciertos artículos del marco legal.

En ese sentido, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000), consagra en el artículo 103º,

Toda persona tiene derecho a una educación integral, de calidad, permanente en igualdad de condiciones, y oportunidades, sin más

limitaciones que las derivadas de sus aptitudes, vocación y aspiraciones. La educación es obligatoria en todos sus niveles, desde el maternal hasta el nivel medio diversificado. La impartirá en las instituciones del estado es gratuita hasta el pregrado universitario. A tal fin, el estado realizará una inversión prioritaria, de conformidad con las recomendaciones de la Organización de las Naciones Unidas. (p.80)

Análisis: Este artículo nos permite inducir que la educación integral incluye la preparación del individuo en todas las áreas del conocimiento, sin excluir una de carácter tan inherente al ser humano como lo es la inteligencia socio-emocional.

Artículo 104. La educación estará a cargo de personas de reconocida moralidad y de comprobada idoneidad académica. El estado estimulará su actualización permanente y les garantizará la estabilidad en el ejercicio de la carrera docente, bien sea pública o privada, atendiendo a esta Constitución y a la ley, en un régimen de trabajo y nivel de vida acorde con su elevada, misión.

Análisis: La educación reconoce la modalidad académica y le garantiza la estabilidad a la carrera de la docencia, privada como pública atendiendo a la constitución.

### **Ley Orgánica de Educación.**

Artículo 3°. La educación tiene como finalidad fundamental el pleno desarrollo de la personalidad y el logro de un hombre sano, culto, crítico y apto para convivir en una sociedad democrática, justa y libre, basada en la familia como célula fundamental y en la valoración del trabajo; capaz de participar activa, consciente y solidariamente en los procesos de transformación social: consustanciado con los valores de la identidad, nacional y con la comprensión, tolerancia, la convivencia y las actitudes de integración y solidaridad latinoamericana. (p.5)

Análisis: Este artículo nos permite inferir la importancia de la inteligencia emocional en los docentes para desarrollar en el alumnado y valores como la

tolerancia, la comprensión y en este sentido la buena convivencia y la valoración de la familia y una sociedad justa, libre y democrática.

Artículo 40°. La carrera docente constituye el sistema integral de ingresos, promoción, permanencia egresos de quien la ejerce en instituciones educativas oficiales de privadas. En los niveles desde inicial hasta medio, responde a criterios de evaluación integral de mérito académico y desempeño ético, social y educativo, de conformidad con lo establecido en la constitución de la república. Tendrán acceso a la carrera docente quienes sean profesionales de la docencia, siendo considerados como tales los que poseen el título correspondiente otorgado por instituciones de educación universitaria para formar docentes. Una Ley especial regulará la carrera docente y la particularidad de los pueblos indígenas. (p.32)

Análisis: En relación con lo expresado en la Ley Orgánica de Educación , apreciamos la necesidad de una educación socio-emocional para la docente, que no solo contribuya a la idoneidad, al mérito académico y a un buen desempeño ético social y educativo por parte de las mismas, sino que también favorezcan la transmisión de valores y manifestaciones culturales con el objetivo de que niños y niñas puedan apreciar, asumir y transformar la realidad y contribuyan a futuro a la formación de una sociedad más tolerante y justa.

### **Ley orgánica del trabajador y trabajadora (LOT)**

Esta ley se regirá por las situaciones y relaciones jurídicas consagradas del trabajo como un hecho social, el estado protegerá y amparará la dignidad de los trabajadores y trabajadoras.

En la Ley Orgánica del Trabajo, para las Trabajadoras y los Trabajadores en el Capítulo II. Del Deber de Trabajar y el Derecho al Trabajo, expresa en su **artículo 23**. Toda persona apta tiene el deber de trabajar dentro de su capacidad y posibilidad para asegurar su subsistencia y en beneficio de la comunidad. (p.9)

Análisis: según este artículo todo ciudadano tiene derecho a un trabajo digno para asegurar sus ingresos y poder subsistir.

### **CAPITULO III**

#### **MARCO METODOLÓGICO**

A continuación, se presenta el marco metodológico que respalda el estudio, los cuales sirvieran de base para el desarrollo de esta investigación. Arias (2006), lo define como “un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”. (p.24).

#### **Método de investigación**

La manera o el camino que se sigue para lograr un fin se le denomina método y esté orienta la forma y la naturaleza de la información que se recogió para responder al problema tratado. Cabe destacar que existen diferentes métodos que incluyen el conjunto de procedimientos que se siguen para hallar la verdad.

En el ámbito cuantitativo, ya que se aplicará un instrumento, donde se buscará profundizar sobre las estrategias de inteligencia emocional desarrolladas por directivos y docentes en la Unidad Educativa Nacional 24 de Julio en su desempeño laboral, para Sarduy (2011) afirma que la investigación cuantitativa:

Son estudios que exponen sólo clasificaciones de datos y descripciones de la realidad social. El producto de una investigación de corte cuantitativo será un informe en el que se muestre una serie de datos clasificados, sin ningún tipo de información adicional que le dé una explicación, más allá de la que en sí mismos conllevan. La investigación cuantitativa se dedica a recoger, procesar y analizar datos cuantitativos o numéricos sobre variables previamente determinadas y estudia la asociación o relación entre las variables que han sido cuantificadas, lo que ayuda aún más en la interpretación de los resultados (p. 41)

### **Diseño de investigación**

La presente investigación tiene un diseño no experimental. Estos estudios, según Hernández (2006) son aquellos que “se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.” (p. 65)

En este sentido, el estudio se apoyó en la modalidad de investigación de campo, de acuerdo al Manual de Trabajo de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la UPEL (2016), puede definirse de la siguiente manera:

Se entiende por investigación de campo, al análisis de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, predecir su concurrencia, haciendo uso de los métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en éste sentido se trata de investigar a partir de datos originales o primarios. (p.18)

## **Tipo de Investigación**

El tipo de investigación se refiere al nivel de profundidad con que se abordara un fenómeno que se desea estudiar, es decir el alcance que la investigación tendrá. En relación a esto Hernández (2006) menciona que “del tipo de estudio depende la estrategia de la investigación.” (p.24). La metodología con la cual se desarrollan la investigaciones, el diseño, los datos que se recolectan y otros componentes, difieren dependiendo del tipo de investigación.

En esta investigación, se utilizara un nivel descriptivo porque para su elaboración fue necesario realizar explicaciones referentes a las características del fenómeno estudiado y, de esta manera, determinar su comportamiento y las acciones que deben ejecutarse para realizar las comparaciones que se derivaron de la investigación. Según Hurtado (2015), la investigación descriptiva:

Consiste en la caracterización de un hecho para establecer su estructura. Tiene como objetivo conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes mediante la descripción exacta de las actividades, objetivos, procesos y personas. Interpreta la realidad de los hechos, es decir, condiciones o conexiones existente, prácticas que prevalecen, opiniones, puntos de vista que se sostienen, procesos, efectos o tendencias a desarrollar (p. 83).

## **Población**

Dentro de una investigación es importante establecer cuál es la población, ya que constituye el conjunto de unidades de las cuales se desea obtener información. Según Tamayo y Tamayo (2010) afirma que la población se conceptualiza como "la totalidad del fenómeno a estudiar, grupo de entidades, personas o elementos cuya situación se está investigando". (p.111). Por lo antes expuesto, se considera una población general integrada por (2) directivos, dos (26), docentes, (2) especialistas.

## **Muestra**

Se consideró una población general integrada por (2) directivos, (26), docentes, (2) especialistas. Según Arias (2006) define la muestra como el subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible (pág. 83). Para seleccionar la muestra se utiliza el tipo de muestreo probabilístico o aleatorio, que el autor precitado, la define como “un proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra” (p. 83); específicamente el muestreo al azar simple, definido como un “procedimiento en el cual todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. (30). Asimismo, se consideró a esta población de tipo censal ya que según Sarduy (2011) define:

La muestra censal se utiliza en poblaciones pequeñas porque es aquella en donde la muestra es igual a toda la población, este tipo de método permite saber las opiniones de todos los integrantes de la población y se usa mayormente cuando se cuenta con una base de datos de fácil acceso, sin embargo, cuando las poblaciones son muy grandes los costos al utilizar este método puede ser muy altos. (p.43)

## **Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos**

En cuanto a la técnica de indagación se utilizara la encuesta para las variables. Según Hernández (2006) afirma que “la encuesta es un formulario impreso, luego de su puesta en práctica da resultados objetivos y reales, para ello, en su utilización debe tener requerimientos metodológicos.”(p.45). Según Arias (2006) manifiesto que “la encuesta es el método que se utiliza para obtener información de un sub conjunto de población, acerca de sí mismo o un tema en especial.”(p.75)

La investigación es de tipo descriptiva de campo no experimental; la misma se realizó en la Unidad Educativa Nacional 24 de Julio. Según Palella y Martins (2010), expresan que: la recolección de datos consiste directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que

esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta y desenvuelve el hecho. (p. 88).

### **Validez de los Instrumentos**

Todo instrumento debe tener cierto grado aceptable de validez y confiabilidad, lo cual se refiere a que debe medir lo que pretende y no otra cosa. Validez Según Hernández, (2006) se refiere a “el grado en que un instrumento realmente mide la variable que se pretende medir.” (p.278)

### **Confiabilidad de los Instrumentos**

Los autores Hernández, Fernández y Baptista (2006), afirman que: “existen diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos utilizan fórmulas que producen coeficientes de confiabilidad. Estos coeficientes pueden oscilar entre 0 y 1.” (p.248). Es importante señalar, que el coeficiente de 0 significa nula confiabilidad y 1 representa un máximo de confiabilidad (confiabilidad total).

La fórmula a utilizar es la siguiente:

$N$  = Número de ítems de la escala.  $S^2(y)$  = Sumatoria de las varianzas de los ítems

$S^2X$  = varianza de toda la escala.

Lo antes expuesto, se hará necesario la aplicación del procedimiento para calcular el coeficiente  $\alpha$ :

Sobre la base de la varianza de los ítems, aplicando la siguiente fórmula

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

$\alpha$  = Coeficiente de Confiabilidad Alfa de Cronbach

k = Número de Ítems del Cuestionario

$\sum S_i^2$  = Sumatoria de las variaciones por ítems

$S_T^2$  = Varianza de los valores totales.

$$\alpha = \frac{12}{12-1} \left[ 1 - \frac{10,56}{44,3} \right] = \frac{12}{11} \left[ \frac{44,3 - 10,36}{44,3} \right]$$

$$\alpha = \frac{12}{11} \left[ \frac{33,74}{44,3} \right] = \frac{404,88}{487,3} = \boxed{0,83}$$

Por ello, el instrumento fue sometido a comprobación mediante la prueba Alfa de Cron Bach, definida por los mismos autores de la cita anterior como:

Un coeficiente desarrollado por J. L. Cron Bach que requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición: simplemente se aplica a la medición y se calcula el coeficiente (p. 354).

