

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA



ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

CLIMA INSTITUCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PERSONAL QUE LABORA EN LA I.E. "SAN JUAN", SAN JUAN DE LA LIBERTAD, CAJARURO, UTCUBAMBA, AMAZONAS, 2019

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN

Presentada por:

ELENA BECERRA SANTOS

Asesor:

Dr. VIRGILIO GÓMEZ VARGAS

Cajamarca, Perú

2022

COPYRIGHT © 2022 by
ELENA BECERRA SANTOS
Todos los derechos reservados



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
Resolución Rectoral N° 22056-90 UNC



El Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca expide, la siguiente:

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD:

A la Bach. en Educación **Elena Becerra Santos**, quien ha sustentado la tesis de maestría titulada: **“CLIMA INSTITUCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PERSONAL QUE LABORA EN LA I.E. “SAN JUAN”, SAN JUAN DE LA LIBERTAD, CAJARURO, UTCUBAMBA, AMAZONAS, 2019”**; de manera **presencial**, acto que se realizó con fecha 26 de agosto de 2022.

Que, el Dr. Virgilio Gómez Vargas en su calidad de Asesor de la sustentante, ha adjuntado el Informe antiplagio de la tesis, donde se indica que, según el reporte del programa **TURNITIN**, existe un **16%** de coincidencia de la tesis antes mencionada.

Es todo cuanto se cumple con establecer para los fines pertinentes.

Cajamarca, 17 de enero de 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN


Dr. Ricardo Labanillas Aguilar
DIRECTOR



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD

Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERÚ



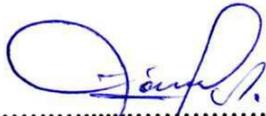
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

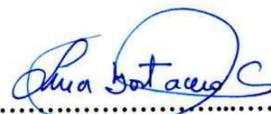
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 8:30.... horas, del día 26 de agosto de dos mil veintidós, reunidos en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por la **Dra. IRMA AGUSTINA MOSTACERO CASTILLO**, **Dr. JUAN FRANCISCO GARCÍA SELEN**, **M. Cs. WIGBERTO WALDIR DÍAZ CABRERA**, y en calidad de Asesor el **Dr. VIRGILIO GÓMEZ VARGAS** Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada “**CLIMA INSTITUCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PERSONAL QUE LABORA EN LA IE “SAN JUAN”, SAN JUAN DE LA LIBERTAD, CAJARURO, UTCUBAMBA, AMAZONAS, 2019**”, presentada por la **Bachiller en Educación ELENA BECERRA SANTOS**

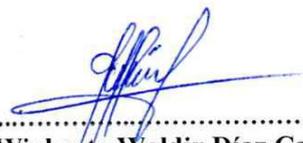
Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó aprobar.... con la calificación de 17 (Excelente)..... la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bachiller en Educación ELENA BECERRA SANTOS**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Educación, con Mención en **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Siendo las 10:00.... horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dr. Virgilio Gómez Vargas
Asesor


.....
Dra. Irma Agustina Mostacero Castillo
Jurado Evaluador


.....
Dr. Juan Francisco García Selen
Jurado Evaluador


.....
M. Cs. Wigberto Waldir Díaz Cabrera
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

A Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por Fortalecer mi espíritu e iluminar mi mente. A la inspiración de mi vida, mi hijo Braulio Muñoz Becerra y por ser el motivo para seguir superándome. A mi madre que está en el cielo, quién me enseñó el valor del esfuerzo. A mi padre Juan Becerra Curay, quien con su presencia fortalece mi responsabilidad.

A mi familia, por su comprensión y apoyo incondicional. A todos mis amigos que creen en mí, por su compañía, ya que no dejaron que me sintiera sola y por el contrario me impulsaron en todo momento, gracias. A ello pude arribar a una feliz culminación de este trabajo.

AGRADECIMIENTO

Gratitud a mi Dios por darme la vida para convivir en inspiración mi amado hijo y de manera armoniosa con mi familia. A los docentes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Educación que nos enseñaron las asignaturas de nuestra malla curricular, con mucha científicidad para construir el conocimiento.

De manera especial, a mi asesor, Dr. Virgilio Gómez Vargas por su personalidad carismática y su sólida responsabilidad en el asesoramiento y acompañamiento para consolidar los procesos investigativos y mejorar el conocimiento epistémico compartido.

EPÍGRAFE

El autodomio exige autoconciencia y autorregulación,
componentes clave de la inteligencia emocional.

Daniel Goleman

ÍNDICE

	Págs.
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Epígrafe	vii
Índice	viii
Lista de tablas	xiii
Lista de figuras	xiv
Lista de abreviaturas y siglas	xv
Resumen	xvi
Abstract	xvii
Introducción	xviii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1. Planteamiento del problema	1
2. Formulación del problema	4
2.1. Problema principal	4
2.2. Problemas derivados	4
3. Justificación de la investigación	4
3.1. Justificación Teórica	4
3.2. Justificación práctica	5
3.3. Justificación metodológica	5
4. Delimitación de la investigación	6
4.1. Epistemológica	6

4.2. Espacial	6
4.3. Temporal	7
5. Objetivos de la investigación	7
5.1. Objetivo General	7
5.2. Objetivos específicos	7

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

1. Antecedentes de la investigación	8
2. Marco epistemológico	15
3. Marco teórico-científico	16
3.1. El clima institucional	16
3.1.1. Definición	16
3.1.2. Teorías científicas del clima institucional	17
3.1.2.1. Teoría de la gestión participativa del talento humano de Rensis Likert	17
3.1.2.2. Teoría organizacional de Litwin y Stringer	18
3.1.2.3. Teoría del enfoque sistémico complejo de Edgar Morín	20
3.1.3. Características contextuales de un clima institucional	22
3.1.4. El clima institucional y la gestión del talento humano en la institución educativa	24
3.1.5. Principios del clima institucional	25
3.1.6. La cultura organizacional en la Institución Educativa	28
3.2. La inteligencia emocional	31
3.2.1. Definición teórica	31

3.2.2. Teorías científicas de la inteligencia emocional	33
3.2.2.1. Teoría multifactorial de la inteligencia emocional de Reuven Bar-On	33
3.2.2.2. Teorías sobre la inteligencia emocional de Salovey y Mayer (1997)	37
3.2.2.3. Teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman (1996)	40
3.2.3. Capacidades de la inteligencia emocional	40
3.2.4. Gestión de la inteligencia emocional desde las relaciones sociales de la institución educativa	48
3.2.5. Manejo de la inteligencia emocional desde la organización educativa	49
3.2.6. La influencia de la inteligencia emocional en la eficacia de la organización educativa	50
4. Definición de términos básicos	52

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

1. Caracterización y contextualización de la investigación	54
1.1. Descripción del perfil de la institución educativa.	54
1.2. Breve reseña histórica de la institución educativa.	55
1.3. Características demográficas y socioeconómicas	55
1.4. Características culturales y ambientales	56
2. Hipótesis de investigación	57
3. Variables de investigación	58
4. Matriz de operacionalización de variables	59

5.	Población y muestra	61
6.	Unidad de análisis	61
7.	Métodos de investigación	62
8.	Tipo de investigación	62
9.	Diseño de la investigación	63
10.	Técnicas e instrumentos de recopilación de información	64
11.	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	65
12.	Validez y confiabilidad	65

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1.	Resultados por dimensiones de las variables Clima Institucional e Inteligencia Emocional	66
1.1.	Resultados de la variable Clima Institucional	66
1.2.	Resultados de la variable Inteligencia Emocional	71
2.	Resultados totales de las variables del Clima Institucional y la inteligencia emocional	79
3.	Prueba de hipótesis	80

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE MEJORA

1.	Nombre de la propuesta	83
2.	Fundamentación	83
3.	Objetivos	84
3.1.	Objetivo general	84

3.2. Objetivos específicos	84
4. Modelo teórico de la propuesta de acción	85
5. Metodología y cronograma de acciones	87
6. Presupuesto	89
7. Logros esperados y evaluación	90
CONCLUSIONES	91
SUGERENCIAS	92
REFERENCIAS	93
APÉNDICES Y ANEXOS	100

LISTA DE TABLAS

		Págs.
Tabla 1	Nivel de motivación	66
Tabla 2	Nivel de comunicación	67
Tabla 3	Nivel de liderazgo	69
Tabla 4	Nivel de toma de decisiones	70
Tabla 5	Nivel de la capacidad Intrapersonal	71
Tabla 6	Nivel de la capacidad Interpersonal	73
Tabla 7	Nivel de la capacidad de Adaptabilidad	74
Tabla 8	Nivel de la capacidad del manejo de la tensión	76
Tabla 9	Nivel de la capacidad del estado de ánimo en general	77
Tabla 10	Estadígrafos de las variables Clima Institucional e Inteligencia Emocional	79
Tabla 11	Correlación entre el Clima Institucional y la Inteligencia Emocional	80
Tabla 12	Análisis de confiabilidad	109
Tabla 13	Matriz general de datos	118

LISTA DE FIGURAS

		Págs.
Figura 1	Diagrama del Enfoque sistemático de los 15 subcomponentes de la inteligencia emocional y social del I-CE de Bar-On	34
Figura 2	Diagrama del Modelo revisado de IE (MAYER y SALOVEY, 1997)	39
Figura 3	Diagrama del Modelo de Inteligencia Emocional de Daniel Goleman (1995)	42
Figura 4	Porcentaje del nivel de motivación	66
Figura 5	Porcentajes del nivel de comunicación	68
Figura 6	Porcentaje de nivel de liderazgo	69
Figura 7	Porcentaje del nivel de Toma de decisiones	70
Figura 8	Porcentajes del nivel de la capacidad Intrapersonal	72
Figura 9	Porcentajes del nivel de la capacidad Interpersonal	73
Figura 10	Porcentajes del nivel de la capacidad de Adaptabilidad	75
Figura 11	Porcentajes del nivel de la capacidad del manejo de la atención	76
Figura 12	Porcentajes de la capacidad del Estado de ánimo general	78
Figura 13	Diagrama del modelo sistémico complejo del clima institucional	86

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

MINEDU	Ministerio de Educación
IE	Institución Educativa
UGEL	Unidad de Gestión Educativa Local

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima institucional y la inteligencia emocional del personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019. El tipo de investigación es básica con diseño descriptivo correlacional propositivo. La muestra estuvo conformada por 32 trabajadores entre directivos, docentes y administrativos. El instrumento de recolección de datos para la variable clima institucional fue el cuestionario y el Inventario del Cociente Emocional de Bar-On para la variable inteligencia emocional. Según los resultados de la investigación existe correlación significativa moderada (0,699), entre Clima Institucional e Inteligencia Emocional. Los resultados de la variable clima institucional demuestran que en la dimensión motivación, el personal en su gran mayoría se encuentran desmotivados, pues el nivel alcanzado es bajo. En la dimensión comunicación, el nivel es bajo. En la dimensión liderazgo, en su mayoría se ubican en un nivel bajo. Los resultados de la variable inteligencia emocional, demuestran que en la dimensión intrapersonal, en su mayoría se encuentran en un nivel de proceso en el manejo de su imagen personal y su estado emocional. En la dimensión de adaptabilidad, la mayoría se encuentra en un nivel de proceso. En la dimensión manejo de la tensión, la mayoría se encuentra en un nivel de proceso para el manejo de las tensiones emocionales. En la dimensión estado de ánimo, la mayoría se encuentra en el nivel de proceso.

Palabras clave. Clima institucional, inteligencia emocional.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the institutional climate and the emotional intelligence of the personnel who work in the I.E. "San Juan", San Juan de la Libertad, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019. The methodology was given by a type of descriptive correlational research and a non-experimental design of a correlational method. The population and sample was non-probabilistic and was the same, consisting of thirty-two workers, including managers, teachers and administrators. The techniques and instruments for data collection were used: the survey and the question questionnaire for the institutional climate variable and the Bar-On Emotional Quotient Inventory to collect data on emotional intelligence. The results show that there is a Pearson correlation of 1 and 0.699 respectively, with a bilateral significance of 0.005 between the variables of institutional climate and emotional intelligence. Therefore, it is concluded that the institutional climate is significantly and moderately related to the emotional intelligence of the personnel who work in the Educational Institution, in which they present process attitudes for the development of their institutional actions and activities.

Keywords. Institutional climate, emotional intelligence.

INTRODUCCIÓN

El clima institucional es el ambiente generado en una institución educativa a partir de las vivencias cotidianas de los miembros de la escuela. Este ambiente incluye aspectos tales el trato entre los miembros, relaciones interpersonales, liderazgo, comunicación. En este sentido, el clima institucional es una herramienta que permite conocer las percepciones y opiniones de aspectos relevantes que determinan la satisfacción de un personal, pues permite obtener un conocimiento real de lo que está ocurriendo en la empresa (Campos, 2012). Las instituciones educativas inteligentes satisfacen las necesidades de los agentes educativos.

Mientras que la inteligencia emocional se sitúa como base del clima institucional en las instituciones educativas. Entendiendo que la inteligencia emocional. Goleman (2000) define que la inteligencia emocional es un conjunto de características clave para resolver con éxito los problemas vitales entre las que destacan: la habilidad de auto-motivarse y persistir sobre las decepciones; controlar el impulso para demorar la gratificación; regular el humor; evitar trastornos que disminuyan las capacidades cognitivas; mostrar empatía, y generar esperanza. El aprovechamiento de la inteligencia emocional en las instituciones educativas permite el alineamiento de la gestión con los aprendizajes de los estudiantes.

El objeto de estudio de la investigación está orientado a explicar el clima institucional y su relación con la inteligencia emocional de la Institución Educativa “San Juan” de la provincia de Utcubamba - Amazonas 2019. Teniendo en cuenta la perspectiva de una investigación de tipo descriptivo – correlacional, utilizando el diseño correlacional, se llevó a cabo una serie de actividades, utilizando los conceptos teóricos básicos de clima institucional y la inteligencia emocional, a través del cual se aplicó al

personal de la Institución Educativa Secundaria “San Juan” formada por 32 integrantes entre personal directivo, docente, administrativo, y de servicio, a quienes se les aplicó mediante la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, para medir las variables propuestas en el presente estudio de investigación. Según los datos estadísticos se concluyó que existe correlación positiva y significativa del clima institucional con la inteligencia emocional (85%).

Para ello, la tesis se organizó en la siguiente estructura: el capítulo I centrado en fundamentar el problema de investigación, tomando como central la formulación de la pregunta, la justificación de la investigación, su delimitación y sus objetivos; en el capítulo II, se desarrolló los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y la definición de términos básico; en capítulo III, se organizó el marco metodológico donde se especificó la hipótesis de investigación, la operacionalización de las variables, el tipo y diseño de investigación, así como las técnicas de recojo y análisis de datos; en el capítulo IV la presentación de resultados y su discusión y; en el capítulo V la propuesta de mejora, centrada en las estrategias del liderazgo participativo para fortalecer la convivencia escolar. Llegando finalmente a establecer las conclusiones y sugerencias de la investigación.

El fortalecimiento de la presente investigación está en la calidad hermenéutica, dialéctica y epistemológica del clima institucional y la inteligencia emocional. Además, se tiene en cuenta que no se trata de un trabajo perfecto, culminado, inmune de toda crítica; en contraste, está sujeto a toda reflexión y tipo de sugerencia con la finalidad de mejorar la calidad de los procesos formativos y pedagógicos de los estudiantes.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1. Planteamiento del problema

La educación en la era de la posmodernidad afronta problemas de organización como la gestión del talento humano, el mundo de las emociones, sentimientos y afectos, los valores humanos. Estos factores han permitido que las instituciones educativas desarrollen diálogos participativos e interculturales que han modificado el sistema institucional educativo. Así se constata, que, en el medio institucional, las instituciones educativas han implementado estrategias participativas y de gestión del talento humano que han generado un adecuado clima organizacional.

La cultura organizacional es una competencia que sirve de guía a los docentes y empleados administrativos en las actuaciones de comportamiento. Así en América Latina, se tiene evidencia de que en varias organizaciones la cultura es tan fuerte que se puede ver cómo la conducta de la gente cambia en el momento en que traspasa las puertas de la institución educativa, transformando la manera como se desenvuelven, dependiendo del contexto en el que se encuentre o la influencia que reciba del medio (Ruiz y Naranjo, 2012, p. 286). Sin embargo, además, sucede que no se integran en la gestión de la institución educativa la inteligencia emocional. Las características de la inteligencia emocional identificadas en los docentes una telesecundaria en México, objeto de estudio, desde la dimensión intrapersonal evidencian una limitada capacidad para conocerse a sí mismo, reconocer sus fortalezas y debilidades, para tomar decisiones, demostrar confianza al momento de resolver algún conflicto en la escuela. (Cáceres, García y García, 2020)

En el Perú, en el sistema educativo no se ha tomado en cuenta, el desarrollar un enfoque práctico para el buen manejo del clima institucional y de la inteligencia emocional. Por ello, no se obtienen en gran medida resultados deseados en cuanto al cumplimiento de metas trazadas por la organización, produciéndose problemas de relaciones que alteran la convivencia entre sus miembros los cuales pueden superarse a medida que se entienda que por sobre ellos primen los objetivos del grupo. Así, el clima en la Institución Educativa Santa Rosa durante el confinamiento es menos adecuado con relación a la etapa presencial. Esto se aprecia por la disminución del 8.33% del clima institucional durante la etapa de confinamiento (Merino, 2021, p. 90). De igual manera, sucede con la inteligencia emocional en que no se tiene en cuenta sus habilidades en las interrelaciones del personal docentes. Es el caso que la inteligencia intrapersonal e interpersonal de la I.E.P. “Percy Gibson Moller” - Arequipa se encuentran en un 50 % y 60% de nivel bajo. (Gómez, 2021)

En la región Amazonas, el clima institucional en las instituciones educativas está dividido porque existen grupos de docentes que crean factores perturbadores como los conflictos. Se entiende, que el clima laboral es la piedra angular de toda organización educativa. Otro de los factores es la comunicación interpersonal de los trabajadores en la institución, no es fluida debido a que la estructura del organigrama es vertical. Núñez (2018) recomienda que se debe mejorar el clima institucional del personal administrativo y docente de la Facultad de Ingeniería y Ciencias Agrarias de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza – Chachapoyas – Amazonas. Ello hace que la comunicación se practique de arriba hacia abajo. Este proceso limita el intercambio con otros trabajadores de la institución, generando así interferencias en las relaciones interpersonales y en las comunicaciones de la institución. La autonomía de los trabajadores para la toma de decisiones es limitada, debido a que la decisión lo

toman otros.

En la I.E. “San Juan” del nivel secundario del distrito de Cajaruro, provincia de Utcubamba, región Amazonas algunas docentes muestran actitudes negativas manifestándose en conflictos personales, agresiones verbales, e incluso en algunos casos agresiones físicas, que no es un hábito de vida en los docentes llevando a unas a tener una alta autoestima y otras una baja autoestima; ocasionando el divisionismo. Se observa también que los directores nombrados o encargados no propician la participación de los docentes en la planificación de las actividades anuales y del trabajo diario, dándose por ello una comunicación no fluida e inoportuna. Por otro lado, algunos de los trabajadores que laboran no cumplen con los acuerdos establecidos, a nivel de la institución, así lo manifiestan con el desgano en el cumplimiento de sus funciones, desacato al cumplimiento del reglamento interno, algunos no tienen al día su carpeta pedagógica y programación de actividades diarias que hacen que algunas de ellas improvisen su diario de clase.

Por lo que, la investigación orienta a formular una propuesta de mejora del clima institucional a través de la inteligencia emocional de la institución educativa “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas”, en el que los docentes mejoren sus desempeños en función del manejo de sus habilidades afectivas emocionales y se tenga una actitud propositiva en las relaciones interpersonales de la gestión educativa.

2. Formulación del problema

2.1. Problema principal

¿Qué relación existe entre el clima institucional y la inteligencia emocional en el personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019?

2.2. Problemas derivados

- ¿Cuál es el nivel de clima institucional en el personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019?
- ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional del personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019?
- ¿Qué relación existe entre el nivel el clima institucional y la inteligencia emocional del personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019?
- ¿Cómo mejorar el clima institucional a través de la inteligencia emocional en el personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019?

3. Justificación de la investigación

3.1. Teórica

La presente investigación es significativa porque nos ayuda a comprender la teoría del Clima Institucional y su relación con la Inteligencia Emocional, ya que ello nos permite conocer con mayor profundidad el propósito de la investigación, de esta manera podemos comprender y entender de la mejor forma posible nuestro presente y gracias a

ello se puede tomar las decisiones correctas, que determinarán el futuro de las Instituciones. En ese sentido, en un mejor Clima Institucional, hay una mayor preferencia por desempeñar tareas difíciles, buscando la perfección en el trabajo.

3.2. Práctica

La investigación resulta relevante toda vez que permite determinar la relación entre el Clima Institucional y la Inteligencia Emocional de la Institución Educativa “San Juan” año 2019. Por lo tanto, la presente investigación servirá de base para posteriores investigaciones vinculadas al tema, teniendo en cuenta las cualidades y virtudes que debe gozar un director: ser un buen líder, que tome decisiones pertinentes y acertadas, asimismo demuestre su compromiso laboral, tratar a todos con uniformidad, satisfacción en sus actividades que realiza y finalmente promueva el trabajo en equipo de todos los trabajadores. Indudablemente los beneficiados serán los docentes, administrativos, estudiantes de los diferentes grados y secciones, padres de familia, la comunidad educativa por el hecho que la “imagen institucional” será otra y la oferta y demanda mejorará.

3.3. Metodológica

A nivel metodológico se aplicará el método hipotético-deductivo, el cual se refiere al procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. El método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias. Este método obliga al científico a combinar la reflexión racional o momento racional (la formación de hipótesis y la deducción) con la observación de la realidad o momento empírico (la observación y la verificación). La

investigación asume un enfoque cuantitativo porque se combinarán datos de muestras estadísticas y al establecer conclusiones se generalizarán, con información obtenida con el mencionado método en la dependencia existente entre las variables del personal que labora en la Institución Educativa “San Juan”, del centro poblado San Juan de la Libertad, distrito de Cajaruro, provincia de Utcubamba 2019.