El resultado obtenido fue de 0.83 el cual es considerado de alta confiabilidad, de acuerdo a los parámetros contemplados en el siguiente cuadro:

**Cuadro 1. Criterios** para la confiabilidad de un instrumento

Rango	Confiabilidad (dimensión)
0,81-1	Muy alta
0,61-0,80	Alta

0,41-0,60	Media
0,21-0,40	Baja
0-0,20	Muy baja

*Nota:* Tomado de palella S., S., Martins P., F. (2004). *Metodología de la Investigación Cuantitativa* (1era ed.) FEDUPEL.

Para Hernández y otros (2010), la confiabilidad "...se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados" (p. 235). En este sentido, la confiabilidad del instrumento se obtuvo por medio de una prueba piloto, que se aplicó a un grupo de sujetos con características similares a la muestra pero que no formaba parte de ella.

### **Definición Operacional de las variables:**

Respecto a la operacionalización de las variables, según: Hernández, (2006) puntualiza que: el conjunto de procedimientos que describe las actividades de un observador debe analizar y realizar para recibir las impresiones sensoriales, las cuales indican un concepto teórico de mayor o menor escala. (Reynolds, 1986, p.52). por otra parte, especifica deben realizarse para medir una variable. Una definición operacional nos dice que para recoger datos respecto de una variable, hay que hacer una cosa y otra, sin embargo articula los procesos o acciones de un concepto que son necesarios para identificar ejemplos de éste (p.111)

**Cuadro No.2:** Operacionalización de las Variables.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS
Diagnosticar la gestión de las emociones que realizan directivos y docentes en la Unidad Educativa Nacional 24 de Julio.	Gestión de las emociones	"la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciar el trabajar con otros, "un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, estados psicológicos, estados biológicos y voluntad de acción.  Goleman (1995),	La inteligencia emocional son rasgos características de las personas que identifican su condición, en un caso particular.  La investigadora (2021)	Relacione interpersonales	Autoconocimiento	1
					Empatía, habilidades sociales	
					Autorregulación	2
				Actitudes Sociales	Motivación	3
					Empatía	10
					Habilidades Sociales	11
Liderazgo	5					
Caracterizar el desempeño laboral de directivos y docentes en la Unidad Educativa Nacional 24 de Julio.	Desempeño Laboral	Los determinantes en el desempeño laboral son habilidad y motivación.  Cubillos, Velásquez y Reyes (2014)	Es la conducta que el empleado manifiesta en una organización para demostrar sus conocimientos y lograr sus objetivos personales y laborales.  La investigadora (2021).	Habilidades y capacidades	Motivación	7
					Comunicación	6
				Desarrollo Profesional	Conocimiento del Trabajo	8
						9
				Comportamiento	Trabajo en equipo	4/12

La investigadora, (2021)

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### **Presentación de los Resultados**

Se presenta la aplicación de los instrumentos que se emplearon en la investigación. Los resultados se analizaron de manera cuantitativa. La información fue descargada en cuadros y gráficos para la organización, análisis e interpretación de las respuestas realizadas. En este orden de ideas, se ofreció la presentación cuantitativa expuesta en cada gráfico en forma correlativa, la cual recoge los porcentajes de los ítems. Luego, se realizó el análisis de los resultados, de acuerdo con dichos resultado, para ofrecer una aproximación a la realidad de las variables estudiadas

Inteligencia Emocional una estrategia gerencial en el desempeño laboral del personal directivo y docente.

A continuación se presentan los resultados del trabajo de campo que permiten determinar la significación y fiabilidad de la media de los aspectos evaluados.

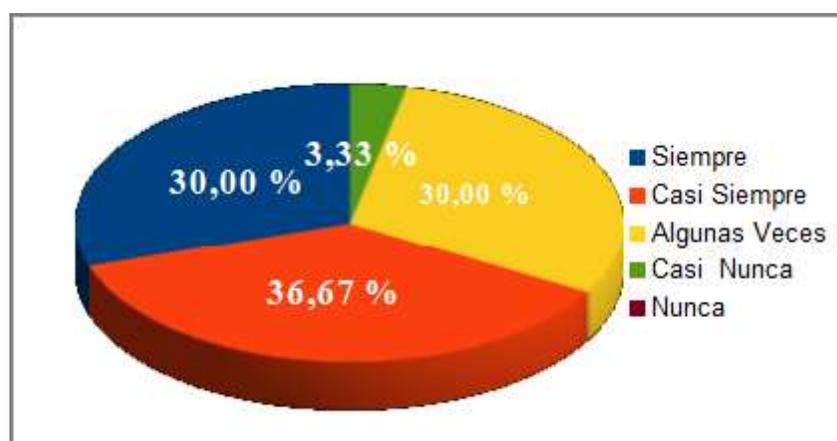
### Cuadro n°3

#### 1) ¿Distribución de Frecuencia y Porcentaje: Variable: Gestion de las emociones Dimensión: Relaciones Interpersonales. Indicador: Autoconocimiento.

Indicador	Ítem 1	Estrato	Alternativas									
			Siempre		Casi Siempre		A Veces		Casi Nunca		Nunca	
			F	%	f	%	f	%	f	%	F	%
Auto conocimiento	Posee los conocimientos del trabajo, en relación a las funciones de su puesto y las pone en práctica.	Docente	9	30,00	11	36,67	9	30,00	1	3,33	0	0

**Nota:** Cálculos de la Investigadora (2022).

Gráfico: 1) ¿Posee los conocimientos necesarios del trabajo, en relación a las funciones de su puesto y las pone en práctica?



**Fuente:** La investigadora (2022).

Interpretación:

En el siguiente gráfico los encuestados respondieron, el 66,67% siempre y casi siempre, poseen los conocimientos necesarios del trabajo, en relación a las funciones de su puesto y las pone en práctica, mientras que el 33,33% expreso algunas veces.

El conocimiento de trabajo del personal de una organización o empresa es un activo de recursos humanos de gran valor en la institución. Según Mertens, (2000) afirma que “esta aptitud se logra con la adquisición y desarrollo de conocimientos, habilidades y capacidades que son expresados en el saber, el hacer y el saber hacer.”(p.35).

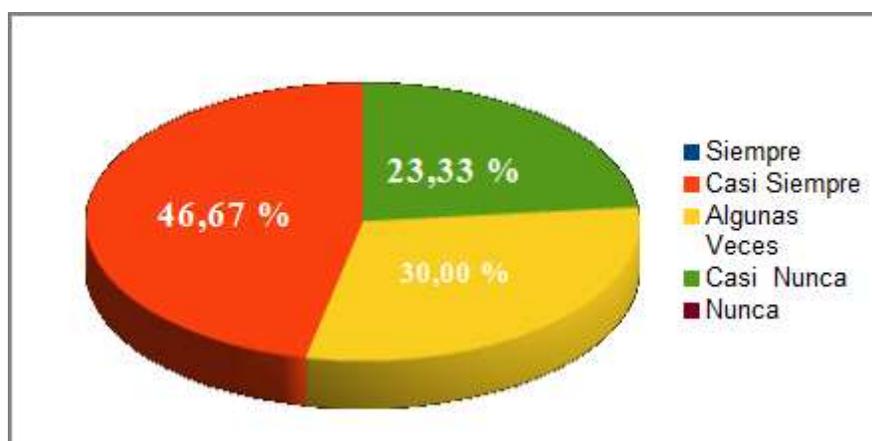
**Cuadro nº4**

**2) ¿Distribución de Frecuencia y Porcentaje: Variable: Gestion de las emociones  
Dimensión: Relaciones Interpersonales. Indicador: Autoregulacion.**

Indicador	Ítem 2	Estrato	Alternativas									
			Siempre		Casi Siempre		A Veces		Casi Nunca		Nunca	
			F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Auto Regulación	La calidad del trabajo siempre está sobre lo que se requiere de él.	Docente	0	0,00	14	46,67	9	30,00	7	23,33	0	0

**Nota:** Cálculos de la Investigadora (2022).

Grafico 2) ¿La calidad del trabajo siempre está sobre lo que se requiere de él?



**Fuente:** La investigadora (2022)

**Interpretación:**

De acuerdo al cuestionario aplicado en el grafico 2 sobre la calidad del trabajo de los docentes en relación a lo que se requiere de el 46,67% indico casi siempre, mientras algunas veces indico 30,00 % y el 23,33% opinó casi nunca.

Cada vez más, la satisfacción en el trabajo está directamente relacionada con nuestro bienestar en general y tener entre ellos un equilibrio, puede ser la clave de nuestro éxito. Según: Chiavenato (2004) “la calidad de vida laboral incluye múltiples factores: satisfacción con el trabajo ejecutado, posibilidades de tener futuro en la organización reconocimiento en los resultados alcanzados, salarios percibidos, beneficios alcanzados, relaciones humanas con el grupo y la organización.” (s.p).

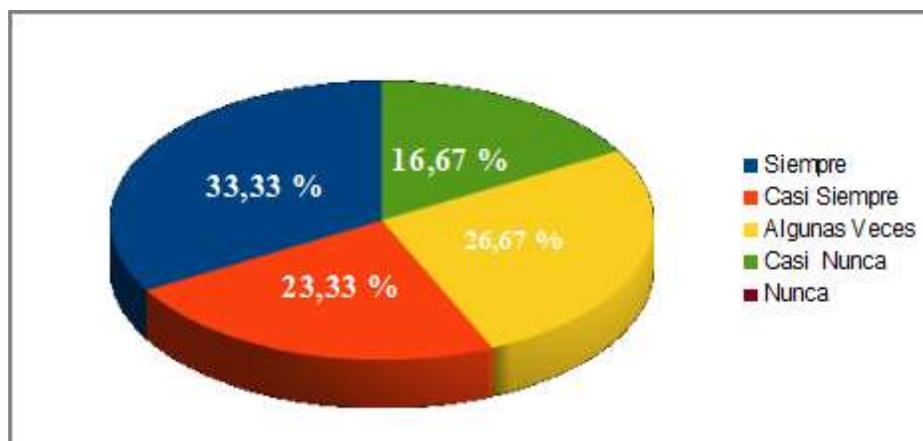
**Cuadro n°5**

**3) ¿Distribución de Frecuencia y Porcentaje: Variable: Gestion de las emociones  
Dimensión: Relaciones Interpersonales. Indicador: Motivación.**

Indicador	Ítem 3	Estrato	Alternativas									
			Siempre		Casi Siempre		A Veces		Casi Nunca		Nunca	
			F	%	f	%	F	%	f	%	f	%
Motivación	Se encuentra motivado asistir diariamente a la institución.	Docente	10	33,33	7	23,33	8	26,67	5	16,67	0	0

**Nota:** Cálculos de la Investigadora (2022).

Gráfico: 3) ¿Se encuentra motivado al asistir diariamente a la Institución?



**Fuente:** La investigadora (2022)

Interpretación: En relación con los resultados que se muestran en el gráfico 3, se puede argumentar que el 33,33% indicó, estar motivado al asistir diariamente al trabajo mientras que el 23,33% expresó estar motivado y el 26,67% por otra parte señalaron que se sienten motivados al asistir diariamente a su trabajo, mientras que el 16,67% indica, casi-nunca, se encuentra motivado en su trabajo. De esta manera se hace notar que un 60% sí son motivados, mientras que el otro 40% opinan que no son motivados, por asistir diariamente al trabajo, y que no establecen estrategias para tal motivación, lo que permite, plantear que la motivación, es puesta en marcha, en algunas ocasiones donde se requiere la presencia del personal directivo. Según, Tallon (2005), con respecto a la motivación como estrategia en los docentes, describe que muchos docentes han descuidado el alcance, de las repercusiones positivas que una buena motivación puede generar en su día a día. Desde luego, ello se atribuye en gran medida por la ausencia de factores involucrados en el trabajo que se ejerce y los pocos factores que se involucran, por parte de las instituciones escolares, hacia los docentes, generando apatía y baja asistencia del docentes en su trabajo, entre otras características que se observan en su ejercicio diario con el estudiante.

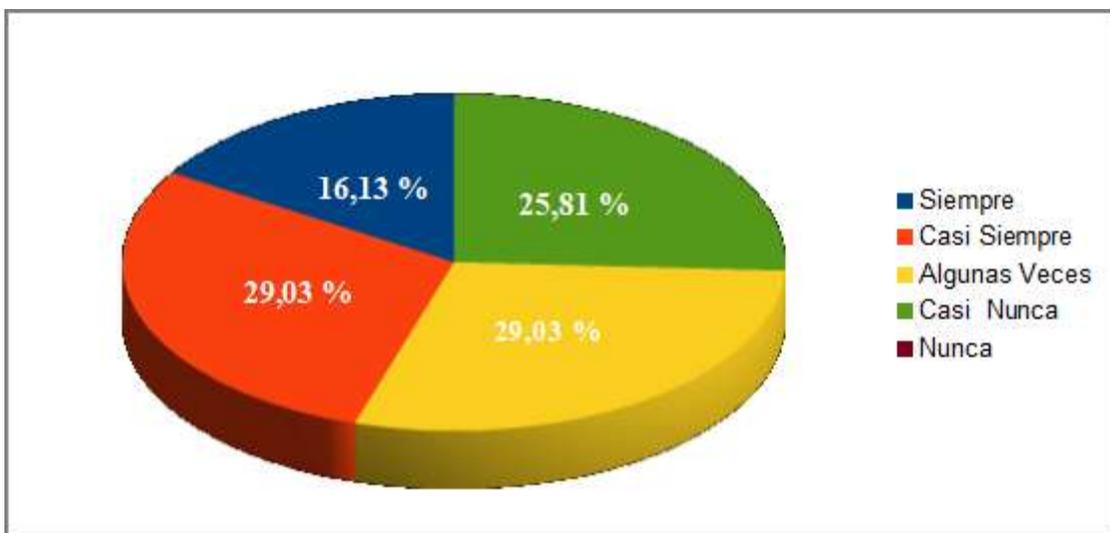
**Cuadro n°6**

**4) ¿Distribución de Frecuencia y Porcentaje: Variable: Desempeño Laboral  
Dimensión: Comportamiento. Indicador: Trabajo en equipo.**

Indicador	Ítem 4	Estrato	Alternativas									
			Siempre		Casi Siempre		A Veces		Casi Nunca		Nunca	
			F	%	F	%	f	%	f	%	f	%
Trabajo en equipo	Tengo espíritu de equipo.	Docente	5	16,13	9	29,03	9	29,03	8	25,81	0	0

**Nota:** Cálculos de la Investigadora (2022).

4) ¿Tengo espíritu de equipo?



**Gráfico 4:** ¿Tengo espíritu de equipo? Fuente: La investigadora (2022)

**Interpretación:**

Los resultados obtenidos para este indicador; muestran que los 16,13%, siempre tienen espíritu para trabajar en equipo. Mientras el 29,03% casi Siempre, en un 29,03% algunas veces y un 25,81% indican casi nunca.

Según la investigadora, trabajar en equipo es ayudarse mutuamente, asumir responsabilidades entre todo el grupo para poder tener éxito. Según Fayol (2016) el Espíritu de equipo es “promover a la organización en un sentido de unidad recomendada por ejemplo, el empleo de comunicación verbal en lugar de la comunicación formal por escrito, siempre que fuera posible.” ( s.p)

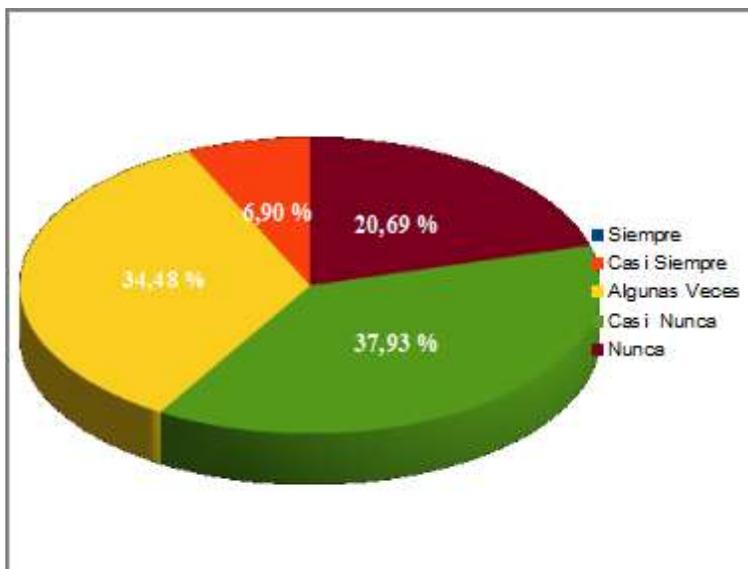
**Cuadro n°7**

**5) ¿Distribución de Frecuencia y Porcentaje: Variable: Gestion de las Emociones  
Dimensión: Comportamiento. Indicador: Liderazgo.**

Indicador	Ítem 5	Estrato	Alternativas									
			Siempre		Casi Siempre		A Veces		Casi Nunca		Nunca	
			F	%	F	%	F	%	f	%	f	%
Liderazgo	De qué manera se evidencia su liderazgo como gerente en el desempeño laboral.	Docente	0	0	2	6,90	10	34,48	11	37,93	6	20,69

**Nota:** Cálculos de la Investigadora (2022).

Gráfico: 5) ¿De qué manera se evidencia su liderazgo como gerente en el desempeño?



**Fuente:** La investigadora (2022).

**Interpretación:** Los resultados obtenidos para este indicador; refleja que casi siempre 6,90% se evidencia liderazgo en su desempeño; por otra parte los encuestados señalaron que un 33,48% algunas veces, mientras un 37,93% casi nunca y un 20,69% indican nunca. Por lo tanto, Kawata (1987) establece que él, “liderazgo convierte una visión en realidad. Para influir sobre los seguidores de modo que muestren disposición al cambio, los líderes necesitan una serie específica de aptitudes que guíen sus acciones” (p.11). Según se ha citado, este concepto demuestra la importancia del liderazgo para abordar una gestión, cabe agregar que, los valores obtenidos confirman que no, se pone en práctica esta aptitud en el personal directivo. Considerando que esta aptitud se puede concebir como las herramientas interiores para motivar a los docentes, dirigir una institución, y guiar a la organización hacia metas comunes que le permitan alcanzar su misión.

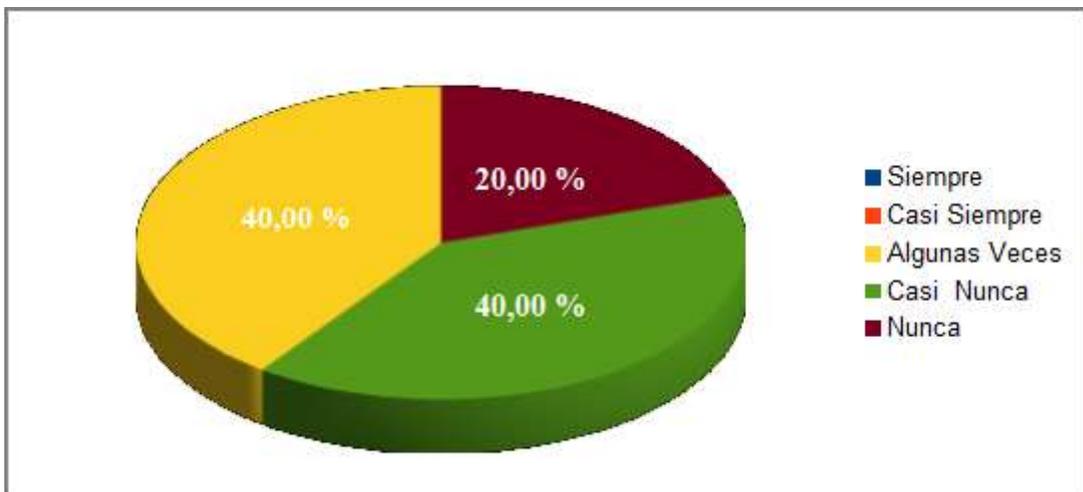
**Cuadro n°8**

**6) ¿Distribución de Frecuencia y Porcentaje: Variable: Desempeño Laboral  
Dimensión: Habilidades y capacidades. Indicador: Comunicación.**

Indicador	Ítem 6	Estrato	Alternativas									
			Siempre		Casi Siempre		A Veces		Casi Nunca		Nunca	
			F	%	f	%	F	%	f	%	f	%
Comunicación	Que tan eficaz es la comunicación con el personal directivo.	Docente	0	0	0	0	12	40	12	40	6	20

**Nota:** Cálculos de la Investigadora (2022).

**6) ¿Qué tan eficaz es la comunicación con en el personal directivo?**



**Gráfico 6** ¿Qué tan eficaz es la comunicación con en el personal directivo?

**Fuente:** La investigadora (2022)

**Interpretación:**

Los resultados obtenidos para este indicador; muestran que un 40,00% algunas veces es eficaz la comunicación con el personal directivo, por otra parte casi nunca 40,00% y un 20,00 % indicó nunca.