4. Delimitación de la investigación

4.1. Epistemológica

El desarrollo de la investigación permitirá trabajar con instrumentos técnicos validados, como el paradigma fenomenológico, porque busca la esencia del fenómeno, ya que estudia el significado de las acciones humanas y de lo que ocurre en un contexto determinado en el presente trabajo se medirá las variables de Clima Institucional y la Inteligencia Emocional. El enfoque es descriptivo correlacional porque analiza los valores de las dos categorías: clima institucional e inteligencia emocional.

4.2. Espacial

El estudio de la investigación tiene como campo de acción la Institución Educativa “San Juan”, distrito de Cajaruro, provincia de Utcubamba, región Amazonas, cuyo estatus social y económico se caracterizan por contar con una carente economía que oscila entre media y baja. El número de docentes son 32 en el nivel secundario, el número de estudiantes es de 289, divididos en dos secciones “A, B, 22 por cada sección. La accesibilidad a la Institución Educativa es fácil, se ubica a la altura del Km 12 de la ciudad de Bagua Grande, a dos horas aproximadamente a la región Amazonas.

4.3. Temporal

El tiempo previsto para el desarrollo, ejecución y aplicación de la investigación, es desde noviembre del 2018 hasta diciembre del 2019. Línea: gestión de liderazgo, cultura y clima institucional. El eje temático gestión de conflictos y asuntos disciplinarios en la Institución Educativa.

5. Objetivos de la investigación

5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el clima institucional y la inteligencia emocional del personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019.

5.2. Objetivos específicos

- Analizar el nivel de clima institucional del personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019.
- Analizar el nivel de inteligencia emocional del personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019.
- Establecer la relación entre el nivel de clima institucional y el nivel de inteligencia emocional del personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019.
- Elaborar una propuesta de mejora de inteligencia emocional para mejorar el clima institucional en el personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

1. Antecedentes de la investigación

1.1. Antecedentes internacionales

Morales (2018), en su tesis de maestría titulada *La influencia del directivo docente en el clima laboral de la Institución Educativa barrio Santa Cruz*; presentada a la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Medellín. El objetivo, analizar la influencia del estilo de liderazgo en el clima laboral de la Institución Educativa Barrio Santa Cruz desde la percepción de los docentes con el fin de identificar oportunidades de mejora. El enfoque del estudio fue mixto, de tipo descriptivo. Concluye que: El directivo muestra el liderazgo democrático como el transformacional que se caracteriza por fomentar la confianza, el respeto, el entusiasmo, por atender de manera equitativa a los integrantes del equipo conformado por los docentes. Además, docentes y directivos muestran excelente capacidad de resolución de conflictos, las relaciones armoniosas y la comunicación adecuada y relaciones respetuosas que hacen bien al desarrollo de los procesos de la Institución educativa.

Hernández y Silva de Jesús (2021), en su artículo científico *La inteligencia emocional del gestor educativo en tiempos de pandemia*. Publicado en la Revista Científica UISRAEL. Concluyen que: El gestor educativo debe conocer los principios de la inteligencia emocional, la cual representa el conjunto de habilidades que implican los diferentes tipos de emociones; que se usa generalmente para reconocer el significado de las emociones y sus relaciones al momento de resolver nudos críticos. El gestor educativo debe poner en práctica la inteligencia emocional en la gestión escolar,

permitiéndoles establecer un clima laboral armónico, estimulador en el trabajo ejecutado por los profesionales de la educación, respetando la autoestima y sus buenas relacionales interpersonales con su equipo docente, administrativo y obrero, debe ser empático.

Pincay, Candelario y Castro (2018), en su artículo científico titulado *Inteligencia emocional en el desempeño docente*; publicado en la Revista Científica de Psicología UNEMI. Concluyeron que: Las habilidades de inteligencia emocional ejercen efectos beneficiosos en el clima laboral de la Institución Educativa. Así, el autoconocimiento en los docentes le permite gestionar sus propias emociones y resolver situaciones problemáticas interpersonales entre docentes y directivos en cuanto al desarrollo de los procesos de gestión. El autoconocimiento permite unificar la identidad institucional. Mientras mayor son los niveles de inteligencia emocional, mayor es el desempeño laboral en los docentes investigados.

Chávez (2021), en su artículo científico *La gestión emocional en la práctica profesional docente: la oferta de formación continua en el Colegio de Bachilleres, plantel 3*. Publicado en la Revista Científica de Ciencias y Humanidades. Concluye que: La formación en gestión emocional para el docente es relevante porque permite entender cómo se manifiestan las emociones de manera individual y social; esto para el autoconocimiento y el establecimiento de relaciones interpersonales afectivas y armoniosas. Es decir, se identificó la relevancia de formar en habilidades socioemocionales y en la inteligencia emocional: primero, para adquirir conocimientos que posibiliten el reconocimiento de las emociones y su regulación para relacionarse de manera efectiva y afectiva con los demás; y segundo, para el autoconocimiento y autocuidado para el bienestar mental y personal del docente.

1.2. Antecedentes nacionales

Vargas (2020), en su tesis de maestría, *Clima institucional y su relación con la calidad de la gestión educativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Rioja, San Martín, en el año 2019*; presentada a la Unidad de Posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El objetivo fue, determinar la relación entre las variables clima institucional y calidad de la gestión educativa. Se desarrolló con un enfoque de naturaleza cuantitativa y es descriptivo – correlacional, de corte transversal. Los datos recogidos permiten afirmar que existe una correlación positiva débil entre la comunicación y la calidad de la gestión educativa, para ello, los líderes educativos deben realizar capacitaciones en cuanto a las relaciones interpersonales y aplicar estrategias para mejorar la fluidez de la comunicación. La relación entre la motivación y la calidad de la gestión educativa, se determinó que existe una correlación positiva débil; al respecto, los líderes pedagógicos deben implementar talleres de motivación enfocado cómo ejecutar el trabajo y una buena definición de metas y objetivos relacionados con la institución.

Gómez (2017), en su tesis de maestría *Toma de decisiones y gestión educativa en docentes de la I. E. 7221*; presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo fue determinar la relación entre la Toma de decisiones y la gestión educativa en docentes. La investigación es de enfoque cuantitativa, del tipo básico de diseño no experimental y transversal, correlacional. Concluye que: Respecto a la Toma de Decisiones, en la dimensión “decisión oportuna” los ítems que se relacionan son “las decisiones rápidas de acuerdo a las metas de la organización, el diálogo directo en los docentes, reflexionar antes de decidir, tener en cuenta el plan de la institución para cualquier decisión y los valores éticos. Flexibilidad y Adaptación de las decisiones

buscan que sus se favorezca a los demás, así como elegir alternativas y demostrar creatividad antes de tomar decisiones.

Alayo (2019), en su tesis de maestría *Propuesta de gestión escolar centrada en los aprendizajes (PEI) y su relación con la inteligencia emocional en la I. E. N° 80153 de Coipín, Huamachuco, La Libertad, 2017*; presentada a la Unidad de Posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca. El objetivo fue, Determinar la relación que existe entre la propuesta de gestión escolar centrada en los aprendizajes (PEI) y la inteligencia emocional en la Institución Educativa. En lo referente a la metodología utilizada corresponde al tipo de investigación descriptiva con diseño correlacional. Concluye que: La inteligencia emocional se evidencia que en la dimensión conciencia emocional de los docentes casi siempre toman conciencia de sus propias emociones y de las emociones de los demás, en la segunda dimensión regulación emocional de los docentes casi siempre regulan sus emociones, mientras que en la dimensión autonomía emocional de los casi siempre son autónomos y en la dimensión competencia emocional el de los encuestados siempre se involucra con los agentes educativos.

Arrieta (2021), en su tesis de maestría *Inteligencia emocional y liderazgo transformacional en la unidad de gestión educativa local Oxapampa, Región Pasco 2019*. Presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. El objetivo, determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y liderazgo transformacional en la unidad de gestión educativa local. Para el desarrollo del trabajo se aplicó un diseño de investigación no experimental – descriptivo de corte transversal. Concluye que: El nivel del manejo de inteligencia emocional y muy importante para el desarrollo de un liderazgo transformacional de acuerdo a la realidad

y a las teorías desarrolladas a nivel de la gestión administrativa de las organizaciones en general; Por lo que es, prioritaria realizar actividades de conocimiento y aplicación de estas dos variables esenciales para el desarrollo eficiente y eficaz de una institución pública, como el caso de la investigación. El autocontrol, la autoconciencia, la motivación, la empatía y las habilidades sociales se relacionan de manera moderada con el liderazgo transformacional; para mantener de manera significativa en los docentes y líder pedagógico de la UGEL se debe fomentar talleres de capacitación en inteligencia emocional.

Guevara (2017), en su tesis de maestría *Inteligencia emocional y clima institucional en docentes de educación primaria de las instituciones educativas de la ciudad de Huanta*; presentada a la Unidad de Posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Centro del Perú. El objetivo, determinar la relación que existe entre Inteligencia Emocional y Clima Institucional en docentes de educación primaria. La investigación realizada es de tipo descriptiva correlacional, por lo que se recurrió al muestreo no probabilístico e intencional. Concluye que: Respecto a la inteligencia emocional de los docentes de educación primaria se ubicaron en el nivel bajo, considerando las dimensiones intrapersonal, relaciones interpersonales, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo; Los docentes líderes pedagógicos de las instituciones, deben internalizar que el proceso de empoderamiento de la inteligencia emocional es importante en cada actor educativo orientados para regular las tensiones de manera positiva para evitar el estrés y, mantener relaciones interpersonales efectivas y asertivas entre docentes y directivos en la linealidad de los logros de aprendizajes adecuados.

Olivera (2019), en su tesis de maestría *Motivación y desempeño de los docentes de una institución educativa, Los Aquijes – Ica*; presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo, determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño docente. La metodología cuantitativa de tipo no experimental, siendo su diseño descriptivo correlacional. Concluye que: Señala que existe una relación significativa entre la motivación y la participación en la gestión de la escuela articulada a la comunidad, en el que la existencia de una buena motivación generará una buena participación en la gestión de la escuela articulada a la comunidad y viceversa. Además, señala que existe una relación significativa entre la motivación y el desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente, en el que la existencia de una buena motivación generará un buen desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente y viceversa.

1.3. Antecedentes regionales o locales

Mestanza (2021), en su tesis de maestría *Clima institucional y las relaciones interpersonales en docentes de nivel primaria de la Institución Educativa N.º 18002, maría auxiliadora- Chachapoyas, 2020*; presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. El objetivo, estimar la correlación entre clima institucional y las relaciones interpersonales en docentes de Nivel Primario. La indagación se administró un diseño de corte descriptivo correlacional. Concluye que, el clima institucional y las relaciones interpersonales presentan un alto grado de relación, por lo que se propone las Estrategia para mejorar el clima institucional y las relaciones interpersonales en docentes del nivel primario: Un clima institucional favorable permite que los docentes se sientan con una identidad optima, cómodos y con ánimo de trabajar, por ende, esto conlleva hacia una relación

armoniosa entre directivo y colegas, así, el óptimo liderazgo va permitir establecer mejores relaciones interpersonales entre todo el personal de la entidad. Las dimensiones de comunicación, motivación, confianza y participación se mejoran entre los docentes a través de acciones estratégicas de las relaciones interpersonales con buen manejo de habilidades sociales.

Vásquez (2019), en su tesis de maestría *Influencia del clima institucional en las relaciones interpersonales director y profesores en la Institución Educativa N°16211 Bagua Grande*; presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo, determinar la influencia del clima institucional en las relaciones interpersonales percibido del director y profesores en la institución educativa. El alcance de la investigación corresponde al tipo descriptivo correlacional en donde se describió y se vinculó las variables clima institucional y relaciones interpersonales con diseño metodológico de una investigación no experimental descriptiva correlacional. Concluye que, el clima institucional depende de las relaciones interpersonales de los docentes y director de la Institución Educativa; el grado de confianza y apoyo mutuo influye en las relaciones interpersonales en los docentes y director de la Institución Educativa; el manejo de conflictos y el grado de participación de docentes y director de la Institución Educativa interviene en las relaciones interpersonales; la aplicación de las capacidades de los trabajadores y el grado de creatividad, desarrollo se involucran en las relaciones interpersonales; el estilo del liderazgo predominante y los métodos de control permiten mejorar las relaciones interpersonales en los docentes y director de la Institución Educativa; y, los estímulos y recompensas mejoran las relaciones interpersonales.

2. Marco epistemológico

El desarrollo de la investigación permitirá trabajar con instrumentos técnicos validados, como el paradigma positivista con el enfoque cuantitativo que será medido con estadístico a través de los cuales se tendrá en cuenta la aplicación de un cuestionario de preguntas y una encuesta. Ricoy (2006) afirma “El conocimiento de ese mundo puede conseguirse de un modo empírico mediante métodos y procedimientos adecuados libres de enjuiciamientos de valor para ganar el conocimiento por la razón”. (p.15)

El positivismo es una corriente de pensamiento y que no admite como válidos otros conocimientos sino los que proceden de las ciencias empíricas. En efecto, el positivismo supone que la realidad está dada y que puede ser conocida de manera absoluta por el sujeto cognoscente, y que, por tanto, de lo único que había que preocuparse, era de encontrar el método adecuado y válido para “descubrir” esa realidad. Pérez (2015) expresa: “El positivismo es una epistemología híbrida que combina el racionalismo con el empirismo y la lógica deductiva con la lógica inductiva, también ha sido denominado hipotético deductivo, cuantitativo, empírico-analista y racionalista” (p.30).

El enfoque cuantitativo de la investigación permitió determinar que se utilizó la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probó hipótesis establecidas previamente, y se hizo a través de la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de la muestra establecida.

3. Marco teórico-científico

3.1. El clima institucional

3.1.1. Definición

El clima institucional es el ambiente generado en una institución educativa a partir de las vivencias cotidianas de los miembros de la escuela. Este ambiente incluye aspectos tales como el trato entre los miembros, relaciones interpersonales, comunicación y el estilo de gestión. Ante este preámbulo teórico se propone las definiciones de tres autores y son las siguientes:

MINEDU (2017), “Percepción que tienen los miembros de la institución educativa, respecto de las condiciones en las que se desenvuelve esta, y que se deriva del tipo de interacciones sociales y de las características”. (p. 7)

Alves (2000): El clima es el efecto de la percepción que los trabajadores realizan en una realidad objetiva. Un buen nivel de comunicación, de respeto mutuo, valores y sentimientos de pertenencia, atmósfera amigable, aceptación y ánimo mutuo, junto con una sensación general de satisfacción, son algunos de los factores que definen un clima favorable a una productividad correcta y un buen rendimiento. (p. 8)

Chiavenato (2007) define al “clima Institucional como la influencia del medio sobre la motivación de los participantes siendo la condición propia de la organización en la cual se desarrolla las interrelaciones entre las personas, así como la sincronía de todos los trabajos a realizar de manera efectiva en la organización”. (p. 87)

Entonces, El clima institucional viene a ser el conjunto de percepciones de convivencia entre los directivos, docentes, estudiantes y padres de familia al interior de la gestión educativa, que permite las buenas relaciones interpersonales y el buen manejo de habilidades sociales para el logro de las acciones y actividades estratégicas, con sus respectivos procesos. Al respecto, Chiavenato (2009), quien, al referirse al clima, lo considera como la parte interna entre los miembros de la organización mediante el cual satisfacen sus necesidades personales, por lo que se convierte en un elemento fundamental en la vida de las organizaciones y procurar su edificación representa una ruta al progreso, ya que depende y afecta a todos los miembros que la conforman, como: estudiantes, padres de familia, docentes, personal directivo, administrativo y de servicio. El clima institucional está determinado por el ejercicio estratégico de los entes educativos con una gran perspectiva de interacción y carga emocional positiva.

3.1.2. Teorías científicas del clima institucional

3.1.2.1. Teoría de la gestión participativa del talento humano de Rensis Likert

Se tipifica como una de las teorías más relevantes y que dio sus cimientos al Clima Institucional, es la planteada por Rensis Likert en 1946, quien al realizar investigaciones en una empresa comprobó ciertos patrones de conducta en los líderes de los sectores productivos, así como en los líderes de los sectores de poca producción. Finalmente, sus conclusiones sobre el estilo de liderazgo refieren a que el sector en el que se veía un gran incremento en cuanto a la producción de los trabajadores nada tenía que ver con la presión o con el beneficio de la empresa, por el contrario, el líder de ese grupo mostraba gran interés por el bienestar de sus trabajadores, además de ser más flexibles en cuanto a la supervisión del trabajo y que a su vez sabían dar sus funciones y espacios a cada trabajador. Por el segundo grupo donde se ubicaba el sector menos productivo,

los resultados fueron totalmente distintos, puesto que a nivel de productividad del trabajador era muy bajo ya que estaba regido por la exigencia, el autoritarismo, mostrando una motivación nula o baja, totalmente desmoralizada e insatisfecha dentro de su clima laboral.

Por lo que, el clima de la organización no está determinado por el nivel de logro que el trabajador logre en la empresa, sino en cómo este se siente al interactuar en su clima de trabajo junto a otras personas, por ende, a mayor liderazgo mejor clima dentro de la organización. (Cardona y Zambrano, 2014)

3.1.2.2. Teoría organizacional de Litwin y Stringer

Por su parte (Litwin y Stringer, 1968), quién realizó estudios en el año de 1961 en la Universidad de Harvard, sobre la motivación que puede tener un trabajador dentro de una empresa, este autor divide tres categorías por el cual surgen estas necesidades motivacionales, la primera la relaciona con el poder que tiene una persona en su trabajo y como está lo ejerce, segundo es la afiliación, cuán identificado se siente el trabajador con su empresa y el último es el logro del trabajador en cuanto a las metas que se propone y en el cumplimiento de las mismas.

Teniendo en cuenta estos planteamientos los autores Litwin y Stringer establecen que el clima está determinado por filtros como la estructura en la cual se rige la organización, el liderazgo de los directivos o dirigentes, la toma de decisiones, etc. Además, considera que la motivación del trabajador se encuentra influenciada por el estilo del liderazgo que se ejerza, la tradición o la historia que tenga la empresa, pero esto se desarrolla de manera subconsciente pues ningún trabajador ha manifestado abiertamente sobre el clima que vivencia en la empresa donde labora.

Finalmente, en sus planteamientos establecen tres clases de clima que se pueden manifestar dentro de cada subsistema de la organización:

- *El primero, el clima de la autoridad o autoritario*, en el cual se evidencia escasa o nula motivación por parte del trabajador, puesto que labora bajo presión, con actitudes negativas a su alrededor por ende la producción es muy baja generando una deficiente satisfacción.
- *El segundo, se centra en el plano amistoso*, en este clima se percibe una alta motivación por parte de los trabajadores, además que sienten una alta afiliación hacia la empresa, pero la productividad no es la adecuada.
- *Tercer y último, el que está basado en los logros donde la motivación, la satisfacción*, las actitudes positivas son altas lo cual permite una alta productividad.

Del mismo modo, Dessler (1994) sustenta que el clima organizacional es “El conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que la forman.” Por lo tanto, se puede decir que el Clima Organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él, y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

De todos los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral.

3.1.2.3. Teoría del enfoque sistémico complejo de Edgar Morín

Las instituciones educativas desde el marco del enfoque sistémico complejo determinan que el talento humano es un elemento fundamental la gestión escolar y del sistema organizacional. “El pensamiento complejo es un enfoque que concibe el estudio de un sistema como un agente global en una telaraña de interacciones que son difíciles de abordar a simple vista” (Torres y Vargas, 2018, p. 41). En este sentido, la organización escolar es un sistema complejo, es una red inteligente, en el que se registra caos y orden, función y disfunción, certidumbre e incertidumbre. En todo caso, es la dialéctica de la organización institucional plasmado en el clima organizacional y por ende institucional y laboral de los actores educativos.

En esta perspectiva, Morín (2006) teoriza que:

La organización une, transforma, produce y mantiene. Une, transforma los elementos de un sistema, produce y mantiene el sistema. En la organización se desarrolla la relación de las relaciones del sistema, combina y diversifica la unión en una totalidad. Es decir, liga los elementos entre sí y en la totalidad para la construcción de las uniones que se expresa en las relaciones. (pp. 155-156)

Las instituciones educativas, como organizaciones inteligentes, movilizan en situaciones dialécticas las interacciones, los compromisos y las acciones de los directivos, docentes, estudiantes y padres de familia. En este contexto, las instituciones educativas despliegan un sistema organizacional dialógico y sistémico:

- *Multidireccional del sistema organizacional.* El pensamiento multidireccional en el sistema organizacional de la institución educativa le permite que cada uno de los agentes educativos sean innovadores del sistema, en función de la

gestión escolar.

- *Multidimensional del sistema organizacional.* El pensamiento multidimensional en el sistema organizacional de la institución educativa le permite que el líder pedagógico fomente efectivos procesos pedagógicos y que las acciones se movilicen función del accionar de los agentes educativos.
- *Lo dialógico en el sistema organizacional.* El liderazgo directivo fomenta argumentos reflexivos, los cuales son indicadores de entendimiento entre los actores educativos en las instituciones educativas. El desarrollo permite que los actores educativos tengan la capacidad de escuchar y entender, de expresarse con entendimiento para unificar acciones y actividades situacionales de la institución educativa.
- *Las competencias polifacéticas en el sistema organizacional.* Los líderes pedagógicos se muestran en un accionar del conocimiento y manejo de todas las dimensiones y competencias institucionales, pero que para su planificación y ejecución son compartidas. Se tornan en gestores y acompañantes de la cultura organizacional y por ende de la gestión de conflictos para mantener un clima aceptable al interior de la institución educativa.

Por lo que, el pensamiento complejo ofrece un marco creador, para gestionar y administrar las instituciones educativas en las dimensiones, institucional pedagógica, administrativa y comunitaria. En la que, la gestión de un liderazgo transformacional permitirá la gestión de un clima organizacional e institucional, a través de elementos internos de organización como el dialogo y la recursividad de la convergencia de acciones socializadora en el marco de la organización de la institución educativa.