La comunicación se ocupa de generar las mejores estrategias para transmitir mensajes internos y externos, pero también es responsable de fomentar la comunicación en toda la organización. Según: lo planteado por: Cobas (2012), con respecto a la comunicación. Es un proceso, a través del cual se transmiten y reciben opiniones, actitudes y datos para lograr la comprensión y acción dentro de los límites de la organización. Considera que la comunicación, es un medio indispensable para ejecutar de manera efectiva y eficiente, cualquier experiencia o actividad que requiera, el proceso de aprendizaje.

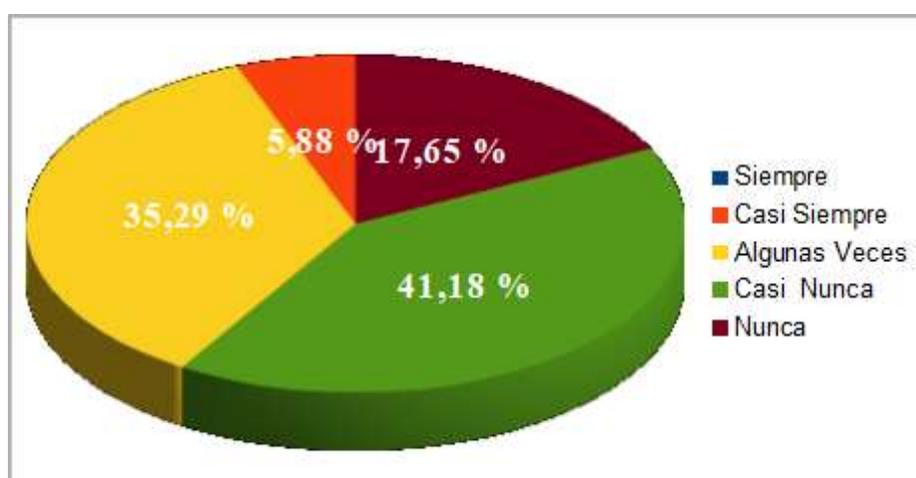
**Cuadro N°9**

**7) ¿Distribución de Frecuencia y Porcentaje: Variable: Desempeño Laboral  
Dimensión: Habilidades y capacidades. Indicador: Motivación.**

Indicador	Ítem 7	Estrato	Alternativas									
			Siempre		Casi Siempre		A Veces		Casi Nunca		Nunca	
			F	%	F	%	F	%	f	%	f	%
Motivación	Se encuentra motivado asistiendo diariamente a la Institución.	Docente	0	0	2	5,88	12	35,29	11	41,18	2	17,65

**Nota:** Cálculos de la Investigadora (2022).

Gráfico:7) ¿Se encuentra motivado al asistir diariamente a la institución?



**Fuente:** La investigadora (2022)

**Interpretación:**

Para este indicador; se muestran que el personal docente opinó que el 5,88% de los encuestados expresaron que casi siempre se encuentra motivados al asistir a la institución, mientras el 35,29% indica que algunas veces se siente motivado, por otra parte un 41,18% manifestaron casi nunca, y un 17,65% indicó nunca.

Es un proceso que incentiva a una persona a satisfacer alguna de sus necesidades o alcanzar alguna meta propia o grupal. Según Robbins (1999) la motivación “es el conjunto de aspectos materiales y psicológicos que dan al individuo satisfacción a sus necesidades básicas, provocando un comportamiento diferente que lograr obtener un mejor resultado dentro de los objetivos de una empresa.” (p.12

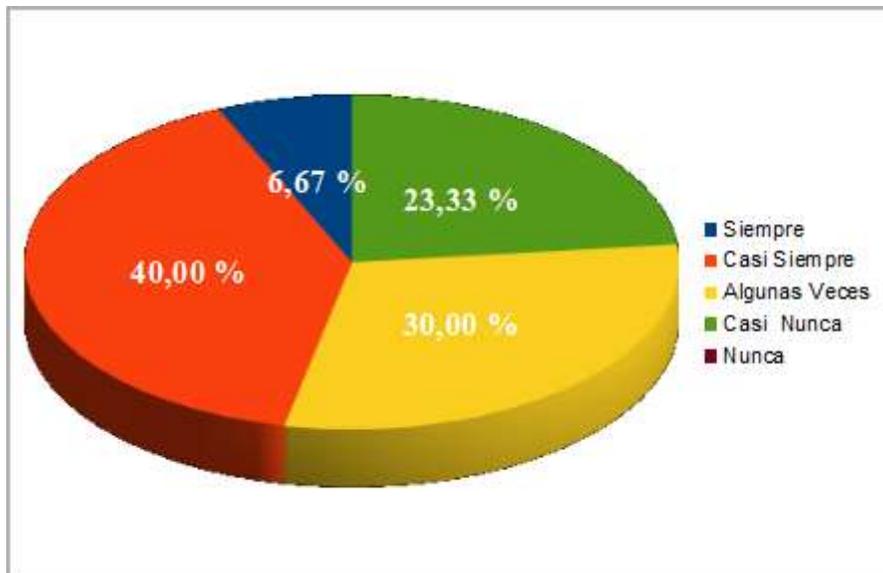
**Cuadro N°10**

**8) ¿Distribución de Frecuencia y Porcentaje: Variable: Desempeño Laboral  
Dimensión: Desarrollo profesional. Indicador: Conocimiento.**

Indicador	Ítem 8	Estrato	Alternativas									
			Siempre		Casi Siempre		A Veces		Casi Nunca		Nunca	
			F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Conocimiento	En la Institución se generan relaciones interpersonales positivas que contribuyan a mejorar el ambiente laboral.	Docente	0	0	2	5,88	1	35,29	1	41,18	2	17,65

**Nota:** Cálculos de la Investigadora (2022).

Gráfico: 8) ¿En la institución se generan relaciones interpersonales positivas que contribuyan a mejorar el ambiente laboral?



**Fuente:** La Investigadora (2022)

**Interpretación:** En el estudio de esta gráfica se demostró que, el 6,67% siempre. El 40,00% casi siempre indicó que en la institución se generan las relaciones interpersonales positivas que contribuyen a mejorar el ambiente laboral. Mientras un 30,00% algunas veces, y el 23,33% casi nunca.

Las relaciones interpersonales son emociones y sentimientos como el amor, el arte, el interés a los negocios y las actividades sociales. En lo antes expuesto según Pachano (2002): las relaciones interpersonales

Se refiere al estudio o mejoramiento de la interacción humana y a los efectos que ésta tiene sobre los sentimientos, emociones o actitudes de los seres humanos, considerados no como seres aislados sino en contacto con otros individuos a quienes influyen y por quienes son a la vez influidos.

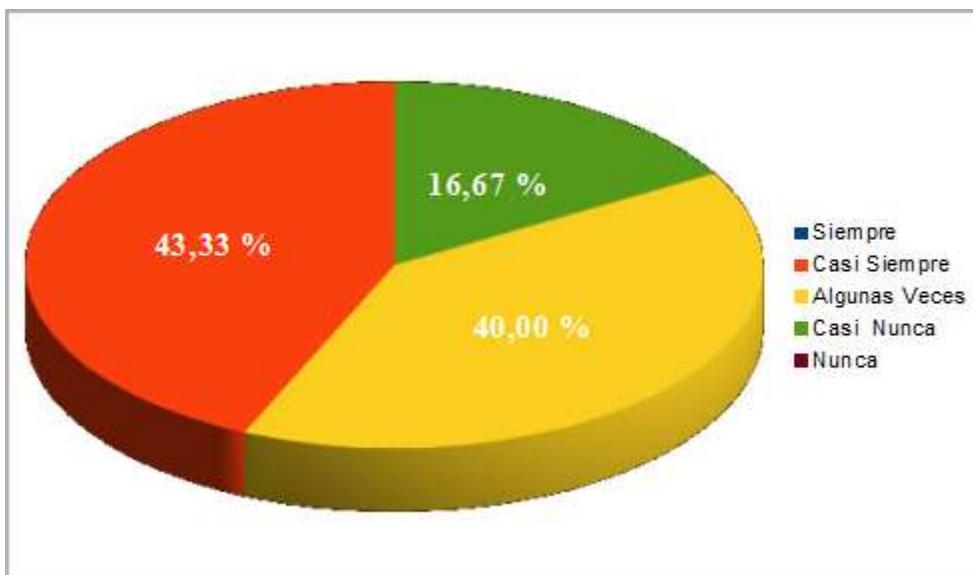
**Cuadro N°11**

9) ¿Distribución de Frecuencia y Porcentaje: Variable: Desempeño Laboral  
Dimensión: Desarrollo profesional. Indicador: Del trabajo.

Indicador	Ítem 9	Estrato	Alternativas									
			Siempre		Casi Siempre		A Veces		Casi Nunca		Nunca	
			F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Del trabajo	Puede comunicarse y relacionarse fácilmente en su área de trabajo.	Docente	0	0	13	43,33	12	40,00	5	16,67	0	0

**Nota:** Cálculos de la Investigadora (2022).

**Gráfico:9)** ¿puede comunicarse y relacionarse fácilmente en su área de trabajo?



Fuente: La Investigadora (2022).

Interpretación:

En relación al ítem 9, los encuestados opinaron un, 43,33% que casi siempre se comunican y relacionan fácilmente en el área de trabajo. Mientras un 40,00% se comunican fácilmente, algunas veces y un 16,67% casi nunca.

Para tener una buena comunicación con el personal de su equipo de trabajo debe ser capaz de comunicar y lograr influenciar a las personas, si la comunicación no existe.

Según: Ferrer (1994-25), consiste en establecer comunicación con un propósito de entendimiento, es decir pretender lograr algo en común por medio del mensaje que intenta compartir.

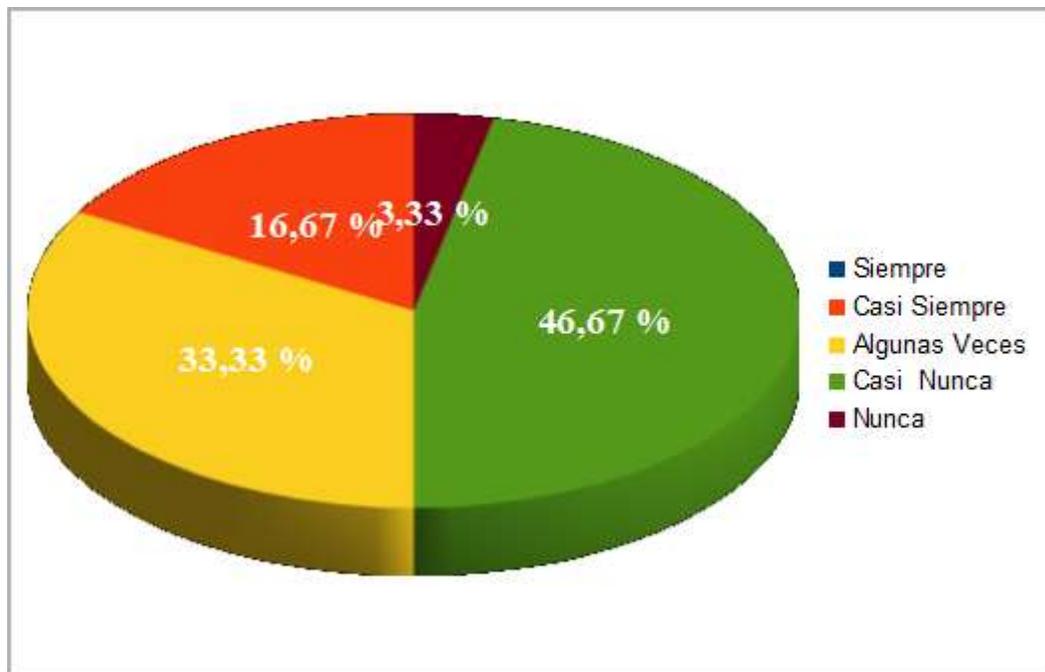
**Cuadro N°12**

**10) ¿Distribución de Frecuencia y Porcentaje: Variable: Gestion de las Emociones Dimensión: Actitudes Sociales. Indicador: Empatía.**

Indicador	Ítem 10	Estrato	Alternativas									
			Siempre		Casi Siempre		A Veces		Casi Nunca		Nunca	
			F	%	F	%	f	%	f	%	f	%
Empatía	Considera usted que la directiva tiene en cuenta las carencias y necesidades de los docentes.	Docente	0	0	5	16,67	10	33,33	14	46,67	1	3,33

**Nota:** Cálculos de la Investigadora (2022).

10) ¿Considera usted que la directiva tiene en cuenta las carencias y necesidades de los docentes?



**Fuente:** La Investigadora (2022)

**Interpretación:**

En la gráfica los encuestados manifestaron un 16,67% casi siempre, otras indicaron un 33,33% algunas veces, mientras un 46,67% casi nunca expresaron que la institución siente empatía por los docentes, para el desarrollo de sus funciones, y un 3,33% nunca.

La empatía es una habilidad que nos permite saber cómo se sienten otras personas y entender sus emociones. Según: la RAE empatía es.” Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro” (2014).

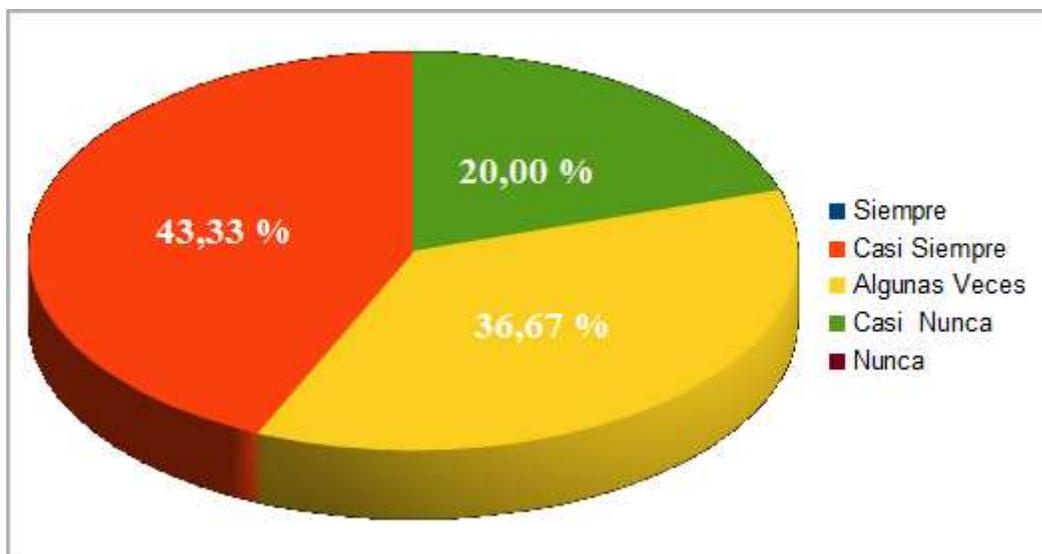
**Cuadro N°13**

**11) ¿Distribución de Frecuencia y Porcentaje: Variable: Gestion de las Emociones Dimensión: comportamiento. Indicador: liderazgo.**

Indicador	Ítem 11	Estrato	Alternativas									
			Siempre		Casi Siempre		A Veces		Casi Nunca		Nunca	
			F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Liderazgo	Promueve un liderazgo democrático para incentivar la realización de actividades que realiza en su área.	Docente	0	0	13	43,33	11	36,67	6	20	0	0

**Nota:** Cálculos de la Investigadora (2022).

11) ¿Promueve un liderazgo democrático para incentivar la realización de actividades que realiza en su área?



**Fuente:** La Investigadora (2022)

**Interpretación:**

La gráfica nos indica que el 43,33% casi siempre Casi, promueve un liderazgo democrático para incentivar la realización de actividades; su equipo de trabajo le toma en cuenta en las actividades que realiza en su área, mientras que el 36,67% algunas veces, por otra parte un 20,00% indica que no promueve un liderazgo. Es importante saber en lo señalado por Koonts (2000), específica que el “Liderazgo es un proceso de influencia de una persona sobre las demás, para lograr con buena voluntad y agrado el éxito de las metas organizacionales” (p.467).

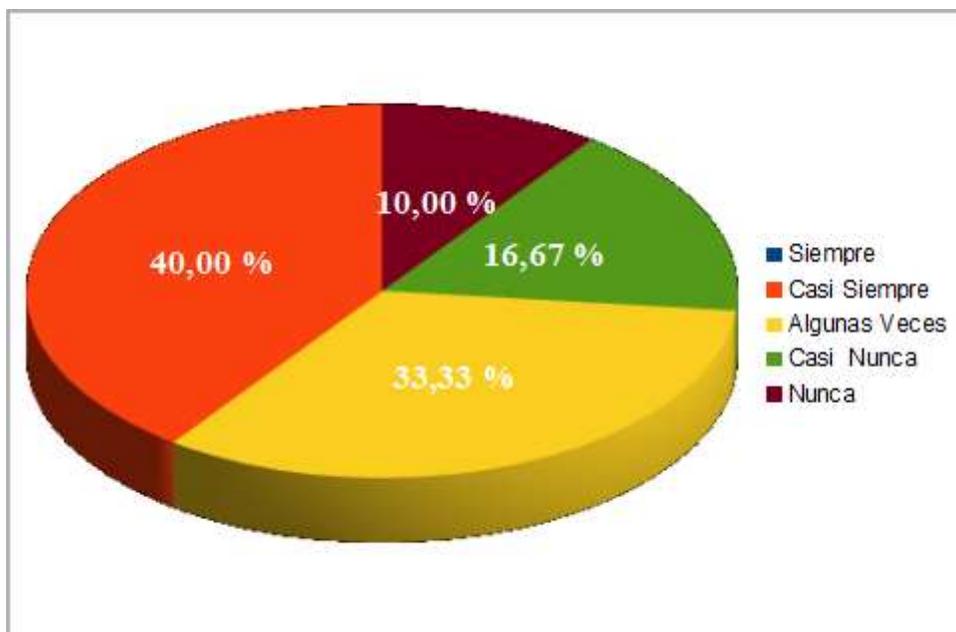
**Cuadro N°14**

**12) ¿Distribución de Frecuencia y Porcentaje: Variable: Desempeño Laboral  
Dimensión: comportamiento. Indicador: Trabajo en Equipo.**

Indicador	Ítem 12	Estrato	Alternativas									
			Siempre		Casi Siempre		A Veces		Casi Nunca		Nunca	
			F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Trabajo en Equipo	Considera usted que tiene la habilidad de trabajar en equipo..	Docente	0	0	13	43,33	11	36,67	6	20	0	0

**Nota:** Cálculos de la Investigadora (2022).

12) ¿Considera usted que tiene la habilidad de trabajar en equipo?



**Fuente:** La Investigadora (2022)

**Interpretación:**

La gráfica nos indica que el 40,00% casi siempre, se consideran hábiles para trabajar en equipo, mientras que el 33,33% indica que solamente algunas veces, otros opinaron un 16,67% casi nunca y nunca un 10,00% indica que tienen la habilidad para trabajar en equipo.

Para lograr que este indicador pueda tener éxito, el gerente debe ser más diligente para que efectivamente pueda conseguir el apoyo de los docentes.

Según el "Estudio de tendencias de lugares de trabajo del siglo XXI" de Joseph Boyett y David Snyder: " en el uso de equipos multidisciplinarios" en el lugar de trabajo. Por ejemplo, ellos dicen que "un tercio de las empresas estadounidenses con 50 o más empleados cuenta con más de la mitad de ellos trabajando en equipos de autogestión o de resolución de problemas".

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### CONCLUSIONES

A continuación, se presentan las conclusiones realizadas en la investigación, que constituyen una visión general entorno a los principales resultados del trabajo, el desarrollo de la investigación permitió dar respuesta a las interrogantes planteadas luego de lograrse los objetivos específicos propuestos:

A )En relación al primer objetivo de la investigación referido a: Diagnosticar los aspectos básicos de la Inteligencia Emocional que predominan en los directivos de la Institución Educativa de 24 de Julio Catia-Caracas, al respecto se puede señalar que un líder o gerente debe tener las siguiente características: : habilidad para las buenas relaciones interpersonales, buena disposición para comprender a la gente, habilidad para comunicarse, habilidad para administrar el conflicto, habilidad para obtener lo mejor de cada uno de los integrantes y capacidad de compromiso, en si buena inteligencia emocional, en este orden de ideas y a través del diagnóstico de acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir que los directivos de la Unidad Educativa 24 de julio de Catia, presentan en su diario quehacer laboral debilidades, fallas y carencias en lo relativo a los aspectos básicos de la gerencia participativa.