3.1.3. Características contextuales de un clima institucional

El clima institucional como parte de la organización educativa se muestra en una estructura ordenada de sus elementos, que estos elementos vienen a ser el conjunto de personas, es decir, de los agentes educativos que convergen en desarrollar procesos efectivos para el logro de los objetivos institucionales. Los agentes educativos cada uno de ellos tienen sus roles o responsabilidades y que dentro de los procesos de ejecución se efectivizan en las tareas y acciones de la gestión educativa. El clima institucional, es todo el conjunto del ambiente de trabajo que son percibidas por los empleados. En el ámbito educativo tiene que ver mucho con las actitudes, valores, creencias y motivación de los miembros la organización. Por su parte Perales (2000), a fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional, dice que es necesario resaltar las siguientes características:

- *Responsabilidad*: Es un factor importante en el ambiente de la organización, pues la supervisión que reciben debe ser general y no estrecha, es decir no se debe tener doble chequeo de trabajo, ya que deben asumir el compromiso de ser su propio jefe.
- *Recompensa*: Constituye en la percepción de los miembros de la organización sobre las recompensas por lograr un buen cumplimiento en lo laboral. Cabe indicar que las recompensas motivan para quedarse en la organización.
- *Desafío*: Es el sentimiento que tiene los trabajadores sobre los retos y desafíos laborales. Por ello es importante influir el compromiso y satisfacción de cada trabajador en la organización.
- *Relaciones*: Enfocado en las relaciones sociales sanas entre los miembros de la organización (jefes y trabajadores). La percepción sobre el entorno laboral es

preciso presta atención, ya que pueden perjudicar el bienestar de la organización.

- *Cooperación*: Enfocado en el apoyo mutuo entre los miembros de la organización, tanto de los jefes como los subordinados. Este sentimiento de cooperación es fundamental para unir fuerzas y cumplir con los objetivos propuestos.
- *Estándares*: Es el conjunto de percepciones de la persona en relación a las normas de rendimiento de la organización.
- *Conflictos*: Aceptar las diferentes opiniones de los miembros de la organización tanto jefes como subordinados, con el objetivo de solucionar los diversos problemas que surja.
- *Identidad*: Es un factor importante para el grupo de trabajo de la organización, ya que la identidad es la sensación de pertenencia hacia la organización.

Cabe destacar que el clima institucional es un elemento importante para las organizaciones, ya que no solo facilita los procesos de gestión, sino que busca el mejoramiento del ambiente institucional. Guevara (2018) explica que cada característica del entorno social de la institución genera un clima institucional, donde la motivación repercute en los miembros de la institución y sobre el comportamiento. Y este comportamiento tiene varias consecuencias para la institución como, por ejemplo: la satisfacción, la rotación, la prestación, la adaptación, la innovación y el asertividad, que se constituyen factores del clima laboral.

3.1.4. El clima institucional y la gestión del talento humano en la institución educativa

Desde que este tema despertara el interés de los estudiosos del campo del comportamiento organizacional y la administración, se le ha llamado de diferentes maneras: ambiente, atmósfera, clima organizacional. Sin embargo, solo en las últimas décadas se han hecho esfuerzos por explicar su naturaleza e intentar medirlo. El clima institucional constituye la personalidad de esta, debido a que, así como las características personales de un individuo configuran su personalidad, el clima de una organización se conforma a partir de una configuración de características de esta. El clima institucional, en consecuencia, en la gestión del talento humano, se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de la institución educativa respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo en interacción con los agentes educativos.

La gestión del talento humano se relaciona con el clima institucional porque los comportamientos de los docentes y directivos en la gestión de los procesos de la gestión educativa se interaccionan en una convivencia estratégica y pedagógica. Los atributos laborales que presentan los docentes se contextualizan en sus procesos y ambientes de trabajo. En este último caso definitorio sí se relaciona con el clima organizacional. Calcina (2014) afirma: El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas (p. 23). En este sentido, la intersección de clima institucional permite detectar aspectos clave que impactan de

manera importante el ambiente laboral, en situaciones de los agentes educativos integrados dentro la institución educativa.

La satisfacción laboral es parte de la gestión del talento humano y del clima institucional. El clima institucional tiene la necesidad de interacción para el tratamiento organizado de la gestión del talento humano en la institución educativa. En este contexto, para obtener fines personales, ha ocasionado que a lo largo de los años se formaran grupos y asociaciones de individuos para facilitar la consecución de resultados, debido a que resulta más productivo y menos costoso realizar las actividades al formar parte de una organización, en este caso de las instituciones educativas.

3.1.5. Principios del clima institucional

El clima institucional en una institución educativo, suele ser el reflejo de las capacidades instaladas en la institución y en la medida en que cuente con una organización profesional donde existe colaboración entre directivos y profesores, en la que participan las familias y los estudiantes, y en las que se promueve un trato respetuoso, se puede afirmar que el clima institucional reflejará dichas características en forma positiva. Para ello se tiene que fomentar unos principios formativos epistemológicos en cuanto a sus procesos formativos. El clima institucional presenta muchos principios de los cuales se ha considerado solo algunos para la investigación. En las siguientes propuestas se consideran las dimensiones seleccionadas:

a) Motivación

Grado en que se encuentra motivado el profesorado en el centro en que desempeña su actividad profesional. Grado de satisfacción del profesorado. Grado de reconocimiento del trabajo que realiza en el centro, visto desde todos los sectores. Percepción del

prestigio profesional, grado en que cree que se valora su profesionalidad. Grado de autonomía en el centro. (Bris, 2000, p.115)

La teoría humanista destaca el papel de la autorrealización como capacidad del ser humano de ejercer como persona, actuando de manera consciente y libre, para explicitar su creatividad en el desarrollo de su propia existencia. Según Maslow; hay necesidades fisiológicas básicas que deben cubrirse, pero existen como en la base de una pirámide, otros escalones de motivos, como las necesidades de seguridad y protección, de pertenecer a un grupo, sentir amor.

b) Toma de decisiones

Vásquez y Guadarrama (2001) afirman que “La percepción que tienen los individuos de la forma en que se toman las decisiones y si estas se toman en donde radican los puestos de decisión. Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso” (p. 115). Las personas que aman realmente la verdad, el bien, la unidad del hombre; que ellos como valores son portadores de la belleza trascendente, a la que debe estar integrado todo ser humano consciente que vive en el mundo, y no con el mundo, que esta con las personas y no para las personas.

De estos valores trascendentes; verdad, bien, unidad y belleza; surgen todos los valores identificados con la conducta y el comportamiento de las personas, entre los cuales se destaca con mayor significación para la transformación de docente de aula, a líder transformacional que toma decisiones ético transformacionales en la institución educativa; ellos son: la creatividad, la justicia, la responsabilidad, la prudencia, la solidaridad y la tolerancia.

c) Liderazgo

Lorenzo (1998) citado por Bris (2000) piensa que una organización educativa, con vida propia que se va llenando a base de quemar etapas que transcurren desde su nacimiento. En este sentido se dice que las organizaciones son una construcción, algo que se va haciendo en el tiempo, que tiene su propia historia. El liderazgo es el que imprime un carácter específico a cada etapa, cada líder marca una imagen de la institución, imprime un estilo propio de funcionamiento. El liderazgo es el motor de esa construcción histórica, social y cultural que llamamos centros educativos y organización en sentido más general.

El mismo autor señala que, cada vez más, el liderazgo se viene conceptualizando como una función inherente al grupo y a la propia organización, algo más que el líder como tal. Aparece así una visión de función compartida que ha de ejercerse colegiadamente y desde unos planteamientos colaborativos, es patrimonio del grupo y supone dominar procesos de una triple naturaleza: técnicos, de interpretación y de transformación. (p. 116)

c) Comunicación

Segredo, Pérez y López (2015) afirma que “La comunicación es un proceso dirigido a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio y en las opiniones, aptitudes y conductas dentro y fuera de la organización”. (p. 610)

Fernández Collado (1997) define la comunicación institucional como “el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio”, también la entiende como: Un conjunto de

técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la institución y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápido los objetivos. La comunicación organizacional se centra en gran medida en la construcción de relaciones y la interacción entre los agentes educativos de la institución y los grupos externos interesados.

3.1.6. La cultura organizacional en la Institución Educativa

El experto y teórico en comportamiento organizacional Stephen (2009), define la cultura organizacional como: “Se refiere a un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás. Este sistema de significado compartido es, en un examen más cercano, un conjunto de características claves que la organización valora” (p. 551)

La cultura organizacional de un colegio da origen a cierto clima organizacional y por ende a una determinada cultura organizacional. Por lo tanto, la cultura organizacional es una variable que modela las conductas tanto en los profesores como en directivos, es decir, que las prácticas habituales desarrolladas dentro y fuera de la sala de clases, influyen en la calidad de la interacción de la escuela según lo define. (Smey- Richman, 1991. p.11)

La adecuada administración de la Cultura Organizacional se constituye en un elemento unificador de las prácticas pedagógicas de los educadores favoreciendo el logro de los objetivos que la unidad educativa se propone. La sensación de pertenencia en profesores y alumnos generada por la cultura del colegio, los compromete respecto a

los resultados del establecimiento y el éxito de los proyectos que emprenden. (Rivera, 1994, pp. 11-12)

Es importante para las instituciones educativas contar con una eficiente cultura organizacional, ya que ella es la hoja de ruta que deben implementar para aplicar las estrategias que les permitan lograr sus objetivos desde el punto de vista estructural, metodológico, pedagógico y conductual. Esto nos permite conocer que la cultura organizacional también se refiere a una cultura institucional o corporativa, es decir se puede observar en diferentes ámbitos, y no es más que la cultura que se tiene en ese lugar, ya sea una organización o institución educativa, en esa cultura influyen cantidades de aspectos como lo son hábitos, costumbres, creencias y valores que vienen dados desde el hogar, que están inmersos en cada persona de diferente manera, lo que hace de una u otra manera que exista un buen o mal ambiente organizacional o institucional.

3.1.7. El liderazgo pedagógico en el clima institucional

Los directores escolares de las instituciones educativas son agentes educativos que poseen competencias de gestión de las acciones y actividades en el marco de la identidad institucional. Los líderes pedagógicos organizan el soporte institucional en el marco de los resultados de aprendizajes de calidad. El liderazgo escolar se construye en base a la confianza y colaboración para alcanzar objetivos comunes y metas cuyos logros reportan beneficios a cada integrante de la comunidad escolar.

En este sentido, la competencia de gestión que expresa la organización de la docencia en la institución educativa, la cual organiza la gestión del talento humano que en este caso viene a ser la docencia y el resto de actores educativos que le permite

desarrollar las buenas prácticas de convivencia. Lo cual determina que, su competencia correspondiente, se “promueve y sostiene la participación democrática de los diversos actores de la institución educativa, las familias y la comunidad a favor de los aprendizajes, así como un clima escolar basado en el respeto, el estímulo, la colaboración mutua y el reconocimiento de la diversidad.” (MINEDU, 2014, p. 41).

La organización de la institución educativa se sistematiza un proceso psicológico que interviene entre el comportamiento y las características organizacionales de la institución educativa. Ante este dominio, el clima institucional se moviliza por las siguientes capacidades organizacionales que parten desde sus competencias, Según el Marco de Buen Desempeño del Directivo (MINEDU, 2014):

- *Genera un clima escolar basado en el respeto a la diversidad, colaboración y comunicación permanente, afrontando y resolviendo las barreras existentes.* Establece relaciones interpersonales positivas. Los docentes con el resto de actores educativos muestran el buen trato, el carisma, la solidaridad y la empatía que permiten el trabajo en equipo y el trabajo colaborativo para empoderar el conocimiento y las estrategias de organización participativa de la institución educativa. Además de que toma en cuenta las necesidades del personal educativo a su cargo, propicia espacios de integración con actividades de acción escolar y fortalecimiento emocional y promueve compromisos que asume responsabilidades en función de la identidad institucional.
- *Maneja estrategias de prevención y resolución pacífica de conflictos mediante el diálogo, el consenso y la negociación.* Fomenta la gestión del conflicto con estrategias participativas y de dimensión emocional, en las que reconocen sus estados emocionales afectivos, sus actitudes y valores humanos para un cambio

asertivo de comportamiento en cuanto a la asunción de la integración interpersonal. Para la resolución de conflictos entre los docentes y el resto de actores educativos recurre a las estrategias del diálogo, el consenso y la negociación.

3.2. La inteligencia emocional

3.2.1. Definición teórica

La inteligencia emocional cumple un rol importante en las áreas del ser humano y en los entornos de la sociedad. Esta circunstancia no es actual sino en toda la historia y ha tomado el interés de muchos investigadores como. En este sentido, la inteligencia emocional se orientará en construir el conocimiento y manejo de sus habilidades desde la gestión del talento humano en el contexto de la gestión educativa. A continuación, se expresan un conjunto de definiciones de este dominio cognitivo afectivo:

Bar-On (1996) conceptualizo la inteligencia emocional como un grupo de capacidades individuales, emociones y sociales y de aptitudes que intervienen en nuestra destreza para adecuarse y poder confrontar los retos y dificultades que se presentan. Esta capacidad está relacionada con la competencia del ser humano de darse cuenta, entender, controlar y manifestar sus emociones de forma adecuada.

Mayer y Salovey (1997) definen la inteligencia emocional como una inteligencia verdadera que se centra en adaptar las emociones y aplicarlas al propio pensamiento. Se basan en cuatro habilidades: la habilidad para percibir, dar valor y comunicar emociones con precisión, la habilidad para obtener y/o concebir sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones

orientando un desarrollo emocional e intelectual.

Goleman (2002) define la inteligencia emocional como un conjunto de elementos importantes para solucionar con satisfacción dificultades diarias en base a autoconciencia, automotivación, regulación de emociones, empatía y habilidades sociales.

Davidson y Begley (2012) infiere que la inteligencia emocional es un conjunto de perfiles que lideran según la situación, regulando las emociones adversas y cuando estas se presenten no persistan prolongadamente

Goleman, Boyatzis y McKee (2018) definen la inteligencia emocional como la habilidad para comprender adecuadamente las emociones personales y la de otros, inferir las señales de tus emociones para relacionarte y administrar tus emociones propias y las de los demás. En este sentido, la inteligencia emocional es la forma de reflexionar nuestros pensamientos, expresar nuestros sentimientos y relacionarnos de una forma asertiva con los demás.

Fernández y Ramos (2006) define la inteligencia emocional como la capacidad de las personas de ser aptas para armonizar el juicio y nuestros impulsos las cuales no son fáciles de controlar, que nos ayuda a diferenciarnos de otros teniendo más salud física y mental que nos permite relacionarnos social y profesionalmente en forma adecuada.

Las definiciones propuestas por los autores seleccionados, referencian dos dimensiones, unas que se centran en el conocimiento del mismo de la afectividad de la personalidad; la segunda dimensión, pues, se orienta al reconocimiento y entendimiento de las emociones en los demás como un criterio que actúa en el comportamiento de la

persona. Para estos autores la inteligencia emocional puede equilibrar nuestro razonamiento y acciones frente que nos hace únicos y diferentes para relacionarnos en forma asertiva con los demás. Por lo tanto, la Inteligencia emocional es el conjunto de habilidades que permite comprender, utilizar y controlar nuestras emociones, además, de comprender y de interactuar con el estado afectivo de las otras personas en cualquier contexto situacional. La inteligencia emocional se ha desarrollado no solo en la persona o en la interacción con otras personas sino también en la gestión del talento humano de una organización.

3.2.2. Teorías científicas de la inteligencia emocional

3.2.2.1. Teoría multifactorial de la inteligencia emocional de Reuven Bar-On

Bar-On presentó un modelo multifactorial el cual se identifica con la misma ejecución, es decir se organiza más al procedimiento que a los resultados. El autor manifiesta que, a diferencia de los agentes de personalidad, la inteligencia emocional y social podría transformarse a través de la vida. (Ugarriza, 2001)

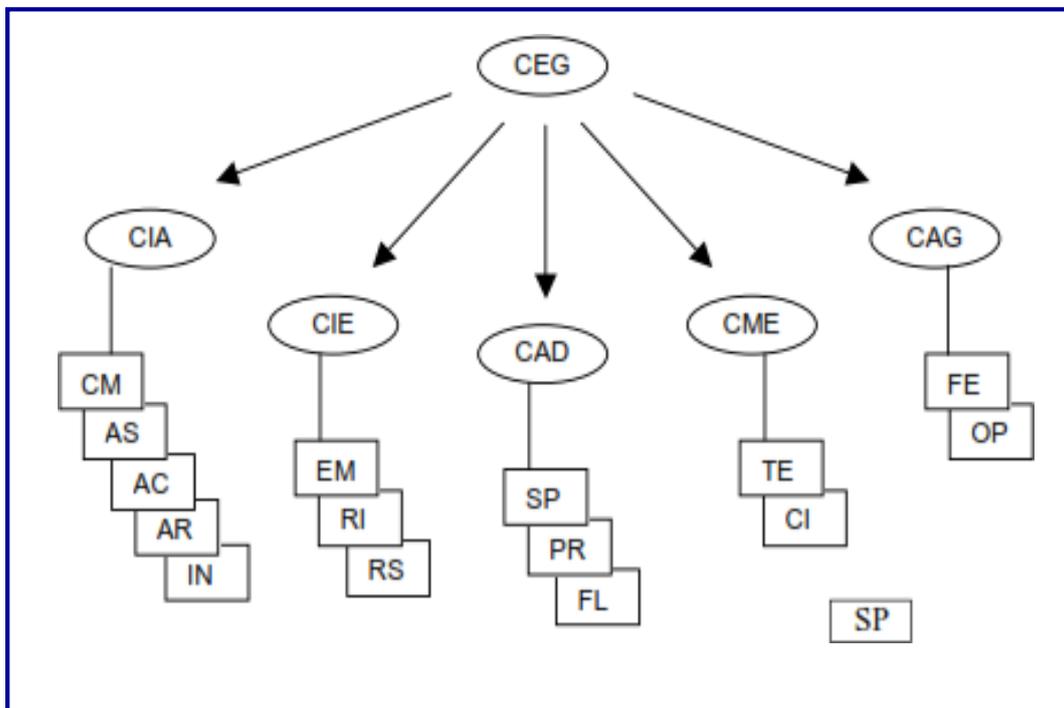
Por otro lado, según Bar-On (1977) menciona que la inteligencia emocional desde su punto de vista es un grupo de aptitudes emocionales, tanto individuales e interpersonales que intervienen en la capacidad general de las personas, tomó mayor importancia en su estudio a los componentes de intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo general.

Las personas con la inteligencia emocional desarrollada adecuadamente son hábiles de conocer y manifestar sus emociones, de tal manera que lograra comprenderse, reformando sus aptitudes y llevando una vida normalmente sana y satisfactoria. Estas personas tienen el poder de entender el estado emocional y el cómo

se sienten las demás personas, sobre todosin tener que llegar a depender de los demás. Frecuentemente son personas muy positivas, comprensibles, centradas y realistas en distintos aspectos de su vida, resolviendo de manera correcta y exitosa sus problemas. Además, suelen afrontar de manera asertiva el estrés sin perder el control.

Figura 1

Diagrama del Enfoque sistemático de los 15 subcomponentes de la inteligencia emocional y social del I-CE de Bar-On



Nota. Abreviaturas: CEG = cociente emocional general; CIA = componente intrapersonal; CIE = componente interpersonal; CAD = componente de adaptabilidad; CME = componente del manejo del estrés; CAG = componente del estado de ánimo en general. Subcomponentes: CM = comprensión de sí mismo; AS = asertividad; AC = autoconcepto; AR = autorrealización; IN = independencia; EM = empatía; RI = relaciones interpersonales; RS = responsabilidad social; SP = solución de problemas; PR = prueba de la realidad; FL = flexibilidad; TE = tolerancia al estrés; CI = control de impulsos; FE = felicidad; OP = optimismo. Tomado de Ugarriza (2005).

Su teoría se basó en cinco principios emocionales centrados en lo intrapersonal e interpersonal, en este sentido, se distribuye: El modelo está compuesto por diversos aspectos: componente intrapersonal, componente interpersonal, componentes de adaptabilidad, componentes del manejo del estrés y, componente del estado de ánimo en

general. Allí, se explicitan:

- *Habilidad intrapersonal*: La conciencia que tiene un individuo sobre sus propias capacidades y limitaciones. Centrado en las habilidades de comprensión emocional de sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorealización e independencia. Determinado en función del reconocimiento de sí mismo.
- *Habilidad interpersonal*. Las habilidades interpersonales son aquellas que nos permiten establecer vínculos y relaciones estables y efectivas con las personas. Su desarrollo implica la capacidad de reconocer nuestras emociones y las de los demás, así como la posibilidad de saber regularlas en las relaciones con los otros. Constituida por las capacidades de interacción, como empatía, relaciones interpersonales y responsabilidad social. Estas capacidades permiten manejar los comportamientos en la interacción con los demás en las que entra a tallar las distancias psicosociales.
- *Habilidades de adaptabilidad*. Es la capacidad de modificar el comportamiento y adaptarse a diferentes situaciones y personas de forma rápida y adecuada. Se conoce como capacidades resolutivas. Se constituye en la acción del evento emocional, orienta a desarrollar la solución de problemas, prueba de la realidad y flexibilidad. La eficacia de esta habilidad está en el reconocimiento de las transformaciones de los comportamientos y que son de fortaleza para su para la interacción.
- *Habilidades del manejo del estrés*. El estrés no es una habilidad, más bien es una reacción de tensión que puede ser producto de la actividad física o psicológica. Ahora, para limitar o quitar el estrés se recurre a estrategias de fortalecimiento de la afectividad como tolerancia al estrés y control de los

impulsos. Las habilidades para el manejo del estrés se constituyen en un sistema de actividades psíquicas y prácticas, necesarias para la regulación consciente de la actividad y de los contenidos sobre el manejo del estrés.

- *Habilidades del estado anímico en general.* El estado de ánimo no es una capacidad sino es la reacción de las diferentes emociones constitutivas en los procesos psicológica de acción, se conoce como el temperamento afectivo de la persona. En este contexto, este sentimiento se expresa como la actitud o disposición emocional que poseemos. Representa nuestro estado interior, el cual, a diferencia de los sentimientos y las emociones, pueden ser muy cambiantes, el estado de ánimo tiene una duración mucho más prolongada, con proceso de cambio menos frecuente. Se hace efectivo el estado anímico a través de la felicidad y optimismo. Los estados de ánimo se expresan en hipertimia, cuando es elevado, se conoce como manía; en distimia cuando es bajo, se conoce como depresión y; en cuando está en estado de equilibrio se manifiesta como eutimia. Este último es el pertinente y relevante para la mantener las relaciones sociales en la organización. Además, que es muy adecuado para mantener la interacción con los agentes educativos en la institución educativa.

La teoría factorial emocional determina en fundamentar el término inteligencia emocional y le adiciona el término social para marcar una inteligencia específica, diferente a lo que se conocía como inteligencia cognitiva. Bar-On considera que los componentes factoriales de la inteligencia no cognitiva, guardan semejanza con los factores de la personalidad, pero a diferencia de ella, la inteligencia emocional y social será más dinámica, pudiendo modificarse a través de la vida, mientras que los rasgos de la personalidad serán más estáticas, tendiendo a permanecer en el tiempo (Abanto,

Higueras y Cueto, 2000). De ahí que el modelo planteado por Bar-On desde sus inicios en la investigación es de tipo multifactorial donde se amplía las habilidades y aptitudes identificadas en la inteligencia emocional. Este modelo de la inteligencia emocional y social que propone, estimar principalmente el potencial del individuo para desenvolverse en una determinada acción en lugar de ocuparse del rendimiento propiamente dicho; por lo tanto, su importancia radica fundamentalmente más en los procesos que en los resultados con base a logros.

3.2.2.2. Teorías sobre la inteligencia emocional de Salovey y Mayer (1997)

Mayer y Salovey (1997) definieron a la “Inteligencia Emocional como la destreza que maneja a las emociones de la propia persona y de los otros de una forma oportuna usando los conocimientos propios y sobre todo las acciones”. (p.9). Asimismo, Mayer y Salovey (1997), concibieron que la “Inteligencia Emocional comprende cuatro fases: el número uno es percibirse las propias emociones, en el número dos procesar esas emociones, en el número tres la forma de comprenderlas y finalmente el cómo regularlas promoviendo el desarrollo y crecimiento personal y de los demás”. (p.56)

Las habilidades que se muestran a continuación don esquemas mentales de afectividad, así el modelo aborda cuatro habilidades estructuradas jerárquicamente y son descritas a seguir:

- *Percepción y expresión emocional.* Aplicada para identificar las emociones propias, así, como las sensaciones y estados tanto fisiológicas y cognitivas. La percepción de los estados emocionales, los objetos, los estímulos y la habilidad de expresar emociones son incluidos.
- *Facilitación emocional.* Es utilizada para generar, sentir, y usar emociones necesarias con el objetivo de aplicarlos en otros procesos cognitivos o

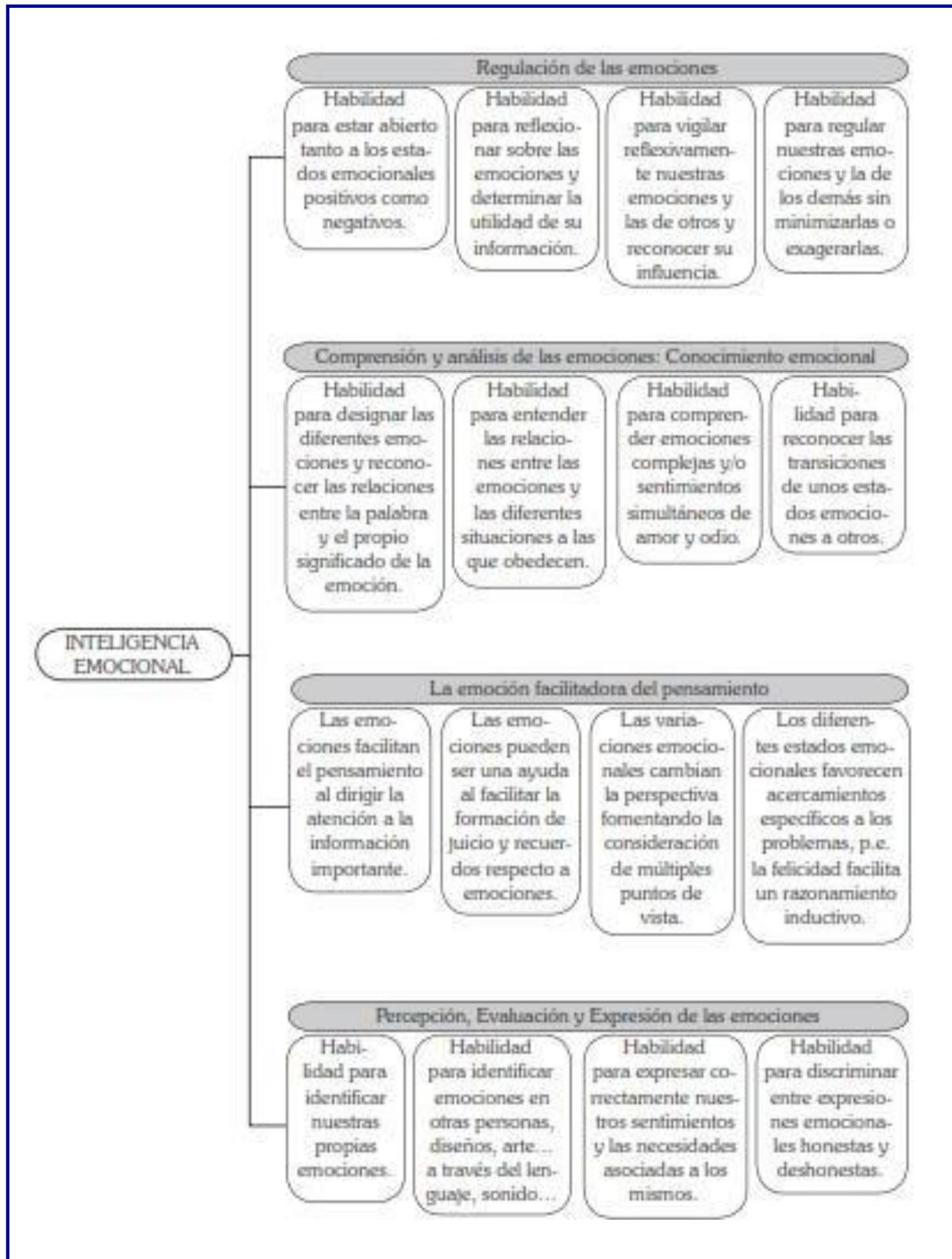
comunicar sentimientos. Esta habilidad ayuda a mejorar las emociones durante los pasos pensativos de las personas.

- *Comprensión emocional.* Es la habilidad de reconocer la relación entre las palabras y/o emociones mismas. El entendimiento implica la capacidad para explicar de las emociones su significado respecto a las relaciones. Además, toma en consideración la habilidad para entender los sentimientos complejos, y también para inspeccionar las emociones y sus transiciones.
- *Regulación emocional.* Habilidad de mantenerse abierto a los sentimientos, ambos positivos y/o negativos, así como la forma de pensar reflexivamente sobre las emociones con relación a uno mismo y a los otros. De la misma forma, tiene que ver con la destreza que busca moldear emociones propias y ajenas, respectivamente, intensificando las emociones positivas y reduciendo las emociones negativas para promover el crecimiento personal y una mejor comprensión.

Estas habilidades están ligadas entre sí, de forma que para que exista una adecuada regulación emocional, se necesita de una buena comprensión; y para una buena comprensión es necesario de percepciones y expresiones emocionales buenas. Se fortalecen en la convivencia institucional del centro educativo como una unidad de asertividad en la ejecución de sus tareas y acciones planificadas.

Figura 2

Diagrama del Modelo revisado de IE (MAYER y SALOVEY, 1997)



Nota. Diagrama del modelo de Salovey y Meyer. Adaptado de Fernández y Extremera (2005).

3.2.2.3. Teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman (1996)

Según Goleman (1996) concibió cuatro fases: el primero es tomar conciencia uno mismo, el segundo manejar las emociones personales, el tercero activar la motivación y finalmente reconocer las emociones de los demás. Para comprender es necesario y suficiente que la persona posea su propia confianza. Gardner (1995), en su teoría de las inteligencias múltiples manifestó que la inteligencia emocional es una destreza emocional que hace más humanos a los seres humanos y es fuente principal para activar otras fuerzas internas en el ser humano, como es la toma de decisiones oportunas y maneja correctamente la inteligencia emocional permiten vivir con mucha felicidad a las personas.

Bar-On (1998), citado en Ugarriza (2005) quien refirió por inteligencia emocional al conjunto de habilidades con que cuenta la persona y cuyas destrezas ejercen una fuerte influencia para la adaptación y sobre todo para enfrentar los desafíos del ambiente social en donde expresa sus emociones y luego entiende a los demás. Aquí se demuestra comprendiendo a todas las personas y su medio que lo rodea manteniendo un alto grado en cuanto a las relaciones humanas. Bermúdez, Teva y Sánchez (2003) afirma que las personas estables emocionalmente y, por tanto, con un gran control emocional y de impulsos, aceptan mejor las críticas de los demás y la incertidumbre; se trataría de personas que tienden a la planificación de la acción actuando de forma eficaz, y al afrontamiento de situaciones, aprendiendo de éstas aun cuando suponen fracaso.

Salovey y Mayer (1990), citados por Ugarriza (2005) afirma que la inteligencia emocional como un tipo de inteligencia social que engloba la habilidad para dirigir y controlar nuestras propias emociones y las de los demás, así como para discriminar entre ellas y utilizar la información que nos proporciona para guiar nuestro

pensamiento y acciones, de tal forma que resulten beneficiosas para nosotros mismos y para la cultura a la que pertenecemos. (p.163)

La inteligencia emocional en la actualidad es de gran importancia, las instituciones lo consideran primordial que las personas puedan manejar y resolver tanto problemas lógicos como emocionales que se tienen en un área de trabajo, lo que da como resultado una persona exitosa tanto en el ámbito emocional como en lo intelectual que siempre es importante. También propicia que las relaciones interpersonales se den de la mejor manera porque se tiene la capacidad de entender a las demás personas y sus problemas.

La inteligencia emocional conlleva a la persona a desenvolverse y desarrollar de mejor manera su trabajo, esto se verá reflejado en el clima organizacional, puesto que el clima se crea a partir de las percepciones que las personas tienen de su entorno y éste se ve estrechamente ligado a la relación que lleva con sus compañeros, jefes y demás personas dentro del área.

Goleman (como se citó en Bermúdez, Teva y Sánchez, 2003) definía la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades que incluyen el autocontrol, entusiasmo y persistencia, y la habilidad para motivarse a uno mismo. Se trata de la habilidad para controlar los impulsos y retrasar la gratificación, para regular los estados de ánimo de uno y no dejar que la aflicción inunde la habilidad para pensar, empatizar y esperar. (p. 28)

Las personas emocionalmente inteligentes no solo serán más hábiles para percibir, comprender y manejar sus propias emociones, sino también serán más capaces de extrapolar sus habilidades de percepción, comprensión y manejo a las emociones de los demás. Esta teoría proporciona un nuevo marco para investigar la adaptación social y

emocional puesto que la IE jugaría un papel elemental en el establecimiento, mantenimiento y la calidad de las relaciones interpersonales. (Extremera y Fernández, 2004, p.6)

Figura 3

Diagrama del Modelo de Inteligencia Emocional de Daniel Goleman (1995)



Nota. Diagrama de la Inteligencia emocional con sus competencias. Adaptado de Mercedes Sivuela (BlogEmocli)

Goleman (1995) supo aprovechar todo este potencial precedente y lanzó su teoría de inteligencia emocional, que la sintetizamos en las siguientes dimensiones:

- *Conocer las propias emociones (autoconciencia)*. El principio de Sócrates “conócete a ti mismo” nos habla de esta pieza clave de la inteligencia

emocional: tener conciencia de las propias emociones; reconocer un sentimiento en el momento que ocurre. Una incapacidad en este sentido nos deja a merced de las emociones incontroladas.

- *Manejar las emociones (regulación de emociones)*. La habilidad para manejar los propios sentimientos a fin de que se expresen de forma apropiada se fundamenta en la toma de conciencia en las propias emociones.
- *Motivarse a sí mismo (automotivación)*. Una emoción tiende a impulsar una acción. Por eso las emociones y las motivaciones están íntimamente interrelacionados. Encaminar las emociones, y la motivación consecuente, hacia el logro de objetivos es esencial para prestar atención, auto-motivarse, manejar y realizar actividades creativas.
- *Reconocer las emociones de los demás (empatía)*. El don de gentes fundamental es la empatía, la cual se basa en el conocimiento de las propias emociones. La empatía es el fundamento del altruismo. Las personas empáticas sintonizan mejor con las, sutiles señales que indican lo que los demás necesitan o desean.
- *Establecer relaciones (habilidades sociales)*. El arte de establecer buenas relaciones con los demás es, en gran medida, la habilidad de manejar sus emociones. La competencia social y las habilidades que conllevan son la base del liderazgo, popularidad y eficiencia interpersonal. Las personas que dominan estas habilidades sociales son capaces de interactuar de forma suave y efectiva con los demás.

En este sentido, la inteligencia emocional es la capacidad de procesar de manera racional las respuestas emocionales para crear un diálogo entre inteligencia y la emoción. Por esa razón una persona inteligente emocionalmente tendrá la habilidad de

regular y adecuar su respuesta. Al hablar de que esta es una capacidad implica que se puede educar, desarrollar, cambiar y mejorar, por lo que contradice lo que anteriormente se creía que las personas son víctimas de sus emociones, entonces si se relaciona la inteligencia con la emoción se obtendrá un aumento en el grado de autonomía.

3.2.3. Capacidades de la inteligencia emocional

La Inteligencia Emocional influye en el Clima Institucional en el fortalecimiento de los procesos de la gestión del talento humano. Así, los agentes educativos tienen la capacidad de controlar sus emociones, ante cualquier percance que pueda generar tensión, problemas de comunicación, empatía con los compañeros, lo cual dará como resultado el mejoramiento del clima dentro de la institución. La inteligencia emocional es un conjunto de habilidades que permite conocer y controlar las emociones, con lo que se logra la empatía, para guiar la forma de actuar y el comportamiento de cada persona. Esto no significa que se repriman, sino que se tiene la capacidad de dirigir las y con esto lograr un equilibrio, lo cual dentro de una organización puede ser beneficioso para ambas partes, porque mantiene un buen control de sus emociones.

Para esta investigación se trabaja con la definición de Inteligencia Emocional de Bar-On (1996) porque consideramos que, las capacidades individuales y de relación con los demás cumplen un papel importante para formarnos como miembros de una complicada sociedad y de rápidos cambios. El control de las emociones contribuirá al desenvolvimiento consciente de los individuos. Es preciso entonces tener en cuenta las habilidades para comprender de manera asertiva y pertinente las acciones personales y la de los demás con la finalidad de manejar las emociones efectivas y afectivas. Se definen cinco categorías:

Intrapersonal

Según Gardner, la inteligencia intrapersonal define la capacidad de conocerse a uno mismo; entender, explicar y discriminar los propios sentimientos como medio de dirigir las acciones y lograr varias metas en la vida. Se ubica en los lóbulos frontales. Las personas que destacan en la inteligencia intrapersonal son capaces de acceder a sus sentimientos y emociones y reflexionar sobre estos. Esta inteligencia también les permite ahondar en su introspección y entender las razones por las cuales uno es de la manera que es. Por lo general, estas personas prefieren trabajar independientemente, pensar en su futuro, reflexionar, establecer unas metas y lograrlas. Además, tienen un buen sentido de sus fortalezas y sus dificultades, y piensan profundamente de cosas importantes para sí mismo. Usualmente esta inteligencia se manifiesta con la inteligencia lingüística, debido a su carácter tan personal e interno, pero utiliza todas las inteligencias de cierta medida en el proceso de reflexión. Este tipo de inteligencia es la más interna de todas y necesita ser auxiliada por otras para poder ser estudiada y descripta.

a) **Interpersonal**

De acuerdo a la teoría de las inteligencias múltiples lo interpersonal abarca la capacidad de fijarse en las cosas importantes para otras personas acordándose de sus intereses, sus motivaciones, su perspectiva, su historia personal, sus intenciones, y muchas veces prediciendo las decisiones, los sentimientos, y las acciones de otros. Esta inteligencia permite poder advertir cosas de las otras personas más allá de lo que nuestros sentidos logran captar. Se trata de una inteligencia que permite interpretar las palabras o gestos, o los objetivos y metas de cada discurso, obteniendo la capacidad de empatizar con las demás personas. Todos los indicios proporcionados por la investigación cerebral

sugieren que los lóbulos frontales desempeñan un papel importante en el conocimiento interpersonal. Los daños en esta área pueden causar cambios profundos en la personalidad.

b) Adaptabilidad

Modelo de Asimilación y Acomodación. Basado en las teorías de Jean Piaget (1896–1980), en el cual se concibe la adaptabilidad como un proceso continuo que tiende hacia el equilibrio entre un agente activo y un entorno dinámico, donde el “agente” activo es la organización. Él considera la adaptación como una actividad, producto de la inteligencia y la conceptualiza como una combinación de dos modos o funciones básicas: asimilación y acomodación. Los supuestos básicos del modelo son: (1) las organizaciones son receptivas a sus entornos; (2) los entornos "envían" señales que pueden necesitar respuestas diferentes; y (3) las organizaciones "perciben" señales ambientales y buscan activamente la respuesta correcta. Los dos modos de adaptabilidad son entendidos así: la asimilación se lleva a cabo cuando un agente acepta las circunstancias reales (entorno) como vienen dadas, y elige una respuesta basada en un portafolio de acciones existente.

c) Manejo de tensiones

La teoría de la tensión fue desarrollada por primera vez por Robert Merton en la década de 1940 para explicar las crecientes tasas de criminalidad experimentadas en los EE. UU. En ese momento. La teoría del manejo de tensiones se ha hecho popular entre los sociólogos contemporáneos.

Merton (1987) argumentó que el sistema cultural se constituye como un conjunto de principios meritocráticos que aseguran a las personas que la igualdad de

oportunidades estaba disponible para todos, independientemente de la clase, el género o la etnia. El propósito configurado en la personalidad de las personas alienta a los individuos a perseguir un objetivo de éxito que se mide en gran medida en términos de la adquisición de riqueza y posesiones materiales. En educación, los docentes persiguen los objetivos personales y profesionales en el marco de la identidad institución educativa. En este caso los actores educativos poseen un ambicioso, talento y arduo, entonces los ingresos y la riqueza son sus recompensas en el contexto de la educación.

En este sentido, los actores educativos alcanzan sus objetivos personales a partir de los objetivos institucionales de la institución y del sistema educativo. Entonces, sus desempeños se fortalecen a partir de su práctica pedagógica. Los propósitos educacionales de los docentes son individuales, pero en función de la organización educativa. Los medios que permiten seguir adelante está en la distribución equitativa y de competencia individual innovadora, lo cual le permite lograr el éxito financiero.

d) Estado de ánimo general

Las primeras teorías psicológicas sobre la depresión. Nacieron dentro del Psicoanálisis. Karl Abraham fue el primero en elaborar una teoría psicodinámica sobre la depresión. Observó que existía una fuerte relación entre depresión y obsesión, que la depresión estaba asociada al sufrimiento de un desengaño amoroso y que muchos depresivos recurrían a la ingesta de líquidos o alimentos para superar la depresión.

Concibió la depresión como una exacerbación constitucional y heredada del erotismo oral, es decir, como una tendencia exagerada a experimentar placer por medio de una gratificación oral. Cuando la persona depresiva experimenta repetidas frustraciones relacionadas con los objetos de sus deseos libidinales en la fase sensorial, se produce una asociación de estas frustraciones con deseos destructivos hostiles.

Cuando en su vida posterior se repiten esas frustraciones busca destruir el objeto incorporándolo, interiorizándolo, con lo que la cólera se dirige hacia el propio yo. Así, concibió la pérdida de apetito la atribuye a una defensa del paciente contra sus deseos hostiles de incorporar el objeto de amor.

Freud diferenció las reacciones depresivas normales "melancolía" de las debidas a la pérdida de un ser querido. Ambas presentaban los mismos síntomas, pero la melancolía se caracterizaba además por una gran disminución de la autoestima (autorreproches, expectativas irracionales de castigo inminente) e incapacidad de reconocer la causa de su tristeza.

3.2.4. Gestión de la inteligencia emocional desde las relaciones sociales de la institución educativa

La persona emocionalmente inteligente es aquella que desarrolla desde sus procesos personales y sociales la autoconciencia, la automotivación, la regulación de emocional, la empatía y manejo de habilidades sociales en la convergencia y divergencia del desarrollo de tareas y acciones en la institución educativa. Para Ruiz (2008), las cualidades de una persona que quiere lograr ser emocionalmente inteligente son la humildad, la empatía, la percepción de la oportunidad y la generosidad. El conjunto de éstas logra que el individuo esté preparado para afrontar el reto de las emociones en el camino para superarse emocionalmente en una organización.