B) Respecto al segundo objetivo específico: Caracterizar el desempeño laboral que afectan las relaciones interpersonales ocurrientes entre el personal directivo y los docentes que laboran en la “U.E.N.24 de Julio”, ubicada en el Municipio Libertador del Distrito Capital, Catia- Caracas. Es importante acotar que después de analizar los resultados obtenidos se puede inferir que los docentes y directivos poseen poco conocimiento en lo que respecta al desempeño laboral. Cabe señalar que en este centro educativo no se cuenta con un plan destinado a la formación y a la preparación del personal para reducir las relaciones interpersonales del desempeño laboral y responder a eventos adversos. Es decir, carecen de los conocimientos y herramientas básicas.

C) En cuanto al tercer objetivo específico vinculado con: Seleccionar estrategias de inteligencia emocional de los directivos y docentes de la Institución Educativa Nacional 24 de Julio Catia Caracas, de acuerdo a los resultados obtenidos se establece que las estrategias se logrará a través del fortalecimiento y significación de los aspectos básicos de la inteligencia emocional como son las emociones, responsabilidad, comunicación. delegar funciones, toma de decisiones y motivación,

mayor participación y trabajo en equipo de los directivos y docentes del plantel , capacitar a la organización para responder a los cambios del ambiente con la finalidad de formar una estrategia de inteligencia emocional efectivas., que les permita reducir y responder a la ocurrencia de un evento adverso, de esta manera se tendrán centros educativos más afectivos y seguros de sí mismo, y otros en el desempeño laboral y en la vida cotidiana.

## RECOMENDACIONES

De acuerdo con las conclusiones obtenidas en el presente estudio, se presentan a continuación las siguientes recomendaciones:

Fortalecer la buena práctica de las relaciones interpersonales para que facilite el impulso a la constitución de un excelente ambiente laboral de las instituciones. Es importante elevar el nivel de las relaciones humanas en las diferentes áreas, así tener un mejor ambiente en la institución, y delegar cierta autoridad a los docentes de tal manera que puedan contribuir al desarrollo efectivo de sus labores y por ende al crecimiento organizacional, utilizando la supervisión no como presión sino como medio para fortalecer el desarrollo laboral.

En la medida de lo posible brindar a cada uno de los docentes un espacio en el que desarrolle sus labores de manera más cómoda y efectiva, favoreciendo en gran parte el desempeño de sus labores dentro de la institución.

Se recomienda a las instituciones, elaborar un plan de capacitación, en donde se brinde herramientas sobre la inteligencia emocional a todos los docentes y dar la oportunidad de ser tomados en cuenta en la proposición de temas de interés para fortalecer sus debilidades, fortalezas, miedo, ira, emociones, pues ello contribuirá a aumentar el rendimiento y a fortalecer el entorno dentro de la institución.

Realizar diagnósticos periódicos en cuanto a la práctica y mejora de las relaciones interpersonales entre compañeros, así como otras necesidades, que ayuden a afianzar de mejor forma un ambiente laboral favorable. Así mismo que los directivos, se acerquen más a cada docente, con la intención de profundizar en el conocimiento de la persona, en dificultades, necesidades, satisfacciones, emociones, metas o anhelos, relacionados con el trabajo, en lo individual y grupal.

Es importante tener una comunicación asertiva y fluida con cada docente, un acercamiento, para conocer sus inquietudes, necesidades, su desarrollo y crecimiento personal en el lugar de trabajo y de esta manera poder corregir a tiempo las debilidades y con el tiempo lograr un mayor rendimiento por parte del mismo.

#### Recomendaciones al personal directivo.

1. Seleccionar herramientas como estrategias que permitan, generar una planificación como proyecto de la institución.
2. Fomentar la participación del docente y el directivo, por medio de la motivación, liderazgo, y comunicación que permita la integración al trabajo en equipo.
3. Crear medios de comunicación escrita con información sobre la ejecución del trabajo.

#### Recomendaciones al personal docente.

- 1-Ser más participativo en las actividades relacionadas a la Institución.
- 2-Participar en las mesas de trabajo que se generan en la ejecución de las actividades grupales.
- 3.-Tener una comunicación asertiva con el personal directivo.
- 4.-Tener herramientas de cómo manejar sus emociones en el campo laboral.

## **CAPITULO VI**

### **LA PROPUESTA**

#### **HERRAMIENTAS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL A SER EMPLEADAS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE DIRECTIVOS Y DOCENTES EN LA U.E.N 24 DE JULIO. CARACAS.**

##### **Diagnóstico de la situación**

El presente programa tiene como finalidad brindar estrategias fundamentadas en la Inteligencia Emocional a docentes en funciones directivas o de aula que laboren en la Unidad Educativa Nacional “24 de julio” otorgándoles elementos útiles que le permitan un mejor desempeño en sus funciones.

##### **PRESENTACION DE LA PROPUESTA**

El ser humano es el único ser en la tierra que puede manifestar su inteligencia emocional; por eso de acuerdo a **Goleman (2006)**, la inteligencia emocional está fundamentada en 5 aptitudes básicas divididas en personales y sociales, entendiéndose por aptitud una característica de la personalidad o conjunto de hábitos que llevan a un desempeño superior o más efectivo..

En esta perspectiva el desarrollo de la inteligencia emocional en los seres humanos tiene mucha importancia y específicamente en los docentes quienes dirigen el proceso enseñanza aprendizaje. Esta necesidad requiere dar solución al problema de las limitaciones y deficiencias en el desempeño laboral de los docentes de la institución.

##### **Fundamentación teórica**

###### **Inteligencia Emocional**

La Inteligencia Emocional como la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, de poder auto motivarse para mejorar positivamente las emociones internas y las relaciones con los demás. Por su parte, Goleman (1995), define Inteligencia Emocional como "la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciar el trabajar con otros, plantea que es “un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, estados psicológicos, estados biológicos y voluntad de acción.”(p.30).

## Las emociones

Se activan con frecuencia por algunas impresiones guardadas en nuestra memoria, lo que puede desencadenar determinados estados fisiológicos en el cuerpo. Entre las emociones más frecuentes, también conocidas como emociones primarias, que se consideran, están presentes en todos los individuos, estas son:

- **Ira:** enojo, furia, hostilidad, irritabilidad, violencia y odio. Esta emoción desencadena respuestas fisiológicas como que la frecuencia cardíaca aumenta, igual que los niveles de adrenalina en el cuerpo lo que facilita las conductas violentas como golpear a otra persona.
- **Tristeza:** autocompasión, melancolía, pena, nostalgia y aflicción. El cuerpo entra en un estado de descenso de la energía que le permite adaptarse a la situación o estímulo relacionado con la emoción. - **Felicidad:** diversión, alivio, dicha, satisfacción, alegría, disfrute y entretenimiento. En el cuerpo aumenta la actividad cerebral. El individuo se siente confiado de poder enfrentar cualquier situación con optimismo.
- **Amor:** adoración, afinidad, devoción, dedicación y aceptación. Cuando se presenta esta emoción el sistema nervioso central libera neurotransmisores que colocan al individuo en estado de calma y satisfacción, que lo hace accesible.
- **Sorpresa:** shock, maravilla y asombro. La expresión facial más notada es arquear las cejas lo que amplía notablemente el campo visual, lo que indirectamente mantiene al individuo más al tanto de lo que ocurre.

Las Emociones según Castillo, (2018) “es una tendencia a actuar, es lo que hace que una persona actúe, se acerque o se aleje de una determinada circunstancia” (p.35).

## Desempeño laboral

Según Cubillos, Velásquez y Reyes (2014) sostienen: Los determinantes en el desempeño laboral son habilidad y motivación. Según esta premisa, se reconoce que el desempeño laboral está ajustado por elementos que se perfeccionan entre sí, y la compañía debe fijarse en la habilidad en el momento de efectuar la elección del trabajador, del mismo modo se requiere evaluar de manera periódica el desempeño laboral de los empleados para conservar el equilibrio entre habilidades y motivación (p. 72).

De acuerdo a los aportes brindados se resalta que en la importancia del desempeño laboral se debe integrar al personal mediante capacitaciones a su vez esté presenta un sentimiento de pertenencia con la organización.

## **Objetivos de la propuesta**

### **Objetivo General**

Motivar al personal en funciones directivas o de aula a participar en diferentes jornadas dirigidas al empoderamiento en la inteligencia emocional como una estrategia de gerencia educativa en el desempeño docente.

### **Objetivo Específicos**

- Sensibilizar al personal docente sobre el empleo de la inteligencia emocional en el crecimiento personal y en el desempeño profesional.
- Reconocer las emociones básicas o fundamentales que se activan con frecuencia en el ámbito laboral por impresiones guardadas en nuestra memoria,
- Valorar el desempeño laboral como un conjunto de elementos que se relacionan entre sí, y que no se limitan a recursos materiales, sino que abarcan también ideas, sentimientos, habilidades y valores, dados por la inteligencia emocional.

### **Justificación de la propuesta**

Los resultados de la investigación demostraron que él no desarrollar competencias para el manejo de las emociones, genera en las instituciones educativas situaciones de incomunicación que producen una pérdida de la moral laboral y una disminución en el desempeño docente.

Así mismo que es importante tener una comunicación asertiva y fluida entre el personal en funciones de aula o directiva con la intención de profundizar en el conocimiento de la persona, de sus emociones básicas, necesidades, satisfacciones, metas o anhelos, relacionados con el trabajo, en lo individual, y en la atmósfera organizacional. Por lo cual la realización de esta propuesta se justifica.

## **Plan de acción de la propuesta**

En relación a los objetivos mencionados para la propuesta, herramientas para la inteligencia emocional, se busca elaborar un plan de actividades que permita promover la participación en directivos y docentes en la “Institución U.E.N. 24 de Julio”, donde la Idea principal sea promover la comunicación participativa entre todos cuando es apropiarse de un espacio donde se promueva la comunicación organizacional participación activa y protagónica entre todos.