Dentro de las mencionadas se encuentra la generosidad porque al ser generoso se refiere no solo a lo económico sino a lo cultural, ecológico y lo ético, para crear un ambiente de felicidad; otra de estas es la humildad que se observa al momento en que la persona desea un ascenso, porque demuestra ser servicial, sonriente y humilde, pero al

lograrlo y tener más responsabilidad al igual que poder, este no debe cambiar su forma de ser al contrario, continuar con la conducta anterior que es la adecuada de una persona inteligente emocionalmente para ser exitoso; por último la percepción de la oportunidad se trata de percibir un cambio por lo tanto adelantarse y por medio de la suficiente inteligencia poder contrarrestarlo en su momento. (Ruiz, 2008)

La inteligencia emocional posee componentes los cuales una persona debe desarrollar si quiere lograr adquirirla, como por ejemplo autoconciencia que significa conocer que es lo que no le gusta hacer a la persona y en que está más capacitada para realizar, esto se aprende por medio de las experiencias de vida; el segundo componente es la regulación emocional, esto se trata de tener un equilibrio de todas las emociones para evitar la falta de seguridad en una persona; el siguiente corresponde a la facilitación emocional, que significa provocar reacciones sentimentales las cuales actúan directamente sobre la manera de pensar; el cuarto componente es la responsabilidad, ya que forma parte del estado de ánimo en el que se encuentre la persona; por último, la lealtad emocional que es aquel sentimiento de conexión basado en el respeto y puesto en marcha por el cariño. (Ruiz, 2008)

3.2.5. Manejo de la inteligencia emocional desde la organización educativa

Las emociones crean un efecto en las personas este puede ser agradable o desagradable, del mismo modo les ayuda a conocerse. Por lo tanto, tienen influencia en la memoria, la percepción y el pensamiento. Dentro de una institución si se está enojado, el rendimiento del trabajador puede disminuir notablemente, en caso contrario si es feliz incluso disminuye la sensación de fatiga, por eso es importante el trato que se les da a los colaboradores para evitar que las emociones manden señales de decadencia al organismo. El trabajo de una persona emocionalmente inteligente es conocer las

emociones de cada persona a su cargo y poder sacar el mejor potencial de ella. (Ruiz, 2008)

Algunos tipos de emociones son el miedo, que es la perturbación angustiosa del ánimo el cual bloquea el potencial de las personas, el objetivo de alguien emocionalmente inteligente es reaccionar para no provocar que se desarrolle un problema, por medio de cambiar las amenazas por oportunidades a través de la motivación; la alegría es de suma importancia, porque una institución que viva con alegría posee ideas, vida y ganas de seguir por el mismo camino; la satisfacción es el lograr el triunfo por medio de esfuerzo, por eso entre mayor sea la dificultad mayor será la satisfacción, de ahí su importancia; también entra la tristeza donde la visión del mundo es de decadencia, una parte de ésta es la decepción, la cual es el primer paso hacia tal emoción, la persona con inteligencia emocional debe saber aislarla para que esta no se contagie; otra emoción es el enojo que da como resultado emociones que suelen ser equivocadas, pero si se pone en pensamiento de alerta puede ser muy útil; la última emoción es la autocomplacencia es un enemigo del existo, porque la persona entra en un nivel de confort lo que hace que ya no busque nuevas metas. (Ruiz, 2008)

3.2.6. La influencia de la inteligencia emocional en la eficacia de la organización educativa

Cherniss y Goleman (2005) explican que la inteligencia emocional dentro de la organización se puede observar en los jefes quienes la dirigen, pues es deber de ellos que los colaboradores se sientan satisfechos y animados con su situación laboral, pues en las empresas es importante mantener a aquellos que son eficaces, porque esto traerá un beneficio para la empresa, pero para esto deben ser inteligentes emocionalmente en poder detectar cuando los trabajadores se sientan desanimados, desmotivados e

insatisfechos con sus labores, esto es importante porque estudios afirman que solo un 11% que califican a sus jefes como buenos buscaría otro trabajo, mientras que un 40% que dicen que su jefe es malo cambiarían de empleo. En pocas palabras, los jefes cuyos empleados se quedan son aquellos que dirigen con inteligencia emocional.

Donde se puede y suele encontrar la utilización de la mencionada inteligencia emocional es al momento de afrontar cambios, pues se necesita entre muchas cosas la habilidad de percibir y comprender el impacto emocional del cambio tanto en sí mismo como en el de los demás, para ayudar con esto los jefes o líderes deben de ser conscientes de su ansiedad e incertidumbre y saber manejarla. De la misma forma deben conocer las reacciones emocionales de otros miembros de la institución y apoyarlos para lidiar con dichas respuestas e incluir a más personas en tal acto. (Cherniss y Goleman, 2005)

También puede ayudar en la toma de decisiones, ya que les permite afinar las intuiciones más acertadas y útiles a la hora de tomar aquellas decisiones que son difíciles, pues muchas veces a pesar de tener la información necesaria, se necesita confiar en la intuición para dar una respuesta. En otros aspectos de la organización en donde se puede utilizar esta inteligencia son en contratación, desarrollo de talento, trabajo en equipo, productividad, estado de ánimo y salud del empleado, prácticamente en cualquier ámbito donde se deba relacionar con las personas.

Como se ha mencionado anteriormente la inteligencia emocional del jefe, tutor o supervisor influye en el potencial de una relación con esa persona para el desarrollo y uso de su talento, esto sería una inteligencia individual, pero también se habla de una grupal esto se observa en los equipos que muestran cooperación, compromiso y creatividad, con una doble vía, donde las personas y su inteligencia emocional afecta a

la del grupo y viceversa. Todo esto mejora la eficacia de la organización. (Cherniss y Goleman, 2005)

4. Definición de términos básicos

Clima institucional. Chiavenato (2000) sostiene que: El clima institucional está estrechamente ligado con la motivación de los miembros de la organización. Si la motivación de éstos es elevada, el clima organizacional tiende a ser alto y proporciona relaciones de satisfacción, animación, interés y colaboración entre los participantes.

Emociones. Las emociones son complejas colecciones de respuestas químicas y neuronales que regulan al organismo para actuar frente a un fenómeno determinado. Se desencadenan de forma automática y son fundamentales para la supervivencia. (Damasio, 2000)

Habilidad interpersonal. Se refiere la habilidad para discriminar y clasificar los organismos vivos existentes en la naturaleza. Estas personas se reconocen parte del ecosistema ambiental. (Garnerd, 1995)

Habilidad intrapersonal. Señala la capacidad que tiene una persona para conocer su mundo interno, es decir, sus propias y más íntimas emociones y sentimientos, así como sus propias fortalezas y debilidades. (Gardner, 1995)

Inteligencia emocional. La inteligencia emocional es la capacidad para supervisar los sentimientos y las emociones de uno mismo y de los demás, de discriminar entre ellos y de usar esta información para la orientación de la acción y el pensamiento propios. (Salovey y Mayer, 1997, p. 189)

Inteligencia. Implica la habilidad necesaria para resolver un problema o para elaborar productos que son importantes en un contexto cultural. (Gardner, 1995)

Liderazgo. El liderazgo es la función que ocupa una persona que se distingue del resto y es capaz de tomar decisiones acertadas para el grupo, equipo u organización que preceda, inspirando al resto de los que participan de ese grupo a alcanzar una meta común. Por esta razón, se dice que el liderazgo implica a más de una persona, quien dirige (el líder) y aquellos que lo apoyen (los subordinados) y permitan que desarrolle su posición de forma eficiente. (Chiavenato, 2008)

Motivación. Cuando la motivación se realiza únicamente por interés o por el placer de realizarla. La función de esta necesidad psicológica es la de impulsar al ser humano a mejorar y a dominar su entorno. Esta nos sirve para conseguir metas más difíciles, pues son necesidades psicológicas. Chiavenato (2008)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

1. Caracterización y contextualización de la investigación

1.1. Descripción del perfil de la institución educativa o red educativa

La Institución Educativa San Juan, es un ente de carácter público, la cual aplica estrategias significativas dentro de un ambiente agradable que permita al educando recibir una formación integral, en donde desarrolle dimensiones cognitivas, afectivas, conductuales, éticas y morales se encuentra ubicado en el centro poblado san juan de la libertad.

La Institución Educativa tiene como misión y visión. Misión: Ser una Institución Educativa competente en el logro de los aprendizajes con capacidad creativa y emprendedora, que trascienda en el ámbito regional, centrada en la formación del ser, respondiendo a los estándares de calidad, siendo líderes en la innovación y en la calidad del servicio educativo. Visión: Promover el desarrollo integral de los educandos planificando y desarrollando actividades pertinentes que fomenten una sana competencia asumiendo compromisos en la práctica de valores propiciando un clima institucional favorable en la comunidad educativa.

La formación integral de los estudiantes aplicando nuevas estrategias para desarrollar capacidades a través del aprendizaje significativo en el marco de un currículo flexible y diversificado acorde a nuestra realidad. Promover en la comunidad educativa un espíritu colaborador a fin de que ayude en solucionar los problemas existentes dentro de nuestra Institución.

1.2. Breve reseña histórica de la institución educativa o red educativa

La Institución Educativa “San Juan”, fue creada en 1979 funciono como SEGECOM Educación Básica Laboral, primero de gestión comunal y posteriormente como estatal.

En 1979 por R.D.Z.No.00218 del 23 de octubre del mismo año, y autoriza el funcionamiento de primero, segundo y tercer Grado de Educación Básica Regular en la Institución Educativa de esta localidad. Desde su funcionamiento como Institución Educativa Secundario funciono con 05 profesores, dos de ellos pagados por los padres de familia.

A partir del año 1985 funciono con cinco secciones, siendo sus ambientes prestados por la institución educativa primaria. Hoy en día la institución cuenta con local propio, aulas 15, sala de cómputo, industrias alimentarias, sala de profesores, auditorium, ambiente de psicología.

1.3. Características demográficas y socioeconómicas

La situación económica del centro poblado San Juan de la Libertad del distrito de Cajaruro, provincia de Utcubamba, región Amazonas depende básicamente de la agricultura, ganadería la mayoría de las familias son campesinos y algunos subsisten de los programas asistenciales del gobierno nacional y local.

Los propietarios de los cultivos agrícolas están en manos de pocas familias y éstos no tienen a sus hijos estudiando en las instituciones educativas del pueblo. Existen familias que son pequeños propietarios de tierras o arrendatarios. Los ingresos de las personas que se dedican a la agricultura soy muy bajos que oscilan entre S/30.00 y S/40.00 soles, pero en ocasiones solo trabajan dos o tres día a la semana.

Socialmente las familias no están bien constituidas ni organizadas, ya que se observa que un gran porcentaje parten de hogares desintegrados, monoparentales no ejercen una verdadera autoridad frente a sus hijos, poca preocupación por el aprendizaje en formación y valores, por cuanto los alumnos muestran ciertas actitudes de falta de respeto, irresponsabilidad, poco hábito para el estudio y la lectura; así como también poca capacidad para el esfuerzo y dedicación, dedicando la mayor parte de su tiempo al ocio, redes sociales y otras actividades. Un 75% son familias permisibles y hogares en abandono, dejando a sus hijos al cuidado de los abuelos quienes no tienen autoridad y son criados a la deriva.

Una gran mayoría de padres de familia, solo estudiaron el nivel primario, motivo por el cual tienen poco conocimiento y capacidad para comprender y orientar a sus hijos adolescentes, escasa comunicación asertiva entre padres e hijos y no valoran la educación como un proyecto de vida para sus hijos.

Existe poco control y vigilancia en la vida de sus hijos, en algunos hogares los padres han perdido la autoridad sobre sus hijos; siendo ajenos en la atención a los problemas y necesidades de sus hijos, ya que más preocupados están en sus problemas personales y de trabajo.

1.4. Características culturales y ambientales

En el centro poblado San Juan de la Libertad, distrito de Cajaruro, provincia de Utcubamba, se nota un nivel cultural bajo, conformismo, desean lograr algo de manera fácil y con poco esfuerzo.

Las autoridades locales al no contar con presupuesto para movilizarse existen escaso apoyo al desarrollo económico, como programas ni proyectos que promocionen

e incentiven la cultura, el arte y el deporte, notándose una gran ausencia de actividades culturales, artísticas y deportivas.

San Juan de la Libertad cuenta con una fiesta patronal, el 24 del mes de junio, celebrando la fiesta de san juan, que es parte de la identidad cultural, sin embargo, no se le da el verdadero valor por parte de las instituciones y de la misma población, dejando pasar una gran oportunidad para que el pueblo de San juan fortalezca y desarrolle su identidad cultural. También cuenta con una fiesta patronal “Todos los santos” que se celebra en el mes de noviembre, en el cual prima el consumo de alcohol y los bailes sociales dando poca prioridad a la parte cultural.

2. Hipótesis de investigación

2.1. Hipótesis general

El clima institucional se relaciona significativamente con la inteligencia emocional del personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019.

2.1. Hipótesis específicas

- El nivel de clima institucional es significativo en el personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019.
- El nivel de inteligencia emocional es significativo en el personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019.
- El nivel de clima institucional y de inteligencia emocional es significativo en el personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajaruro,

Utcubamba, Amazonas, 2019.

- La propuesta de inteligencia emocional mejora el clima institucional del personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019.

3. Variables de investigación

Variable 1: Clima institucional

Variable 2: Inteligencia emociona

4. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas/ Inst.
V1: Clima Institucional	El clima está determinado por filtros como la estructura en la cual se rige la organización, el liderazgo de los directivos o dirigentes, la toma de decisiones. Además, considera que la motivación del trabajador se encuentra influenciada por el estilo del liderazgo que se ejerza, la tradición o la historia que tenga la empresa, pero esto se desarrolla de manera subconsciente pues ningún trabajador ha manifestado abiertamente sobre el clima que vivencia en la empresa donde labora. (Litwin y Stinger, 1968)	El Clima Institucional se conocerá con la suma de las percepciones de los individuos que trabajan en una institución, consta de cuatro dimensiones. 1- Motivación 2.- Comunicación 3. Liderazgo 4.-Tom de decisiones .	Motivación	Muestra felicidad por el ambiente físico de la institución Educativa Muestra satisfacción por la remuneración es adecuada Muestra interés para satisfacer las necesidades sociales del personal. Reconoce en proporción al trabajo desempeñado. Muestra felicidad ante los reconocimientos y estímulo. Muestra serenidad ante las presiones y críticas.	Encuesta Cuestionario de preguntas
			Comunicación	Muestra comunicación efectiva entre los directivos y el personal dirigido a lograr metas establecidas. Supera errores, dudas o dificultades que se le ha presentado en el trabajo, utilizando la comunicación asertiva. Fomenta el intercambio de ideas sin que existan elementos negativos que interfiera el proceso comunicativo. Asigna tareas y son comunicados claramente. Demuestra una comunicación efectiva entre usted y sus colegas. Desarrolla procesos comunicacionales eficientes.	
			Liderazgo	Demuestra asertividad en sus acciones el director. Asigna tareas de manera justa y equilibrada. Demuestra influencia en el logro de metas institucionales. Fomenta el trabajo en equipo entre los docentes. genera confianza y respeto en el cargo que desempeña. Se siente satisfecho con el estilo de liderazgo de su superior. Demuestra capacidad consultiva en la toma de decisiones. Fomenta la participan en las decisiones tomadas. Demuestra autoridad formal para tomar decisiones institucionales. Adecúa las nuevas decisiones tomadas.	

			Toma de decisiones	<p>consulta con usted al tomar una decisión importante</p> <p>Hace participar en las decisiones tomadas</p> <p>Presenta autoridad formal para tomar decisiones institucionales.</p> <p>Fomenta propuestas para mejorar el funcionamiento de la I.E. Examina opiniones y sugerencias al personal docente para tomar decisiones importantes.</p>	
V2: Inteligencia Emocional	La inteligencia emocional viene a ser un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar las demandas y presiones del medio. (Bar-On, 1997)	La Inteligencia Emocional se conocerá aplicando el ICE c	Intrapersonal	<p>Superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.</p> <p>Disfruta de su trabajo y la vida.</p> <p>Analiza las situaciones de forma crítica.</p> <p>Enfrenta los problemas más desagradables.</p> <p>Demuestra felicidad por las personas que conoce en su vida.</p>	Test Inventario del Cociente Emocional de Bar-On
			Interpersonal	<p>Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida. Expresa con facilidad sus sentimientos.</p> <p>Trata de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto.</p> <p>Reconoce con facilidad sus emociones. Muestra afecto en su trabajo.</p>	
			Adaptabilidad	<p>Demuestra seguridad en la mayoría de situaciones. Reconoce sensación que algo no está bien en mi cabeza. Controla sus emociones en relación con los demás.</p> <p>Demuestra imaginación propositiva para realizar acciones.</p> <p>Demuestra sus cualidades para desenvolverse eficientemente en un contexto.</p>	
			Manejo de Tensión	<p>Tiene buenas estrategias de afrontamiento y capacidad para autogenerar emociones positivas. Expresa de manera apropiada sus emociones.</p> <p>Regula sus emociones en situaciones de conflicto.</p> <p>Desarrolla sus habilidades de afrontamiento y competencia para autogenerar emociones positivas</p>	
			Estado de ánimo general	<p>Busca diversas formas de resolver sus situaciones problemáticas.</p> <p>Demuestra responsabilidad en los asuntos que se le otorgan.</p> <p>Muestra actitud positiva en diversos contextos.</p> <p>Analiza las situaciones de forma crítica. Supera las situaciones adversas</p>	

5. Población y muestra

5.1. Población

En la presente investigación se ha tomado como población la totalidad de colaboradores que prestan servicios en la institución educativa, en un número de 32 colaboradores del nivel secundario. De los cuales, veintiuno (21) son docentes, un (01) director y diez (10) administrativos.

5.2. Muestra

López (2004) afirma que “La muestra, es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante” (p. 3). La muestra utilizada en la presente investigación, estuvo conformada por el total de trabajadores de la Institución Educativa “San Juan”, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019. Puesto que la población de estudio no es numerosa, por tales razones la muestra es la misma cantidad de la población que son los treinta y dos (32), tal como se describe en la población. Cabe indicar que se hizo un muestreo no probabilístico a conveniencia del investigador.

6. Unidad de análisis

En la presente investigación la unidad de análisis estuvo conformada por cada uno de los trabajadores de la Institución Educativa “San Juan”, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019 que conforman la muestra seleccionada.

7. Métodos de investigación

El método inductivo. El método inductivo proviene del positivismo, pero en el contexto de las ciencias sociales se utiliza a través de las observaciones de los fenómenos particulares de la realidad problemática. Se entiende que sus procesos que se aplican se contextualizan en la investigación cualitativa como la observación, formulación de hipótesis, verificación, tesis y teoría. En el caso de la investigación se utilizó, ya que para llegar a las conclusiones de las categorías: el clima institucional y la inteligencia emocional se tiene que pasar por cada uno de los procedimientos indicados.

Método analítico sintético. Son dos métodos que interactúan de manera conjunta, el análisis y la síntesis y se presuponen mutuamente para evidenciar su propósito, así: El análisis permitió conocer la esencia de las subcategorías de las variables: del clima institucional y la inteligencia emocional, en cuanto a sus propiedades y componentes y reconocer la estructura de las mismas dentro del lineamiento de la investigación. Mientras que la síntesis posibilita descubrir relaciones y características generales entre los elementos de la realidad desde los resultados de las categorías. El análisis y la síntesis funcionan como una unidad dialéctica y de ahí que al método se le denomine analítico-sintético. El análisis se produce mediante la síntesis de las propiedades y características de cada parte del todo, mientras que la síntesis se realiza sobre la base de los resultados del análisis. En la investigación, se procedió dentro del contexto del objeto de la investigación.

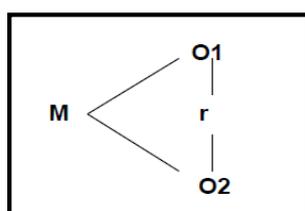
8. Tipo de investigación

El presente estudio responde al tipo de investigación descriptivo correlacional ya que tiene como objetivo principal determinar su alcance temporal que existe entre dos

conceptos (variables) en este caso particular, determinar la relación que existe entre el Clima Institucional y la Inteligencia Emocional de la Institución Educativa “San Juan”, Cajaruero, Utcubamba, Amazonas, 2019. Al respecto, Cabanillas (2019) considera que esta investigación está “La investigación descriptivo correlacional está orientada a descubrir la covariación o correspondencia entre los valores de dos hechos o situaciones problemáticas”. (p. 63)

9. Diseño de investigación

La investigación presenta un diseño no experimental de corte correlacional. No experimental, porque no se manipuló las variables, simplemente se observó el clima institucional y la inteligencia emocional, tal y como se dan en su contexto natural. Hernández, Fernández y Baptista (2014) considera que “la investigación se realiza sin manipular deliberadamente las variables” (p. 149). De metodología correlacional porque tuvo como objetivo medir el grado de relación entre el clima institucional y la inteligencia emocional, en un contexto en particular. Su esquema es:



Donde:

M = Muestra

O1 = Observaciones de la Variable 1

O2 = Observaciones de la Variable 2

r = Relación entre las variables de estudio

10. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de la encuesta. La Encuesta es una técnica de recogida de información por medio de preguntas escritas organizadas en un cuestionario impreso. Se emplea para investigar hechos o fenómenos de forma general y particular, en este caso de las variables clima institucional e inteligencia emocional. La encuesta responde necesariamente a lo que se ha desarrollado a partir de los objetivos específicos, de tal modo que las preguntas generadas han respondido a la información deseable de las categorías.

Técnica del Test. Es una prueba psicológica que permitió examinar las competencias de la inteligencia emocional del personal directivo, profesores y administrativos, en los cuales se observó el nivel del estado emocional de sus competencias afectivas.

Cuestionario de preguntas. Sierra (como se citó en Corral, 2010) afirma que, “este instrumento consiste en aplicar a un universo definido de individuos una serie de preguntas o ítems sobre un determinado problema de investigación del que deseamos conocer algo” (Corral, 2010, p. 156). Para medir el Clima Institucional de la Institución Educativa Secundaria “San Juan” de la provincia de Utcubamba – Amazonas, se utilizará un cuestionario que estará constituida por preguntas que darán como respuestas al estudio de siete (7) dimensiones ya definidas (Motivación, comunicación, autorrealización, relaciones humanas, dirección, control y objetivos); y que nos permitirá recabar información acerca de las percepciones de los trabajadores referente al ambiente laboral de la institución educativa que fue objeto de estudio.

Ficha técnica del inventario de Bar-On. Es el instrumento cuantitativo de frases cortas que permite hacer una descripción de ti mismo, se usa para medir o registrar

diversas situaciones y contextos. La encuesta está estructurada de acuerdo a lo que piensas o actúas la mayoría de veces. De esta forma el análisis estadístico resulta más fácil. Ugarriza y Pajares (2005) afirma “el inventario de Barón intenta medir “un conjunto de habilidades no cognitivas, competencias y destrezas que influyen en nuestra habilidad para tener éxito en ajustarse a las demandas y presiones del ambiente”. (p. 16)

11. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos

Para el análisis de los resultados del presente trabajo de investigación, se utilizó la estadística descriptiva, ya que esta se dedica a analizar y representar los datos por medio de tablas, gráficos y/o medidas de resumen. Para el procesamiento de los datos a nivel descriptivos se utilizó tablas y gráficos propios de la estadística descriptiva, los cuales fueron procesados con el programa de Excel 2013 (tabla de frecuencias, gráficos de barras, coeficiente de Spearman) y para la contratación de hipótesis se utilizó medidas de la estadística inferencial (nivel de significancia) y su procesamiento se realizó en el programa estadístico SPSS 22.

12. Validez y confiabilidad

La validez de los instrumentos se hizo a través de juicio de expertos. Los profesionales con la experticia en validación y de instrumentos fueron de la Unidad de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca. La confiabilidad se determinó a través del método estadístico llamado “Alfa de Cronbach”.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

2. Resultados por dimensiones de las variables Clima Institucional e Inteligencia Emocional

El capítulo describe las tablas y figuras producto de la información recogida de los docentes a través de los cuestionarios empleados para el desarrollo de la investigación; en el que se puede observar los niveles de desarrollo del Clima Institucional y de la Inteligencia Emocional

2.1. Resultados de la variable Clima Institucional

Tabla 1

Nivel de motivación

Escala de valoración	f	%
Siempre	2	6,25
Casi siempre	10	31,25
Algunas veces	15	46,87
Casi nunca	5	15,63
Nunca	0	0,00
Total	32	100,00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario del clima institucional

Figura 4

Porcentaje del nivel de motivación



Nota. Tabla 1

Análisis y discusión

En la tabla 1 y figura 4, se observa el nivel de motivación, en el que, el 2% mencionó siempre, el 10% manifestó casi siempre, el 15% expresó que a veces, el 5% señaló casi nunca y el criterio de nunca no se marcó. Los resultados demuestran que el personal que labora en la Institución Educativa, en su mayoría, se encuentran desmotivados, ya que el nivel es bajo.

La mejora del nivel motivacional del personal que labora en la Institución Educativa mejorará a través de estrategias motivacionales. Olivera (2019) señala que existe una relación significativa entre la motivación y el desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente, en el que la existencia de una buena motivación generará un buen desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente y viceversa. Las actitudes satisfechas tanto de docentes, directivos y administrativos serán óptimas cuando haya éxitos en las actividades y acciones realizadas de manera.

Tabla 2

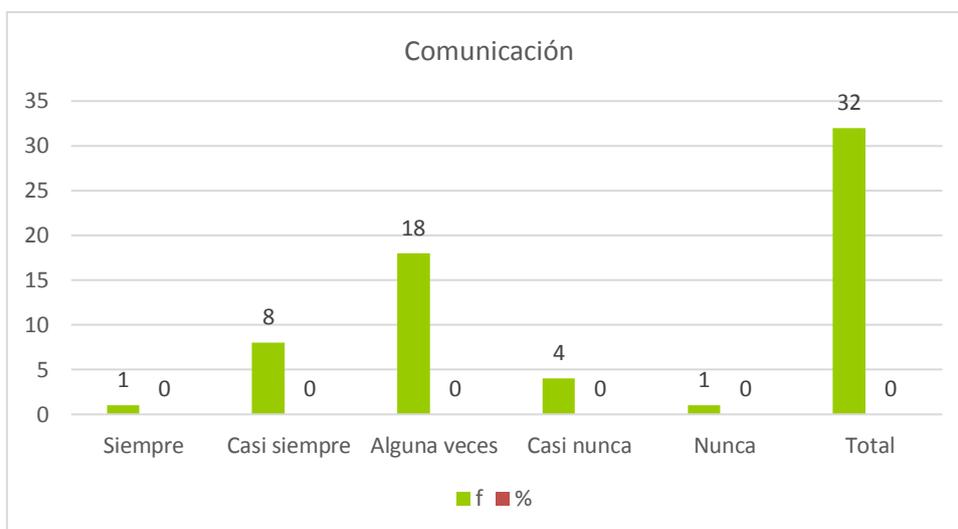
Nivel de comunicación

Escala de valoración	f	%
Siempre	1	3,12
Casi siempre	8	25,00
Algunas veces	18	56,25
Casi nunca	4	12,5
Nunca	1	3,13
Total	32	100,00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario del clima institucional

Figura 5

Porcentajes del nivel de Comunicación



Nota. Tabla 2

Análisis y discusión

En la tabla 2 y figura 5, se observa el nivel de comunicación, en el que, el 1% mencionó siempre, el 8% manifestó casi siempre, el 18% expresó que a veces, el 4% señaló casi nunca y el 1% indicó nunca. Los resultados demuestran que el personal que labora en la Institución Educativa, en su mayoría, presentan niveles bajos de comunicación.

La comunicación del personal que labora en la Institución se mejora a través de estrategias asertivas. Vargas (2020) afirma que líderes educativos deben aplicar estrategias asertivas y efectivas para mejorar la fluidez de la comunicación entre los docentes. Entonces, se mejorará la comunicación organizacional en la que la construcción de relaciones y la interacción entre los agentes educativos de la institución y los grupos externos interés será eficientes.

Tabla 3

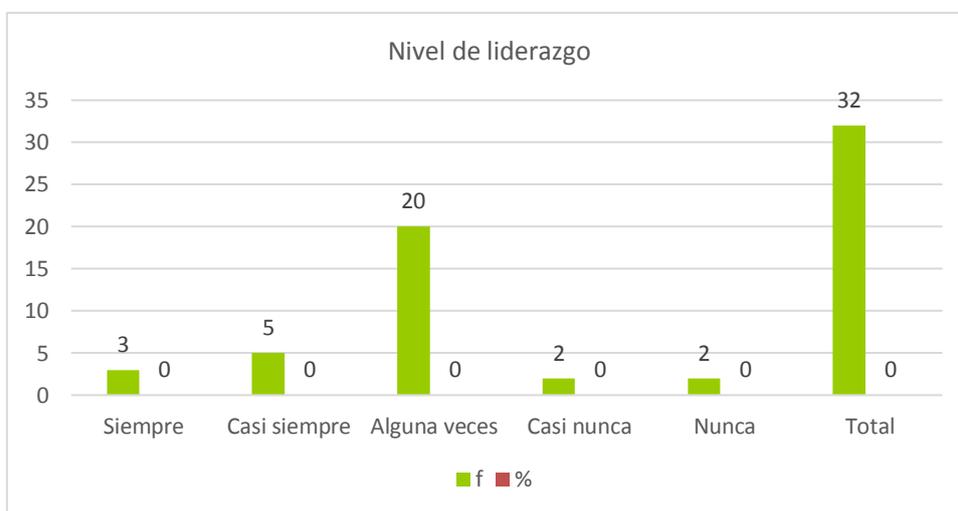
Nivel de liderazgo

Escala de valoración	f	%
Siempre	3	9,37
Casi siempre	5	15,63
Alguna veces	20	62,5
Casi nunca	2	6,25
Nunca	2	6,25
Total	32	100,00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario del clima institucional

Figura 6

Porcentaje de nivel de liderazgo



Nota. Tabla 3

Análisis y discusión

En la tabla 3 y figura 6, se observa el nivel de comunicación, en el que, el 3% mencionó siempre, el 5% manifestó casi siempre, el 20% expresó que a veces, el 2% señaló casi nunca y el 2% indicó nunca. Los resultados demuestran que el personal que labora en la Institución Educativa, en su mayoría, presentan niveles bajos de liderazgo.

Al respecto, Morales (2018) señala que el directivo muestra el liderazgo democrático como el transformacional en las capacidades de confianza, respeto, entusiasmo, por atender de manera equitativa a los integrantes del equipo conformado

por los docentes. Además, docentes y directivos muestran excelente capacidad de resolución de conflictos, las relaciones armoniosas y la comunicación adecuada y relaciones respetuosas que hacen bien al desarrollo de los procesos de la Institución educativa. El escaso liderazgo se mejora con las estrategias transformacional de un líder muy en cuenta por las instituciones educativas. Desde esta perspectiva, el liderazgo centrado en el director se examina en la eficiencia delreconocimiento del trabajador, de la fortaleza intelectual teórica, del fomento del equipo participativo y de la motivación que cala en los agentes educativos directos y comprometidos con los objetivos institucionales de la institución educativa.

Tabla 4

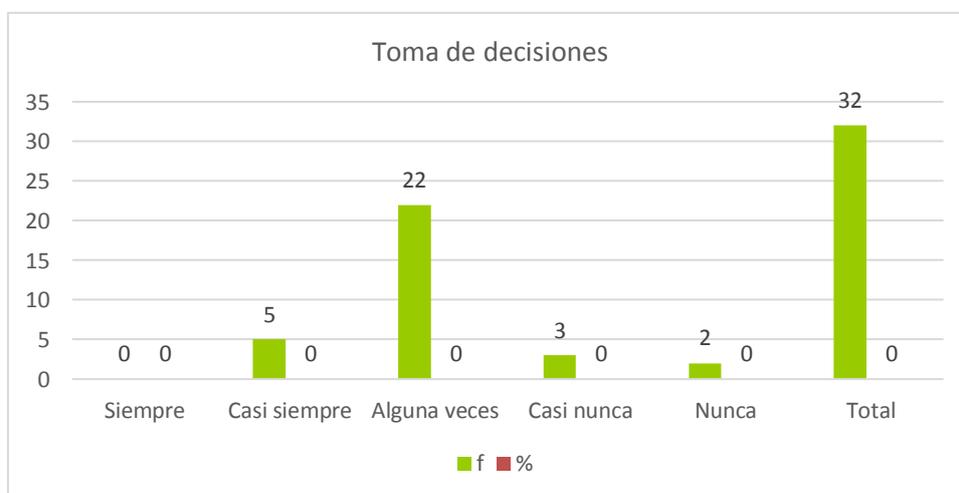
Nivel de Toma de Decisiones

Escala de valoración	f	%
Siempre	0	0,00
Casi siempre	5	15,63
Alguna veces	22	68,75
Casi nunca	3	9,37
Nunca	2	6,25
Total	32	100,00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario del clima institucional

Figura 7

Porcentaje del nivel de Toma de decisiones



Nota. Tabla 4

Análisis y discusión

En la tabla 4 y figura 7, se observa el nivel de toma de decisiones, en el que, el 5% casi siempre, el 22% manifestó algunas veces, el 3% expresó casi nunca, el 2% señaló nunca y en el criterio siempre ninguno ha marcado. Los resultados demuestran que el personal que labora en la Institución Educativa, en su mayoría, no toman decisiones en cuanto a la resolución de las actividades.

Se determina que el personal que labora en la Institución Educativa presentan factores limitantes para la toma de decisiones. Gómez (2017) expresa que la toma de decisiones es una habilidad de decisión oportuna que se manifiesta a través de las decisiones rápidas de acuerdo a las metas de la organización, el diálogo directo, la reflexión, en concordancia con el plan de la institución para cualquier decisión y los valores éticos. Además, la flexibilidad y Adaptación de las decisiones buscan que se favorezca a los demás, así como elegir alternativas y demostrar creatividad en la acción. La toma de decisiones de una institución educativa está en la eficacia de la definición del problema, de la detención de alternativas y control y evaluación de los resultados, en función del perfil de los trabajadores, directivos, docentes y administrativos.

2.2. Resultados de la variable Inteligencia Emocional

Tabla 5

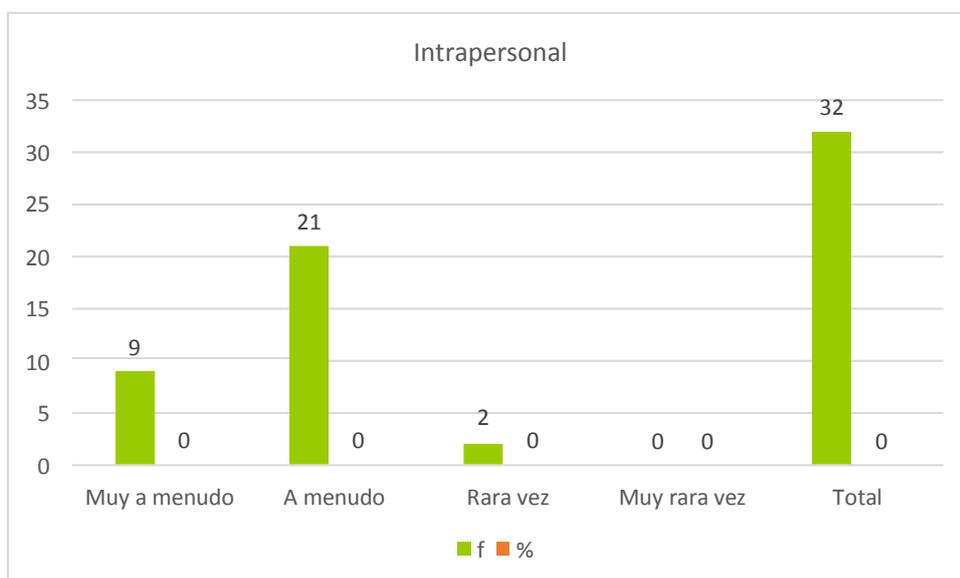
Nivel de la capacidad Intrapersonal

Escala de valoración	f	%
Muy a menudo	9	28,13
A menudo	21	65,62
Rara vez	2	6,25
Muy rara vez	0	0,00
Total	32	100,00

Nota. Datos obtenidos del inventario de cociente emocional

Figura 8

Porcentajes del nivel de la capacidad Intrapersonal



Nota. Tabla 5

Análisis y discusión

En la tabla 5 y figura 8, se observan los criterios de la capacidad intrapersonal, en el que, el 9% muy a menudo, el 21% manifestó a menudo, el 2% expresó rara vez y en el criterio muy rara vez ninguno ha marcado. Los resultados demuestran que el personal que labora en la Institución Educativa, en su mayoría, se encuentran en un nivel de proceso para el reconocimiento y manejo de su imagen personal y de su estado emocional.

La capacidad intrapersonal en la Institución Educativa expresa que el criterio de a menudo es equivalente a una valoración de proceso que es estable pero no lo suficiente. La eficiencia, en esta capacidad se logra, a través de un análisis ulterior de sus comportamientos y actitudes de su personalidad en la acción de su labor. Pincay, Candelario y Castro (2018) expresan que el autoconocimiento en los docentes le permite gestionar sus propias emociones y resolver situaciones problemáticas interpersonales

entre docentes y directivos en cuanto al desarrollo de los procesos de gestión. Además, le permite unificar la identidad institucional.

Los trabajadores de una institución educativa deben tener muy en cuenta la capacidad intrapersonal porque le permite ser suficientes en el autoconocimiento y autocontrol de su personalidad, elevada autoestima, ponderación de sus acciones, introspección y reflexión de sus capacidades cognitivas y afectivas en función de la identidad, procesos y objetivos educacionales de la identidad formadora.

Tabla 6

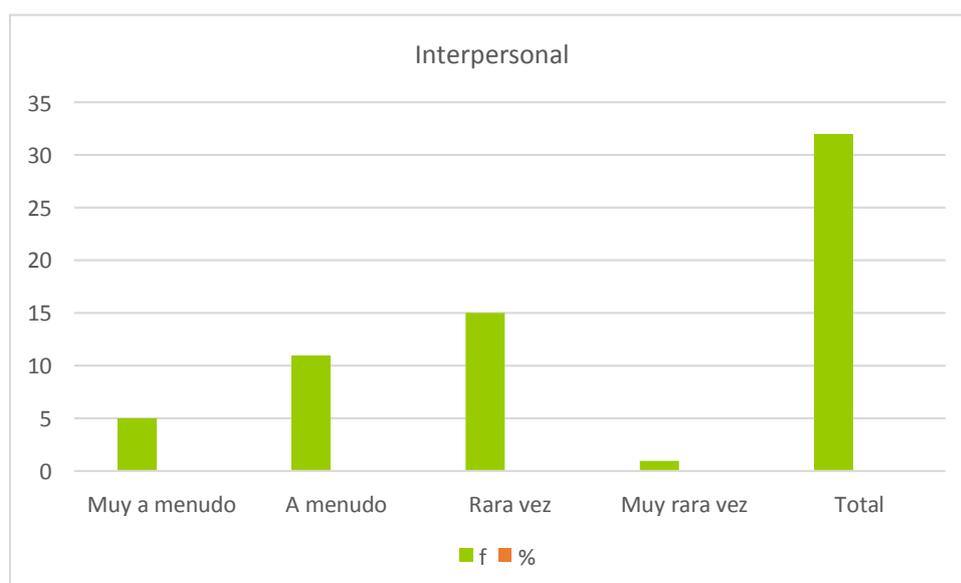
Nivel de la capacidad Interpersonal

Escala de valoración	f	%
Muy a menudo	5	15,63
A menudo	11	34,38
Rara vez	15	46,87
Muy rara vez	1	3,12
Total	32	100,00

Nota. Datos obtenidos del inventario de cociente emocional

Figura 9

Porcentajes del nivel de la capacidad Interpersonal



Nota. Tabla 6

Análisis y discusión

En la tabla 6 y figura 9, se observan los criterios de la capacidad interpersonal, en el que, el 5% contestó muy a menudo, el 11% manifestó a menudo, el 15% expresó rara vez y el 1% indicó muy rara vez. Los resultados demuestran que el personal que labora en la Institución Educativa, en su mayoría, se encuentran en un nivel de proceso para el reconocimiento y manejo de la capacidad interpersonal.

Al respecto, Vásquez (2019) considera que las relaciones interpersonales se efectivizan en el grado de confianza y apoyo mutuo, manejo de conflictos, grado de participación, impulso de la creatividad y los estímulos y recompensas mejoran las relaciones interpersonales entre docentes, directivos, estudiantes y padres de familia. La mejora de la capacidad interpersonal en los directivos, docentes y administrativos de una institución educativa se expresa en el desarrollo de la empatía y manejo de habilidades sociales.

Tabla 7

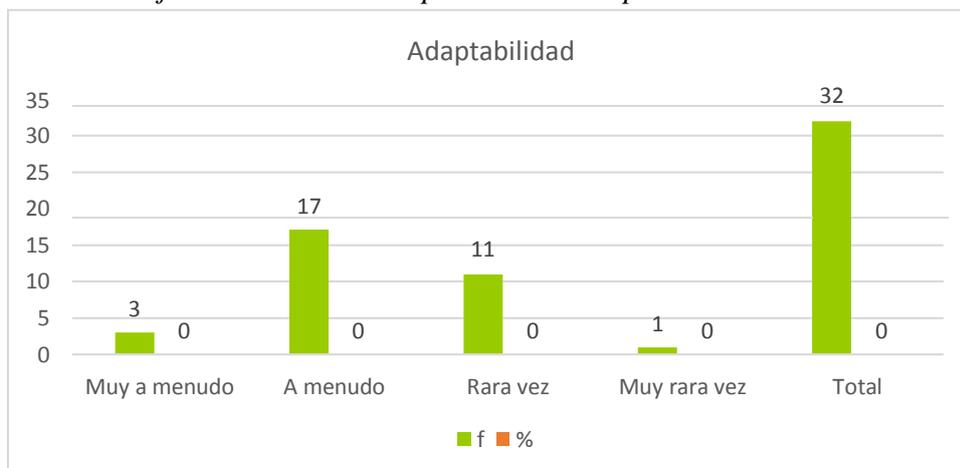
Nivel de la capacidad de Adaptabilidad

Escala de valoración	f	%
Muy a menudo	3	9,37
A menudo	17	53,13
Rara vez	11	34,38
Muy rara vez	1	3,12
Total	32	100,00

Nota. Datos obtenidos del inventario de cociente emocional

Figura 10

Porcentajes del nivel de la capacidad de Adaptabilidad



Nota. Tabla 7

Análisis y discusión

En la tabla 7 y figura 10, se observan los criterios de la capacidad de adaptabilidad, en el que, el 3% contestó muy a menudo, el 17% manifestó a menudo, el 11% expresó rara vez y el 1% indicó muy rara vez. Los resultados demuestran que el personal que labora en la Institución Educativa, en su mayoría, se encuentran en un nivel de proceso al contexto de la acción de la identidad institucional.

Se colige que, los problemas de adaptabilidad presentados en los trabajadores de la Institución Educativa se mejoran con el conocimiento de las habilidades de la capacidad y la aplicación de estrategias para su fortalecimiento. Alayo (2019) sostiene la inteligencia emocional se evidencia que en la dimensión conciencia emocional de los docentes casi siempre toman conciencia de sus propias emociones y de las emociones de los demás, en la segunda dimensión regulación emocional de los docentes casi siempre regulan sus emociones, mientras que en la dimensión autonomía emocional de los casi siempre son autónomos y en la dimensión competencia emocional el de los encuestados siempre se involucra con los agentes educativos. Los propósitos de transformación de las actitudes y comportamientos de los directivos, docentes y

administrativos están en que el líder pedagógico promueva desarrollo de actitudes positivas, la escucha activa, capacidad resolutive y la flexibilidad en la toma de decisiones en el contexto de la convivencia institucional.