Como señala Suarez (2002) expresa que:

Son documentos debidamente estructurados que forman parte de planteamiento Estratégicos una investigación de carácter cualitativo, ya que por medio de ellos, es que se busca “materializar” los objetivos estratégicos previamente establecidos, dotándose de un cuantitativo y verificable a lo largo del proyecto”.

### **Talleres.**

Taller extendiéndolo a la educación, y la idea de ser "un lugar donde varias personas trabajan cooperativamente para hacer o reparar algo, lugar donde se aprende haciendo junto con otros" esto dio motivo a la realización de experiencias innovadoras en la búsqueda de métodos activos en la enseñanza. Según: Ezequiel prozecauski cita los siguiente: El taller es una realidad compleja que si bien privilegia el aspecto del trabajo en terreno o, complementado así los cursos teóricos, debe integrar en un solo esfuerzo tres instancias básicas: un servicio de terreno, un proceso pedagógico y una instancia teórico- práctica.

### **Estrategia y recursos necesarios para la ejecución de la propuesta**

La estrategia seleccionada será la ejecución de talleres cuyo mayor aporte es superar la dicotomía entre teoría y práctica. Así mismo la estrategia del taller intenta cortar la distancia que separa el aprendizaje y empoderamiento por parte del participante de las herramientas de inteligencia emocional en su desempeño profesional.

### Estructura de los talleres

**Taller I:** sensibilización y motivación. Consiste en despertar en los participantes las necesidades, potencialidades propias y posibilidades de cada uno de auto gestionar su aprendizaje, importancia de la comunicación en el quehacer educativo y en las relaciones interpersonales, como vía para mejorar el desempeño docente y emocional. Taller de sensibilización con un total de cuatro horas presenciales.

Cuadro n°15: Objetivo General: Motivar al personal en funciones directivas o de aula a participar en diferentes jornadas dirigidas al empoderamiento en la inteligencia emocional como una estrategia de gerencia educativa en el desempeño docente.

<b>OBJETIVO</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RECURSOS</b>
Sensibilizar al personal docente sobre el empleo de la inteligencia emocional en el crecimiento personal y en el desempeño docente.	Inteligencia Emocional. Desempeño Docente	Mesas de trabajo. Grupos Focales. Discusión Socializada	45 min	Facilitador, personal. directivo y docente papel, lápices, hoja.

**Taller II.** Reconocer las emociones básicas, como una característica de la personalidad o un conjunto de aptitudes que llevan a un desempeño superior o más efectivo. Las personales son tres: Autoconocimiento, Autorregulación, Motivación, y dos las aptitudes sociales: Empatía y Habilidades Sociales. Entendiéndose por aptitudes personales aquellas que determinan el dominio de uno mismo y por aptitudes sociales las que determinan el manejo de las relaciones con otras personas y con la sociedad en general.

Taller con diferentes dinámicas grupales y personales para reconocer emociones.

Cuadro 16: Objetivo General. Motivar al personal en funciones directivas o de aula a participar en diferentes jornadas dirigidas al empoderamiento en la inteligencia emocional como una estrategia de gerencia educativa en el desempeño docente.

OBJETIVO	CONTENIDO	ESTRATEGIAS	TIEMPO	RECURSOS
Reconocer las emociones básicas o fundamentales que se activan con frecuencia en el ámbito laboral por impresiones guardadas en nuestra memoria-	Autoconocimiento Autorregulación Motivación Emoción , Empatía y Habilidades Sociales. Clima laboral. Memoria	Mesas de trabajo. Dinámica de Grupos. Discusión Socializada	45 min	Facilitador papel, lápices, hojas, marcadores.

**Taller III.** Conocer herramientas de inteligencia emocional a ser empleadas en el desempeño docente.

Cuadron°17: Objetivo General. Motivar al personal en funciones directivas o de aula a participar en diferentes jornadas dirigidas al empoderamiento en la inteligencia emocional como una estrategia de gerencia educativa en el desempeño docente.

OBJETIVO	CONTENIDO	ESTRATEGIAS	TIEMPO	RECURSOS
Valorar el desempeño laboral como un conjunto de elementos que se relacionan entre sí, y que no se limitan a recursos materiales, sino que abarcan también ideas, sentimientos, habilidades y valores, dados por la inteligencia emocional.	Crecimiento profesional. Sentimientos. Valores.	Dinámica de grupo. Mesa de trabajo. Discusión socializada.	45min	facilitador

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2004). *El Proyecto de Investigación*. Cuarta Edición. Caracas: Editorial Episteme.
- Arias, F. (2006). *Administración de los recursos humanos: para el alto desempeño*; Editorial Trillas, Sexta edición; México, D.F.
- Castillo, C. (2018). *Programa de inteligencia emocional en el desempeño laboral de docentes del colegio 7054 año escolar 2015*. Lima Perú. Tesis de pregrado. Universidad Autónoma del Perú.
- Chiavenato, I. (2000) —Administración del recurso humano|| Quinta edición. Editorial Mc Graw Hill. Colombia.
- Chiavenato (2004) – 12 de Diciembre 2016/ en eco social/selección de recursos eco sociales. Fuhem.
- Chiavenato, (2006). *Comunicación*. Octava Edición. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Octava Edición. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela.. Caracas, Venezuela. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.908 del 19 de febrero de 2009.
- Cobas (2012). *La motivación en la acción docente*. Madrid. España.
- Cooper, R.(2004) y Sawaf, A. (2004) *La Inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones*. Bogotá: Editorial Norma.
- Cubillos, B.( 2014) Velásquez, F. ( 2014) y Reyes, M. (2014). *Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado*. Revista Elsevier Doyma. 5(10). 69-73
- Ekman, P. (1973). *Cross cultural studies of emotion*. En Darwin and facial expression a century of research in review. Editado por Ekman 169-222 Nueva York Academic Press.
- Fernández, E. (2010). Los estados emocionales y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos nombrados de la Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/3805>.
- Gabel, R. (2005). Inteligencia emocional. [Acceso 2016 Mar. 20]. Recuperado de: <http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2009/12/07/DocTrab16.pdf>
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Estados Unidos: Editorial Bantam Books.
- Goleman, D (2005). *Inteligencia Emocional. Cómo seleccionar y mejorar la Inteligencia Emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Editorial Kairós,
- González, M. y Olivares, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México: Celsa.

- Guerra (2003). *Desempeño del docente*. Universidad de Venezuela. Caracas Venezuela.
- Haddad, Y (2013) *La inteligencia emocional en el contexto de las Universidades Venezolanas*. Tesis de postgrado. Universidad de Barcelona, Venezuela.
- Halten K. J (1987) . *Pensamiento estratégico y competitivo*.
- Hernández, R. (2006), Fernández, C.( 2006) y Baptista, P (2006). *Metodología de la Investigación*. Editorial Mc Graw Hill Interamericana. México. 4ª Edición.
- Hernández, R. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hurtado de Barrera, J. (2015). *Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio*. (4a. Ed.). Caracas: SYPAL  
<https://es.scribd.com/doc/59271172/Concepto-Taller>
- Koontz, H. (1998) y Weinrich, H. (1998). *Administración Global*. Bogotá, Colombia. Editorial McGraw Hill Interamericana S.A.
- Leal, J (1991) *La lectura y la sociedad del conocimiento*. En la biblioteca virtual MigueldeCervantes.<http://www.cervantesvirtual.com>
- Ley Orgánica de Educación (2009). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5.929. (Extraordinario) agosto 15, 2009.
- LOT (Ley orgánica del trabajo, 2012. N° 6.076 extraordinario. Publicada en la ciudad de Caracas el Lunes 7 de Mayo de 2012.
- Manual de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2016). *Manual de trabajo de Grado de Especialización. Maestrías y Tesis doctorales*. Reimpresión 5ta. Edición Fedupel. Caracas.
- Martínez, M. (2002). *La investigación cualitativa etnográfica en la educación: Manual teórico-práctico* (4ta reimpresión). México: Trillas.
- Noguera, L. (2012). *Estrategias gerenciales basadas en la inteligencia emocional para el desempeño del personal de la dirección de desarrollo estudiantil de la Universidad Carabobo*. Tesis de Maestría No Publicada. Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Ojeda, L. (2009). Propuesta de estilo Gerencial para la toma de decisiones, dirigido .hacia la calidad de la educación impartida en escuelas de la ciudad de la Plata. Universidad del Plata. Argentina.
- Palella, S. (2006) y Martins, F. (2006). *Metodología de la investigación cualitativa*. (2a. Ed.). Caracas; Venezuela: FEDUPEL.
- Palella. (2010) y Martins. (2010). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Tercera Edición. Caracas - Venezuela: FEDUPEL. Sabino, C (2002). El Proceso de Investigación. Caracas. Ed. Panapo.
- Ruíz, J. (1992). *Gerencia en el Aula*. Nirgua, Estado Yaracuy. Venezuela: INSTIVOC.
- Sabino, C. (2012). *Metodología de la Investigación*. (5a. Ed.). Buenos Aires: El Cid.
- Salovey, J. y Mayer, D. (1990). *Emotional Intelligence. Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211. Recuperado de: [http://www.unh.edu/emotional\\_intelligence/EI%20Assets/Reprints...EI%20Proper/EI1990%20Emotional%20Intelligence.pdf](http://www.unh.edu/emotional_intelligence/EI%20Assets/Reprints...EI%20Proper/EI1990%20Emotional%20Intelligence.pdf). México: Editorial McGraw-Hill.
- Sarduy, Y. (2011). *El Análisis de la Información y las Investigaciones Cuantitativas y Cualitativas*. Cuba: Escuela Nacional de Salud Pública. [Documento en línea]. Disponible:[consulta 2021, mayo 19]
- Soto, C. (2008). *Organización escolar; las modernas teorías educativas*. [Documento en línea] Disponible en [www.scribd.com/word/download/289316?extension=pdf](http://www.scribd.com/word/download/289316?extension=pdf).
- Tamayo y Tamayo, M. (2007). *El Proceso De La Investigación Científica*. Editorial. Limusa. Cuarta edición. México. Dto. Federal.
- Tamayo y Tamayo, M. (2010). *El Proceso de la Investigación Científica*. (3a. ed.). Caracas: Limusa.