Tabla 8

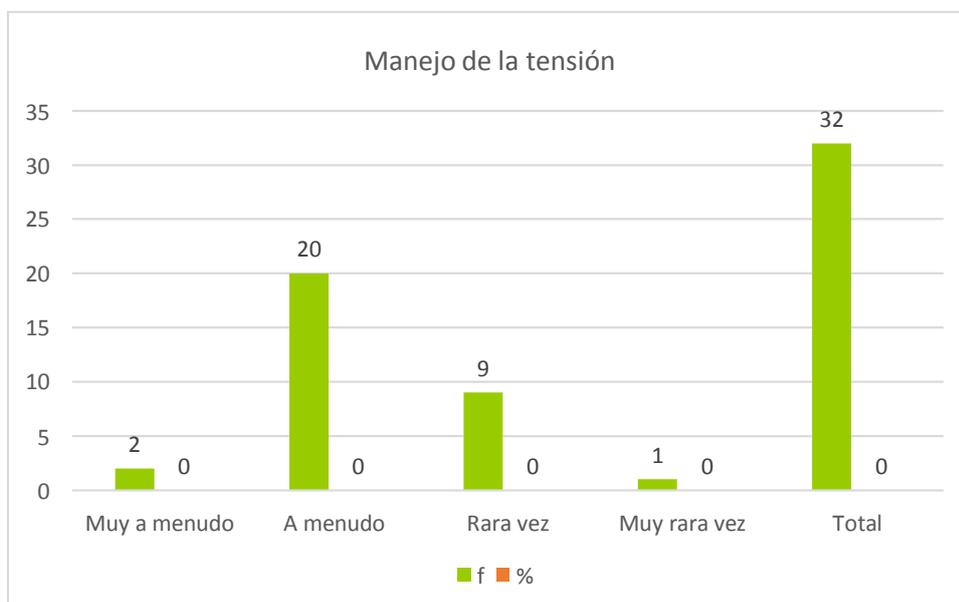
Nivel de la capacidad de Manejo de la Tensión

Escala de valoración	f	%
Muy a menudo	2	6,25
A menudo	20	62,5
Rara vez	9	28,13
Muy rara vez	1	3,12
Total	32	100,00

Nota. Datos obtenidos del inventario de cociente emocional

Figura 11

Porcentajes del nivel de la capacidad de Manejo de la tensión



Nota. Tabla 8

Análisis y discusión

En la tabla 8 y figura 11, se observan los criterios de la capacidad de adaptabilidad, en el que, el 2% contestó muy a menudo, el 20% manifestó a menudo, el 9% expresó rara vez y el 1% indicó muy rara vez. Los resultados demuestran que el personal que labora

en la Institución Educativa, en su mayoría, se encuentran en un nivel de proceso para la capacidad de manejo de la tensión en el contexto de la convivencia institucional.

La capacidad de manejo de tensiones está centrada en la autoconciencia del estado emocional de la persona que se valida en la convivencia organizacional de la institución educativa. El personal que labora en la Institución Educativa debe reconocer su comportamiento manifestado en las actividades y acciones diarias que realiza para llegar a un manejo autónomo y estratégico de su estado emocional. Al respecto, Guevara (2017) concluye que los docentes líderes pedagógicos de las instituciones, deben internalizar que el proceso de empoderamiento de la inteligencia emocional ya que es importante en cada actor educativo orientados para regular las tensiones de manera positiva para evitar el estrés y, mantener relaciones interpersonales efectivas y asertivas entre docentes y directivos en la linealidad de los logros de aprendizajes adecuados.

Tabla 9

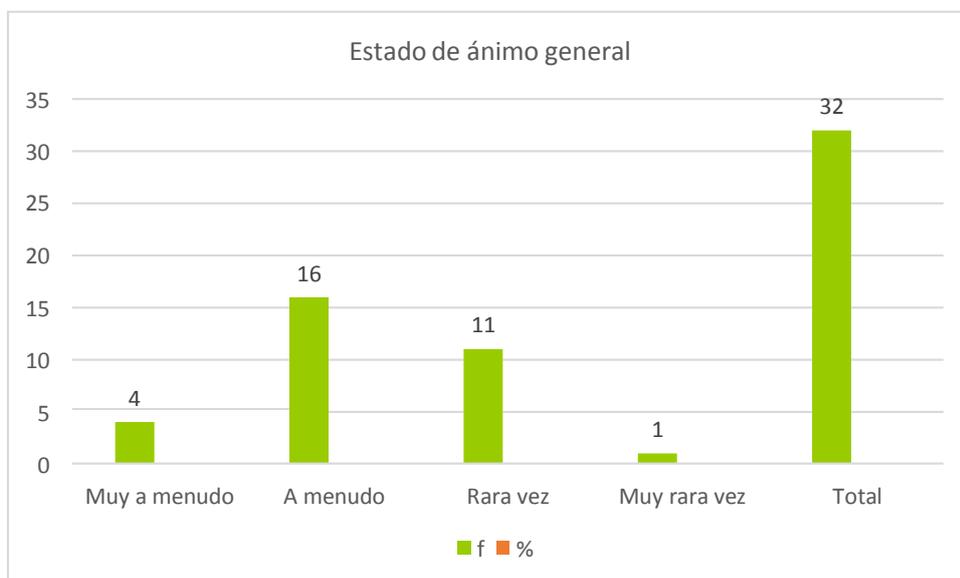
Nivel de la capacidad del Estado de Ánimo en General

Escala de valoración	f	%
Muy a menudo	4	12,5
A menudo	16	50,00
Rara vez	11	34,38
Muy rara vez	1	3,12
Total	32	100,00

Nota. Datos obtenidos del inventario de cociente emocional

Figura 12

Porcentajes de la capacidad del Estado de ánimo general



Nota. Tabla 9

Análisis y discusión

En la tabla 9 y figura 12, se observan los criterios de la capacidad de adaptabilidad, en el que, el 4% contestó muy a menudo, el 16% manifestó a menudo, el 11% expresó rara vez y el 1% indicó muy rara vez. Los resultados demuestran que el personal que labora en la Institución Educativa, en su mayoría, se encuentran en un nivel de proceso de la capacidad de manejo de la tensión en el contexto de la convivencia institucional.

Es cierto que, los directivos, profesores y administrativos que trabajan en la Institución Educativa se encuentran en un nivel de proximidad de lograr un buen estado de ánimo de su personalidad, pero para llegar a la plenitud se tiene que crear estrategias de acompañamiento y monitoreo de tal estado. Chávez (2021) expresa que la formación en gestión emocional para el docente es relevante porque permite entender cómo se manifiestan las emociones de manera individual y social; la relevancia de formar en habilidades socioemocionales y en la inteligencia emocional: primero, para adquirir conocimientos que posibiliten el reconocimiento de las emociones y su regulación para

relacionarse de manera efectiva y afectiva con los demás; y segundo, para el autoconocimiento y autocuidado para el bienestar mental y personal del docente. El estado de ánimo de los docentes y directivos se logra a través de un buen manejo de la gestión emocional en su personalidad y en las relaciones interpersonales, si es así mantendrá un estado de ánimo de eutimia.

3. Resultados totales de las variables del Clima Institucional y la Inteligencia Emocional

Tabla 10

Estadígrafos de las variables Clima Institucional e Inteligencia Emocional

VariablesMedidas	Clima Institucional (X)	InteligenciaEmocional (Y)
Promedio	14	16
Desviación estándar	2,7	3,8
Coefficiente de variación	15	16,9

Nota. Matriz general de dato y consolidado de tablas

Análisis y discusión

La tabla 10 muestra el valor del coeficiente de variación de las variables Clima Institucional, que viene a ser 15 y de la variable Inteligencia Emocional, lo cual es de 16.9. Se puede afirmar que el promedio o media es frecuente en ambas variables (X=14 y 16) por lo tanto se tiene un grupo homogéneo ya que el coeficiente de variación es menor que 20% de la unidad de análisis de la muestra. Se colige, entonces, que hay un promedio moderado entre el clima institucional e inteligencia emocional.

Al respecto, Mestanza (2021) sostiene que un clima institucional favorable permite que los docentes se sientan con una identidad optima, cómodos y con ánimo de trabajar, por ende, esto conlleva hacia una relación armoniosa entre directivo y colegas,

así, el óptimo liderazgo va permitir establecer mejores relaciones interpersonales entre todo el personal de la entidad. Entonces, las dimensiones de comunicación, motivación, confianza y participación se mejoran entre los docentes a través de acciones estratégicas de las relaciones interpersonales con buen manejo de habilidades sociales.

4. Prueba de hipótesis

Tabla 11

Correlación entre el Clima Institucional y la Inteligencia Emocional

		Correlaciones	
	Variables	Clima Institucional	Inteligencia Emocional
Clima Institucional	Correlación de Pearson	1	,699**
	Sig. (bilateral)		,005
	N	32	32
Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	,699**	1
	Sig. (bilateral)	,005	
	N	32	32

****.** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Matriz general de datos

Análisis y discusión

La tabla 11 muestra los resultados que denotan que existe una correlación de Pearson de 1 y de 0,699 respectivamente, con una significancia bilateral de 0,005 entre las variables llamadas: Clima Institucional e Inteligencia Emocional. A través de estos resultados podemos afirmar que la correlación entre las variables es positiva moderada. Lo que determina que la correlación es lineal y fuerte entre las variables. La relación es significativa porque a medida que una variable aumenta, la otra variable también aumenta.

A partir de los resultados se acepta la hipótesis planteada para el desarrollo de la investigación, debido que el personal que labora en la Institución Educativa muy poco

expresan la inteligencia emocional para sus tareas y acciones. Esta situación debilita medianamente el clima institucional, porque se encuentran medianamente motivados, por lo que el trabajo en la Institución Educativa no es efectivo. Hernández y Silva de Jesús (2021) expresan que el gestor educativo debe poner en práctica la inteligencia emocional en la gestión escolar, permitiéndoles establecer un clima laboral armónico, estimulador en el trabajo ejecutado por los profesionales de la educación, respetando la autoestima y sus buenas relaciones interpersonales con su equipo docente, administrativo y obrero, debe ser empático. La gestión de la inteligencia emocional en el clima institucional es funcional y efectiva para las buenas relaciones de la gestión del talento humano y del logro de los objetivos institucionales.

Es importante considerar que las instituciones educativas deben enfocarse en brindarles recursos necesarios a cada uno de sus colaboradores: directivos, profesores y administrativos acorde a las particularidades del servicio formativo, buscando asegurar que la percepción del colaborador formativo sea favorable para que ello impacte en el logro de los indicadores de gestión educativa, a partir un excelente desarrollo de clima institucional.

Vargas (2020) sostiene que los líderes pedagógicos deben fomentar un buen clima institucional con alcances de fomentar e implementar talleres de motivación, comunicación, liderazgo y toma de decisiones para el alcance de un buen ambiente y convivencias cotidianas en el crecimiento proactivo de la institución educativa. Con esto se estaría corroborando la efectividad de la planificación, organización, ejecución y evaluación de las actividades institucionales.

Asimismo, las instituciones educativas deben incluir dentro de sus perfiles que los nuevos trabajadores formativos cuenten con la competencia de Inteligencia Emocional a

un nivel favorable para que haya buenas relaciones interpersonales y por ende un buen clima institucional. Al respecto, Arrieta (2021) expresa que el nivel del manejo de inteligencia emocional y muy importante para el desarrollo de un liderazgo transformacional de acuerdo a la realidad y a las teorías desarrolladas a nivel de la gestión administrativa de las organizaciones en general. El autocontrol, la autoconciencia, la motivación, la empatía y las habilidades sociales se relacionan de manera moderada con el liderazgo transformacional; para mantener de manera significativa en los docentes y líder pedagógico de la UGEL se debe fomentar talleres de capacitación en inteligencia emocional. Entonces, por esta razón es estratégico capacitar y entrenar a los directivos, profesores y administrativos en la competencia de Inteligencia Emocional y en la gestión del talento humano para que el clima institucional se optimice y en esa linealidad haya el alcance de los objetivos institucionales y se muestre excelentes desempeños de los trabajadores antes indicados para el logro de los aprendizajes de los estudiantes.

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE MEJORA

1. Título

Propuesta de mejora de clima institucional a través de la inteligencia emocional de los trabajadores de la Institución Educativa “San Juan”, Cajaruero, Utcubamba, Amazonas, 2019

2. Fundamentación

La inteligencia emocional se basa en los pensamientos, sentimientos, sensaciones y experiencias que sobre nosotros mismos hemos ido recogiendo durante nuestra vida. Las personas que se sienten bien, son capaces de afrontar y resolver con seguridad los retos y responsabilidades (Bisquerra, 2001). En el contexto de la inteligencia emocional significa usar el sistema emocional para catalizar todo el sistema y mantenerlo en funcionamiento la cognición y otras actividades (Ander –Egg, 1991). En otras palabras, la emoción y la cognición son un fenómeno unitario que se necesitan para desarrollar sus procedimientos (Lazarus y Folkman, 1986). En consecuencia, es el punto de inicio para el desarrollo positivo de las relaciones humanas, del aprendizaje, de la creatividad y de la responsabilidad personal, en la cual interviene en la mejora del clima institucional.

La propuesta se centra en la inteligencia emocional para la mejora del clima institucional. Pues un diagnóstico en la Institución permitirá establecer los reajustes necesarios en el fortalecimiento de la innovación de la calidad educativa, desde el contexto de la gestión educativa: gestión del talento humano a favor de la convivencia de los agentes educativos en pro de la calidad de los aprendizajes. Determinando de esta

manera la pertinencia socioformativa de la Institución Educativa.

Por ello, se ofrece una propuesta de mejora de inteligencia emocional estructurada por un conjunto de actividades secuenciales. Estas actividades son talleres de sesiones de aprendizaje, que se han planificado por cada una de las habilidades de la inteligencia emocional. Las mismas que están orientadas a potenciar la motivación, la comunicación, el liderazgo y la toma de decisiones como competencias del líder pedagógico y de los trabajadores para el logro de un mejor clima institucional.

3. Objetivos

3.1. Objetivo General

Mejorar el clima institucional de los trabajadores de la Institución Educativa “San Juan”, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019 a través del programa de inteligencia emocional.

3.2. Objetivos específicos

- Desarrollar estrategias emocionales intrapersonales para fortalecer el clima institucional entre los docentes, directivos y administrativos de la Institución Educativa “San Juan”, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019.
- Promover estrategias interpersonales en los docentes para reforzar para fortalecer el clima institucional entre los docentes, directivos y administrativos de la institución Educativa “San Juan”, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019.
- Fomentar estrategias de adaptabilidad para fortalecer el clima institucional entre los docentes, directivos y administrativos de la Institución Educativa “San Juan”, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019.

- Aplicar estrategias de autoconciencia para el manejo de tensiones para la regulación consciente del clima institucional entre los docentes, directivos y administrativos de la Institucion Educativa “San Juan”, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019.
- Desarrollar estrategias de automotivación para regular el Estado de anímico entre los docentes, directivos y administrativos de la Institucion Educativa “San Juan”, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019 en el contexto del clima institucional.

4. Modelo sistémico complejo del clima institucional

Las emociones intervienen en todo momento de nuestra vida, a la hora de enfrentar algún tipo de problema o conflicto, simplemente en una tarea o acción, un docente puede ser que conozca sobre gestión del talento humano, pero si no controla sus emociones el desempeño no será efectivo. Entonces en este sentido, los docentes al experimentar emociones favorables para el desarrollo de habilidades o competencias en el contexto de la convivencia institucional, se le facilitarán su desempeño docente y lo proyectará a la gestión educativa logrando resultados óptimos en la gestión educativa, además de contribuir al logro de habilidades y competencias profesionales.

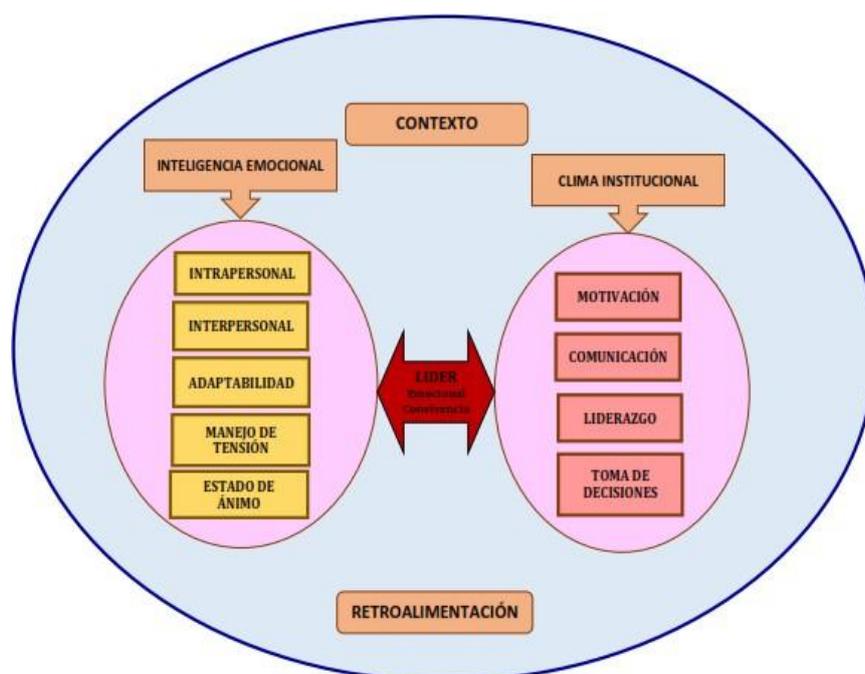
El modelo de inteligencia emocional en el clima institucional converge en sus capacidades de gestión emocional y de convivencias y actitudes para el desarrollo de los procesos estratégicos de la gestión educativa. Consiste en que el líder pedagógico tiene que conocer y manejar las capacidades emocionales para desarrollar el clima institucional. Por ende, habrá resultados efectivos y relevantes de manejo de motivación, de comunicación, de liderazgo y de resolución de conflictos entre los agentes educativos de la Institución Educativa.

En la convergencia de la Inteligencia emocional y el clima institucional es fundamental tener en cuenta el contexto o entorno en el que se desarrolla los procesos de gestión. Los cuales visualizan la cultura de los agentes educativos que transforman de manera propositiva e innovadora las perspectivas de cambio de la institución educativa. Las habilidades metacognitivas permiten desarrollar procesos de la retroalimentación que permite fortalecer puntos débiles de la gestión del talento humano en el contexto de la gestión educativa de la Institución formadora.

A continuación, representamos la convergencia sistémica compleja de la mejora del clima institucional, en el que si se aplica las habilidades de la inteligencia emocional mejorará las competencias emocionales de los docentes y directivos y por ende la convivencia y los comportamientos de los agentes educativos de la Institución Educativa.

Figura 10

Diagrama del modelo sistémico complejo del clima institucional



Nota. Elaboración propia

5. Actividades metodológicas de acción

La inteligencia emocional en la práctica pedagógica de los docentes permite guiar y acompañar sus comportamientos, procesos de pensamiento y, sobre todo sus desempeños en la gestión estratégica y de aprendizaje de la Institución Educativa. El propósito es alcanzar el bienestar personal, del equipo y la convivencia de todos los agentes educativos de la escuela.

Por ello que, que se ha diagnosticado para reconocer la importancia del uso adecuado de las emociones, y la necesidad de enseñarles a conocer y regular sus emociones, con la finalidad de que logren manejarlas y controlarlas, el cual les va a permitir tener una visión más realista, válida y equilibrada del papel que juegan las emociones en su vida y los factores que conducen a la eficacia y adaptación personal, para generar actitudes y respuestas positivas ante las circunstancias de acción de la gestión educativa para el logro del buen nivel de interrelación y convivencia entre docentes, directivos, estudiantes y padres de familia.

Así mismo, la implementación de la propuesta metodológica de acción de actividades servirá como una base y modelo para utilizar en el fomento de una gestión de las emociones de docentes en el contexto del clima institucional, en el que sus capacidades de motivación, comunicación y liderazgo sea de eficiencia, eficacia y relevancia en la interacción personal y social con sus colegas de trabajo, en pro de la calidad de la gestión de los aprendizajes de los estudiantes.

La síntesis de la propuesta de mejora se implementará a través de la matriz de acción de actividades: capacidades, estrategias y medios pedagógicos y didácticos. La ejecución se desarrollará través de sesiones de aprendizajes constituidas en la matriz de acción.

Matriz metodológica de acción de actividades

Dominio	Capacidades	Actividades	Logros de desempeños	Sesiones	Tiempo
Inteligencia emocional	Intrapersonal	Reconocimiento y manejo de habilidades intrapersonales: seguridad, autoestima, autorrealización e independencia Estrategias: El rincón de los sentidos Juego "El tarrito" Silla musical	Nivel de: Autoconocimiento Autorregulación Motivación	Módulo I: 4 sesiones de aprendizaje Título: "Conociendo a la Inteligencia Emocional"	Mes de abril
	Interpersonal	Reconocimiento y manejo de habilidades interpersonales: Relaciones interpersonales, responsabilidad social y empatía Estrategias: Dinámica de la isla desierta El ratón y el gato La viudita del Conde Laurel (Arroz con leche) Silla cooperativas	Nivel de: Comunicación Empatía Asertividad Negociación Resolución de conflictos	Módulo II: 4 sesiones de aprendizaje Título: "Aprendiendo a entender a los demás"	Mes de mayo
	Adaptabilidad	Reconocimiento y manejo de habilidades de adaptabilidad: Solución de problemas, Pruebe la realidad y flexibilidad Estrategias: El mundo al revés Quitarse el sombrero Dinámica checkin	Nivel de: Creatividad Flexibilidad Liderazgo	Módulo III: 4 sesiones de aprendizaje Título: "Aprendiendo a Manejar mis Emociones I"	Mes de junio
	Manejo de tensión	Reconocimiento y manejo de habilidades de regulación: Tolerancia a la tensión, control de impulsos y reflexión de emociones Estrategias: Termómetro emocional Siento, luego actúo Mi vida en un mural	Afrontamiento emocional (Autoregulación de la emoción-homeostasis) Control emocional (Regulación a través de la emoción - Retroalimentación) Resolución de emociones (Regulación de la emoción-Propositiva)	Módulo IV: 4 sesiones de aprendizaje Título: "¿Pondré Práctica lo Aprendido?"	Mes de agosto
	Estado anímico general	Reconocimiento y manejo de habilidades del estado anímico: Estrategias: seguridad, confianza, felicidad y optimismo Búsqueda del tesoro Fiesta de palabras El juego del cuento La cadena	Nivel de optimismo Bienestar Serenidad	Módulo V: 4 sesiones de aprendizaje Título: "Disfrutar de la vida, la mejor manera"	Mes de setiembre

6. Presupuesto

El presupuesto para la implementación del siguiente plan de mejora será asumido con ingresos de gestión al gobierno regional y local, aportes del consejo directivo de la APAFA, del personal docente y del tesista.