- UNESCO/UICN, 2001, Informe de la misión de seguimiento (<http://whc.unesco.org/en/list/338/documents/>).[http://www.iisd.org/pdf/2002/envsec\\_conserving\\_overview.pdf](http://www.iisd.org/pdf/2002/envsec_conserving_overview.pdf)WWF Species Programme 2001.
- Vizquerra, R y Pérez, N (2007) *Las competencias emocionales educación XXI*. Ensayo tesis: estrategias gerenciales para la optimización del clima organizacional en la gerencia de ambiente dirección ejecutiva de producción oriente PDVSA.
- Weisinger, H. (1998). La inteligencia emocional en el trabajo. Buenos aires: Javier Vergara editor.
- Zubia, A. (2019).*La inteligencia emocional en la resolución de conflictos en docentes*. Quito, Ecuador. Tesis de pregrado. Universidad Central del Ecuador



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR  
INSTITUTO DE MEJORAMIENTO PROFESIONAL DEL MAGISTERIO  
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN  
MENCIÓN: GERENCIA EDUCACIONAL



**CARTA DE JUICIO DE EXPERTO**

**Ciudadano (a)**  
**Presente:**

Me dirijo a usted en virtud de solicitar sus servicios profesionales, como experto para validar los instrumentos de recolección de datos a ser utilizados para recabar información de la investigación titulada: **INTELIGENCIA EMOCIONAL UNA ESTRATEGIA GERENCIAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DIRECTIVO Y DOCENTE DE LA U.E.N. 24 DE JULIO. CARACAS**, a fin de obtener congruencia la claridad y adecuación de los ítems. Esta investigación es desarrollada por la Lic. Ilsy Deyanira Ortiz Suárez, cedula de identidad: 9955116, quien opta con este trabajo al título de Magister en Educación, mención Gerencia Educacional.

Se le entrega lo siguiente:

- Problema de investigación.
- Justificación de la investigación.
- Objetivos de la investigación.
- Cuestionario cerrado a validar (para aplicarlo a directivos y docentes de la Unidad Educativa Nacional 24 de Julio. Distrito Capital)
- Instrumentos para realizar la validación (1).

**Instrucciones:**

Lea detenidamente cada uno de los ítems planteados en los instrumentos y señale con una equis (**X**) en el protocolo de respuestas **SI** o **NO** cada planteamiento que se explica a continuación:

- Congruencia con el objetivo: se refiere a la relación de los ítems con el objetivo general.
- Claridad en la redacción: está determinada por la comprensibilidad y legibilidad de la redacción de los ítems.
- Adecuación: es la correspondencia entre los ítems y el tema de la investigación

Sus observaciones serán utilizadas con fines académicos y metodológicos para diseñar la versión final del mismo.

De antemano, agradezco su valioso tiempo y conocimiento empleado en la validación de los instrumentos.

---

Lcda. Ilsy Ortiz  
C.I:9955116



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR  
INSTITUTO DE MEJORAMIENTO PROFESIONAL DEL MAGISTERIO  
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN  
MENCIÓN: GERENCIA EDUCACIONAL

Formato para la validación de instrumento uno (1)  
Validación de Contenido

N° Ítem s	Congruencia		Claridad		Adecuación		Observaciones
	Si	No	Si	No	Si	No	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR  
INSTITUTO DE MEJORAMIENTO PROFESIONAL DEL MAGISTERIO  
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN  
MENCIÓN: GERENCIA EDUCACIONAL



**CUESTIONARIO INTELIGENCIA EMOCIONAL UNA ESTRATEGIA GERENCIAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DIRECTIVO Y DOCENTE DE LA UNIDAD EDUCATIVA NACIONAL “24 DE JULIO”.**

**Parte I  
PROPÓSITO**

**Cuestionario para el Docente**

El presente instrumento a continuación tiene por finalidad dar repuestas a una serie de preguntas que permitirán Diagnosticar la gestión de emociones que realizan directivos y docentes en su desempeño laboral en la Unidad Educativa Nacional “24 de Julio”. **Cabe destacar, que la información suministrada será utilizada con fines educativos y estrictamente confidenciales. Agradeciendo siempre de sus buenos oficios y valiosa colaboración.**

Su opinión es muy importante, esperamos en cada proposición, siguiendo la escala de respuesta:

Siempre (S)  
Algunas Veces (AV)  
Casi Siempre (CS)  
Nunca (N)

**Instrucciones:**

- 1.-Antes de responder el cuestionario, lea cuidadosamente cada una las instrucciones
- 2.-Se presenta a continuación, un instrumento que contiene una serie de ítems en la parte II, donde debe seleccionar una sola una alternativa de respuesta.
- 3.-Lea cuidadosamente cada ítem antes de responder.
- 4.-Señale con una (x) la alternativa de acuerdo a su opinión.
- 5.-Al contestar, hágalo con objetividad y sinceridad en cada pregunta
- 6.-Debe responder todos los ítems.

## Parte II. Preguntas

Inteligencia Emocional una estrategia gerencial en el desempeño laboral del personal directivo y docente en la unidad educativa nacional “24 de julio.

Nº	Usted como docente considera que el directivo ITEMS	$\frac{5}{S}$	$\frac{4}{C/S}$	$\frac{3}{A/V}$	$\frac{2}{C/N}$	$\frac{1}{N}$
1	Posee los conocimientos necesarios del trabajo, en relación a las funciones de su puesto y las pone en práctica.					
2	La calidad del trabajo siempre está sobre lo que se requiere de él.					
3	Se encuentra motivado al asistir diariamente a la Institución.					
4	Tengo espíritu de equipo					
5	De qué manera se evidencia su liderazgo como gerente en el desempeño laboral.					
6	Que tan eficaz es la comunicación con el personal directivo.					
7	Se encuentra motivado al asistir diariamente a la institución					
8	En la institución se generan relaciones interpersonales positivas que contribuyan a mejorar el ambiente laboral.					
9	Puede comunicarse y relacionarse fácilmente en su área de trabajo.					
10	Considera usted que la directiva tiene en cuenta las carencias y necesidades de los docentes.					
11	Promueve un liderazgo democrático para incentivar la realización de actividades que realiza en su área					
12	Considera usted que tiene la habilidad de trabajar en equipo.					

Prueba Piloto

Calculo del Alpha de Cronbach

Anexo C: Cálculo del alfa de cronbach

		ITEMS																				SUMA DE ITEMS	VARIANZA DE ITEMS					
E N C U S T A D O S		1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12	46	0,01		
	1	5	0,07	3	0,03	4	0,004	5	0,06	3	0,02	2	0,02	0,02	3	0,01	5	0,16	5	0,09	3	0,001	0,001	3	0,002	5	53	2,81
	2	4	0,002	5	0,07	4	0,004	3	0,04	5	0,08	3	0,004	0,004	5	0,09	4	0,03	4	0,08	4	0,01	0,01	5	0,008	2	61	12,01
	3	4	0,002	3	0,03	5	0,08	4	0,0005	3	0,02	5	0,26	0,26	3	0,01	1	0,24	3	0,01	2	0,08	0,08	4	0,004	4	43	0,31
	4	2	0,16	5	0,07	3	0,02	3	0,04	5	0,08	3	0,004	0,004	4	0,09	3	0,002	5	0,09	4	0,02	0,02	3	0,02	3	64	17,11
	5	3	0,03	4	0,002	3	0,02	5	0,06	3	0,02	3	0,02	0,02	3	0,007	3	0,002	2	0,12	3	0,004	0,004	3	0,02	3	44	0,11
	6	4	0,002	3	0,03	3	0,02	4	0,0005	4	0,004	2	0,02	0,02	5	0,09	2	0,07	4	0,008	4	0,002	0,002	4	0,004	5	45	0,01
	7	3	0,03	3	0,03	4	0,004	5	0,06	5	0,08	4	0,004	0,004	3	0,01	4	0,03	4	0,008	3	0,004	0,004	5	0,08	2	43	0,31
	8	4	0,002	5	0,07	3	0,02	4	0,0005	3	0,02	3	0,004	0,004	4	0,01	5	0,16	3	0,01	2	0,08	0,08	3	0,02	4	38	2,81
	9	3	0,03	4	0,002	5	0,08	3	0,04	4	0,004	2	0,02	0,02	1	0,09	3	0,002	3	0,01	4	0,02	0,02	4	0,004	2	46	0,01
	10	4	0,002	5	0,07	3	0,02	4	0,0005	5	0,08	3	0,004	0,004	4	0,09	4	0,03	4	0,16	3	0,004	0,004	2	0,14	5	38	2,81
	11	4	0,002	3	0,03	3	0,02	5	0,06	4	0,04	3	0,004	0,004	1	0,01	3	0,002	2	0,12	3	0,004	0,004	4	0,004	3	44	0,11
	12	3	0,03	4	0,002	3	0,02	5	0,06	3	0,02	2	0,02	0,02	4	0,007	4	0,03	4	0,008	5	0,14	0,14	3	0,08	3	45	0,01
	13	5	0,07	4	0,002	3	0,02	4	0,0005	3	0,02	4	0,1	0,1	5	0,12	1	0,24	5	0,009	3	0,004	0,004	5	0,08	4	41	1,01
	14	3	0,03	3	0,03	5	0,08	5	0,06	2	0,14	3	0,004	0,004	4	0,01	2	0,07	5	0,09	2	0,08	0,08	3	0,02	4	46	0,01
	15	4	0,002	3	0,03	5	0,08	3	0,04	5	0,08	3	0,01	0,01	3	0,01	3	0,002	5	0,09	4	0,02	0,02	4	0,004	3	43	0,31
	16	5	0,07	4	0,002	3	0,02	5	0,06	2	0,14	4	0,004	0,004	4	0,12	2	0,002	3	0,19	4	0,02	0,02	5	0,008	3	37	3,61
	17	4	0,002	3	0,03	5	0,08	3	0,04	4	0,004	3	0,02	0,02	1	0,12	3	0,002	2	0,01	4	0,02	0,02	2	0,14	4	43	0,31
	18	4	0,002	4	0,002	3	0,02	5	0,06	3	0,02	2	0,02	0,02	4	0,12	3	0,002	3	0,12	4	0,02	0,02	5	0,08	3	48	0,31
	19	5	0,07	4	0,002	3	0,02	4	0,0005	5	0,08	2	0,02	0,02	5	0,007	3	0,03	3	0,01	3	0,004	0,004	4	0,004	5	43	0,31
20	3	0,03	4	0,002	5	0,08	4	0,0005	4	0,004	3	0,005	0,005	2	0,09	4	0,03	4	0,01	3	0,004	0,004	3	0,02	5			
	PROMEDIO	76		76		75		78		75		54		68		64		73		67		74		73				
	VARIANZA		0,63		0,53		1,34		0,68		0,92		0,49	0,49		1,52		1,13		0,91		0,57	0,57		0,84			
																											911	44,3