RUBRO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL
II. Materiales	Papel bond A4	Millar	01	35.00	35.00
	Plumones acrílicos	Unidad	12	5.00	60.00
	Papelógrafos	Unidad	50	0.25	50.00
	Plumones papel	Unidad	10	3.00	30.00
	Módulos	Unidad	06	50.00	300.00
	USB	Unidad	02	25.00	50.00
	Lapiceros	Unidad	06	4.00	24.00
	Lápices	Unidad	06	1.00	6.00
	Corrector	Unidad	02	2.50	5.00
	CD	Unidad	03	1.50	45.00
	Sub total "A"				
III. Servicios	Tipiado	Servicio	01	0.50	150.00
	Impresiones	Millar	01	0.10	100.00
	Fotocopias	Millar	01	0.55	55.00
	Telefonía móvil	Servicio m	10	30.00	300.00
	Internet	Servicio		1.00	40.00
	Sub total "B"				
IV. Personal	Docentes (capaci)	Servicio	06	6 000.00	6 000.00
	Secretaria	Servicio	01 (6 meses)	500.00	5 000.00
	Contador	Servicio	01 (6 meses)	500.00	5 000.00
	Sub total "C"				
V. Movilidad local y alimentación	Pasajes	Servicio	120	7.00	840.00
	Gastos de transporte	Servicio	varios	300.00	300.00
	Sub total "D"				
Otros	Imprevistos	Servicio			500.00
	Sub total				
TOTAL (A, B, C, D)					10 225.00

7. Evaluación

La propuesta de acción estará determinada a una constante evaluación formativa en el contexto cualitativo. Lleva procesos de desarrollo y evaluación la cual se aplicará en cada taller programado. Por el contexto de la interacción formativa se utilizará una autoevaluación, heteroevaluación y coevaluación con los docentes y directivos. Los instrumentos de evaluación que se utilizarán un cuestionario de clima institucional y el inventario de test emocional para determinar las evidencias registradas de la inteligencia emocional. Otro de los aspectos fundamentales, después de la reflexión, que se tendrá en cuenta es la retroalimentación, la cual permite que los docentes y los padres de familia reflexionen sobre la convivencia institucional.

La evaluación de cada una de las sesiones de aprendizaje será cualitativa, de reflexión oral con preguntas cualitativas, que permitirán que los docentes reflexionen sobre lo aprendido, dará información para saber lo que han aprendido durante las sesiones. La técnica utilizada será la observación y se utilizará una ficha de observación. Los docentes irán detallando la información a través de diálogos y discusiones personales. El proceso evaluativo terminará en una reflexión autónoma y cooperativa de todo el equipo docente.

CONCLUSIONES

1. Los resultados de la investigación demuestran que existen una relación significativa moderada (0, 699), entre Clima Institucional e Inteligencia Emocional. Lo que determina que el personal que labora en la Institución Educativa como el director, los docentes y el personal administrativo presentan actitudes positivas e interactivas; sin embargo, es necesario implementar una propuesta de mejora para fortalecer el desarrollo institucional en el marco de la calidad educativa.
2. Los resultados de las dimensiones de la variable clima institucional demuestran que en la dimensión motivación. El personal que labora en la institución educativa en su gran mayoría se encuentra desmotivados, pues el nivel alcanzado es bajo. En la dimensión comunicación, se observa que el nivel es bajo. En la dimensión liderazgo, en su mayoría se ubican en un nivel bajo.
3. Los resultados por dimensiones de la variable inteligencia emocional, demuestran que, en la dimensión intrapersonal, en su mayoría se encuentran en un nivel de proceso en el manejo de su imagen personal y su estado emocional. En la dimensión de adaptabilidad, la mayoría se encuentra en un nivel de proceso. En la dimensión manejo de la tensión, la mayoría se encuentra en un nivel de proceso para el manejo de la capacidad de tensión. En la dimensión estado de ánimo, la mayoría se encuentra en el nivel de proceso.

SUGERENCIAS

1. Al Director de la Institución Educativa San Juan de Utcubamba, que la propuesta de mejora centrada en las habilidades de la inteligencia emocional formulada en la presente investigación sea incluida en la propuesta de gestión institucional del Proyecto Educativo Institucional (PEI), como parte del fortalecimiento de la problemática del clima institucional, en el que, el líder pedagógico y los docentes se vean involucrados en el desarrollo actividades para la gestión del talento humano en cuanto a su perfil de motivación, comunicación, liderazgo y toma de decisiones. Esta propuesta se instrumentalizará a través del Plan Anual de Trabajo (PAT).
2. Al Director de la UGEL Utcubamba, que organice y ejecute implemente talleres de capacitación sobre planes de comunicación interna a fin de mejorar el clima institucional de las instituciones educativas de su ámbito de acción.
3. Al Director de la UGEL de Utcubamba, promover cursos de actualización docente sobre inteligencia emocional: Intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de tensiones, y manejo del estado de ánimo, con la finalidad de que las instituciones educativas, a través de su líder pedagógico fomenten un buen clima institucional y una valoración de la inteligencia emocional. Determinando así, una eficacia y optimización en la gestión institucional y fortalecimiento de capacidades y competencia de los docentes, directivos y administrativos de la escuela.

REFERENCIAS

- Alayo, P. J. (2019). *Propuesta de gestión escolar centrada en los aprendizajes (PEI) y su relación con la inteligencia emocional en la I. E. N° 80153 de Coipín, Huamachuco, La Libertad, 2017*. Tesis de maestría, Unidad de Posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca.
- Alves, J. (2000). *Liderazgo y clima organizacional*. Buenos Aires: Italgraf.
- Ander-Egg, E. (1991). *Teoría Motivacional*. México: Mc Graw-Hill
- Arrieta, C. S. (2021). *Inteligencia emocional y liderazgo transformacional en la unidad de gestión educativa local Oxapampa, Región Pasco 2019*. Tesis de maestría, Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2362/1/T026_44952827_M.pdf
- Bar-On, R. (1996). *El Inventario de Cociente Emocional: una prueba de inteligencia emocional*. Toronto: Multi-Health Systems.
- Bar-On, R. (1996). *Psicología* (3a. ed.). México: Prentice Hall, Hispanoamericana.
- Bermúdez, M.; Teva, I. y Sánchez, A. (2003). *Análisis de la relación entre inteligencia emocional, estabilidad emocional y bienestar psicológico*. Universitas psychologica, 2 (1), 27-32.
- Bisquerra, R. (2001). *Educación emocional y bienestar*. (6ª Ed.). Barcelona: Wolters Kluwer
- Bris, M. (2000). *Clima de trabajo y organizaciones que aprenden*. Madrid: Educar 27.
- Cabanillas, S. R. (2019). *Investigación educativa. Arquitectura del proyecto de investigación y del informe de tesis*. Cajamarca: Martínez Compañón Editores.
- Cáceres Mesa, M. L., García Cruz, R., y García Robelo, O. (2020). *El manejo de la inteligencia emocional en los estudiantes de Secundaria. Un estudio exploratorio en una Telesecundaria en México*. Revista Conrado, 16(74), 312- 324.

- Campos, B. (2012). *Organización de empresa: estructura, procesos y modelo*. Madrid: Pirámide.
- Cardona, D. y Zambrano, R. (2014). *Revisión de instrumentos de e valuación del clima organizacional*. México: Corporación Universitaria Lasallista.
- Chávez, G. E. (2021). *La gestión emocional en la práctica profesional docente: la oferta de formación continua en el Colegio de Bachilleres, plantel 3*. Revista Científica de Ciencias y Humanidades, 7(12), pp. 55-82.
<https://revistacienciasyhumanidades.com/index.php/home/article/view/182/148>
- Cherniss, C y Goleman, D. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo: como selección y mejorar inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Barcelona: Kairós.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. Bogotá: McGraw-Hill, Interamericana.
- Corral, Y. (2010). Diseño de cuestionarios para recolección de datos. *Ciencias de la educación*, 20 (36), 152-168.
- Damasio, A. (2000). *Sentir lo que sucede "cuerpo y emoción en la fábrica de la conciencia"*. Buenos Aires - Argentina: Andrés Bello.
- Davidson, R. J. y Begley, S. (2012). *El perfil emocional de tu cerebro*. New York: Getabstract.
- Dessler, G. (1994). *Organización y administración. Enfoque situacional*. México: PrenticeHall Hispanoamericana.
- Extremera, N. y Fernández, P. (2004). *El papel de la inteligencia emocional en el*

alumnado: evidencias empíricas. Revista electrónica de investigación educativa, 6 (2), 1-17.

Fernández- Berrocal, P. y Extremera, N. (2005). *La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey*. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 19(3), pp. 63-93. Zaragoza - España: Universidad de Zaragoza.

Fernández, C. (1997). *La comunicación en las organizaciones*. México: Trillas.

Fernández-Berrocal, P y Ramos, D. (2002). *Corazones inteligentes*. Barcelona: Kairós.

Gardner, H. (1995). *Inteligencias Múltiples la Teoría en la Práctica*. Barcelona - España: Paidós.

Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Barcelona. España: Kairos. Goleman, D. (2002), *La inteligencia emocional*. México: Vergara.

Gómez, B. (2017). *Toma de decisiones y gestión educativa en docentes de la I. E. 7221*. Tesis de maestría, Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22184>

Gómez, S. Z. (2021). *Inteligencia emocional como influencia en el desempeño docente de la*

I.E.P. Percy Gibson, Moller – Arequipa, 2020. Tesis de maestría, Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa.

Guevara, X. (2018). *Clima organizacional*. Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito-Ecuador.

Guevara, Y. (2017). *Inteligencia emocional y clima institucional en docentes de educación primaria de las instituciones educativas de la ciudad de Huanta*. Tesis

de maestría, Unidad de Posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

<https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4305/Guevara%20Torres.pdf?sequence=1>

Hernández Chirinos de Jesús, R. A., y Silva de Jesús, F. das Ch. (2021). *La inteligencia emocional del gestor educativo en tiempos de pandemia. Revista Científica UISRAEL*, 8(3), p. 11-26.

http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862021000100011

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., (2014). *Metodología de la investigación*. México. McGraw-hill / Interamericana editores.

Lazarus, R. S., y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos* (trad. M. Zaplana). Barcelona - España: Martínez Roca.

Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivación y Clima Organizacional*. Boston: Harvard University

López, P. (2004). *Población muestra y muestreo*. Scielo, 9 (8), 1-8.

Mayer, J. y Salovey. (1997). *Como Medir la Inteligencia Emocional*. Barcelona. España: Paidós.

Merino, Y. (2021). *Clima institucional percibido en la Institución Educativa Santa Rosa de la provincia de Sullana antes y durante el confinamiento, 2020*. Tesis de maestría, Facultad de Ciencias de la Educación – Universidad de Piura. Piura.

Merton, Robert. (1987). *Teoría y estructura sociales*. México: F.C.E.

Mestanza, E. M. (2021). *Clima institucional y las relaciones interpersonales en docentes de nivel primaria de la institución educativa N.º 18002, María Auxiliadora-Chachapoyas, 2020*. Tesis de maestría. Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de

Amazonas.

<http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/2403/Mestanza%20Inga%20Elita%20Mercedes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ministerio de Educación (2017). *Participación y clima institucional para una organización escolar efectiva*. Lima: Dirección de Imprenta.

Ministerio de Educación (2014). *Marco de Buen Desempeño del Directivo. Directivos construyendo escuela*. Lima: Dirección de imprenta.

Morales, M. I. (2018). *La influencia del directivo docente en el clima laboral de la Institución Educativa barrio Santa Cruz*. Tesis de maestría, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Medellín.
[https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/6222/T_ME_294.pdf?sequ](https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/6222/T_ME_294.pdf?sequence)

[ence](https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/6222/T_ME_294.pdf?sequence)
[=2&isAllowed=y](https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/6222/T_ME_294.pdf?sequence)

Morín, E. (2006). *El método I: La naturaleza de la naturaleza*. Madrid: Ediciones Cátedra.

Núñez, O. (2018). *Incidencias de la cultura organizacional sobre el clima institucional, en el personal administrativo y docente de la Facultad de Ingeniería y Ciencias Agrarias de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza – Chachapoyas – amazonas - 2015*. Tesis de maestría. Chachapoyas – Amazonas.

Olivera, M. L. (2019). *Motivación y desempeño de los docentes de una institución educativa, Los Aquijes – Ica*. Tesis de maestría, Escuela de Posgrado de la Universidad CesarVallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38341/olivera_mm.p](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38341/olivera_mm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
[df?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38341/olivera_mm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Perales, V. (2000). *Clima Organizacional*. Bogota-Colombia: Norma.

- Pérez, J. (2015). *El positivismo y la investigación científica*. Revista empresarial, ICE FEE/ UCSG, 9 (3), 29-34.
- Pincay, I.; Candelario, G. y Castro, J. (2018). *Inteligencia emocional en el desempeño docente*. Revista Científica de Psicología UNEMI, 2(2), pp. 32-40. <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/faso-unemi/article/view/699/595>
- Ricoy, C. (2006). *Contribución sobre los paradigmas de investigación*. Educacao revista de centro de educacao, 31 (1), 11-22.
- Rivera, M. (2000). *El Clima Organizacional De Unidades Educativas Y La Puesta En Marcha De La Reforma Educativa*. Tesis inédita en Educación, Universidad de Antofagasta, Chile.
- Ruiz, M. (2008). *¿Para qué sirve un líder?* Madrid – España: Díaz de Santos.
- Segredo, A., Pérez, j., y López, P. (2015). *Construcción y validación de un instrumento para evaluar el clima organizacional en el ámbito de la salud pública*. Revista cubana de salud pública, 41 (4), p. 609.
- Smey-Richman, B. (1991). *Clima escolar y reestructuración para estudiantes de bajo rendimiento*. Philadelphia: ERIC
- Stephen, P. R. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Ugarriza, N. y Pajares, L. (2005). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de Barón ICE: NA, en una muestra de niños y adolescentes*. Persona ISSN 1560- 6139 1 (8), p. 11-58. <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147112816001.pdf>
- Torres, L. C. y Vargas, G. G. (2018). *Pensamiento complejo y sistémico*. Bogotá - Colombia: Editorial Universidad El Bosque.
- Vargas, J. O. (2020). *Clima institucional y su relación con la calidad de la gestión educativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Rioja, San Martín, en el año 2019*. Unidad de Posgrado de la Facultad de Educación de la

Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16354/Vargas_rj.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Vásquez, M. (2019). *Influencia del clima institucional en las relaciones interpersonales director y profesores en la Institución Educativa N°16211 Bagua Grande*. Tesis de maestría. Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41148/Vasquez_CM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vázquez, R. y Guadarrama., J. (2001). *El clima institucional en una institución tecnológica de educación superior*. *Tiempo de educar*, 3 (5), p. 128.

APÉNDICES Y ANEXOS

Apéndice 1: Instrumentos de investigación

CUESTIONARIO DE CLIMA INSTITUCIONAL PARA TODO EL PERSONAL

Estimado (a) Colega: Deseo invitarle a responder el presente cuestionario que tiene por objeto recoger su opinión sobre el clima organizacional de su institución. Sus respuestas serán confidenciales y anónimas y los resultados de este estudio constituirán un valioso aporte para la Institución Educativa. Colega, agradezco su tiempo y colaboración. Sexo _____ Edad _____

Instrucciones: El presente cuestionario tiene como objeto recabar información acerca de la percepción del clima institucional, le suplico lea cuidadosamente y marque con una X el número que mejor exprese su opinión, de acuerdo a la siguiente escala:

5- Siempre, 4- Casi siempre, 3- Algunas veces, 2- Casi nunca, 1- Nunca

MOTIVACIÓN		5	4	3	2	1
1	Hay un ambiente físico agradable en su Institución.					
2	Los ambientes de la I. E. poseen adecuada iluminación y suficiente ventilación					
3	Cree usted que su remuneración es adecuada					
4	El director muestra interés para satisfacer las necesidades sociales del personal					
5	El docente es reconocido en proporción al trabajo desempeñado					
6	Los reconocimientos y estímulos exceden a las presiones y críticas					
COMUNICACIÓN		5	4	3	2	1
7	Existe buena comunicación entre los directivos y el personal dirigido a lograr metas establecidas					
8	Los procesos comunicacionales son a través de medios escritos.					
9	Ha comunicado usted errores, dudas o dificultades que se le ha presentado en el trabajo.					
10	Se fomenta el intercambio de ideas sin que existan elementos negativos que interfiera el proceso de comunicación.					
11	Asigna tareas y son comunicadas claramente.					
12	La comunicación entre usted y sus compañeros es adecuada.					
LIDERAZGO		5	4	3	2	1
13	Es notorio el nivel de tensión ejercida sobre el director					
14	Se siente satisfecho con el estilo de liderazgo de su superior.					
15	El director dirige y se involucra en el trabajo en grupo.					
16	El Director asigna tareas de manera justa y equilibrada.					
17	Ha estado seguro que su director, genera confianza y respeto.					
18	La influencia del director está enfocada a alcanzar metas institucionales.					
19	Todos los trabajadores colaboran para desarrollar el liderazgo institucional					
TOMA DE DECISIONES		5	4	3	2	1
20	El director consulta con usted al tomar una decisión importante.					
21	Todos los trabajadores participan en las decisiones tomadas.					
22	El director tiene la autoridad formal para tomar decisiones Institucionales.					
23	Los docentes se adaptan a las nuevas decisiones.					

24	El equipo directivo acepta propuestas para mejorar el funcionamiento de la I.E.					
25	El director consulta opiniones y sugerencias al personal docente para tomar decisiones importantes.					

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre:

Cuestionario sobre clima institucional

2. Autora:

Br. Elena Becerra Santos

3. Objetivo:

Recoger información sobre el clima organizacional

4. Usuarios:

El instrumento se aplicó a 32 trabajadores de la I. E. “San Juan” del centro poblado San Juan de la Libertad, distrito de Cajaruro, provincia de Utcubamba

5. Características y modo de aplicación.

- 1° El cuestionario consta de 25 ítems, distribuidos entre las 4 dimensiones, Motivación (06 ítems), Comunicación (06 ítems), Liderazgo (07 ítems) y Toma de decisiones (06 ítems).
- 2° El instrumento fue aplicado de manera individual a cada sujeto de la muestra, la responsable fue la investigadora.
- 3° El instrumento se aplicó por un espacio de 20 minutos aproximadamente, respetando la disponibilidad de los encuestados.

6. Estructura

Variable: Clima institucional		
Dimensión	Indicadores	Ítems
Motivación	Condiciones físicas del ambiente de trabajo	1,2
	Reconocimiento y estímulo	3,4,5,6
Comunicación	Comunicación interna	7,8
	Comunicación interpersonal	9,10,11,12
Liderazgo	Liderazgo directivo	13,14,15,16
	Liderazgo institucional	17,18,19
Toma de decisiones	Participación en la toma de decisiones	20,21,22,23, 24,25

7. Escala.

7.1 Escala general:

NIVEL	Rango
Desfavorable	[01 – 42)
Medianamente favorable	[43 - 84)
Favorable	[85 – 125)

7.2 Escala específica:

Nivel	Dimensiones			
	Motivación	Comunicación	Liderazgo	Toma de decisiones
Desfavorable	[01 – 10)	[01 – 10)	[01 – 12)	[01 – 10)
Medianamente favorable	[11 – 20)	[11 – 20)	[13 – 24)	[11 – 20)
Favorable	[21 – 30)	[21 – 30)	[25 – 35)	[21 – 30)

8. Validación: El contenido del instrumento fue validado por juicio de expertos

9. Confiabilidad: Se estimó utilizando la prueba estadística Alfa de Cronbach.

INVENTARIO DE COCIENTE EMOCIONAL BAR-ON ICE

Nombre _____ Edad _____ Sexo _____

Colegio _____ Fecha _____

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

1. Muy rara vez
2. Rara vez
3. A menudo
4. Muy a menudo

INSTRUCCIONES: Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las cuatro alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 4) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. Marca con un aspa el número. Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres, No hay límite de tiempo, pero por favor trabaja con rapidez y asegúrate de responder a TODAS las oraciones.

N°	ÍTEMS	Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
INTRAPERSONAL					
1	Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.	1	2	3	4
2	Es duro para mí disfrutar de la vida.	1	2	3	4
3	Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.	1	2	3	4
4	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.	1	2	3	4
5	Me agradan las personas que conozco.	1	2	3	4
INTERPERSONAL					
6	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.	1	2	3	4
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos	1	2	3	4
8	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).	1	2	3	4
9	Reconozco con facilidad mis emociones.	1	2	3	4
10	Soy incapaz de demostrar afecto.	1	2	3	4
ADAPTABILIDAD					
11	Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.	1	2	3	4
12	Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.	1	2	3	4
13	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.	1	2	3	4
14	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.	1	2	3	4
15	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.	1	2	3	4

MANEJO DE TENSION					
16	Me gusta ayudar a la gente	1	2	3	4
17	Me es difícil sonreír.	1	2	3	4
18	Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.	1	2	3	4
19	Cuando trabajo con otros, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.	1	2	3	4
20	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.	1	2	3	4
ESTADO DE ANIMO					
21	Realmente no sé para que soy bueno(a).	1	2	3	4
22	No soy capaz de expresar mis ideas.	1	2	3	4
23	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.	1	2	3	4
24	Creo que he perdido la cabeza.	1	2	3	4
25	Me gusta la forma como me veo.	1	2	3	4
	TOTAL				
	RESULTADO FINAL				

Valoración de la escala:

RESULTADO ESTÁNDAR	PAUTA INTERPRETATIVA
90 a más	Marcadamente alta: Capacidad emocional inusualmente bien desarrollado.
72 a más	Muy alta: Capacidad emocional extremadamente bien desarrollada
60 a más	Alta: Capacidad emocional bien desarrollada.
48 a más	Promedio: Capacidad emocional adecuada.
30 a más	Baja: Capacidad emocional subdesarrollada
25	Muy baja: Capacidad emocional extremadamente subdesarrollada. Necesita mejorar.
Por debajo de 25	Marcadamente baja: Capacidad emocional inusualmente deteriorada. Necesita mejorar

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre:

Inventario de cociente emocional (ICE)

2. Autor:

Bar-On (1997)

3. Objetivo:

Identificar el nivel de cociente emocional

4. Usuarios:

El instrumento se aplicó a 32 trabajadores de la I. E. “San Juan” del centro poblado San Juan de la Libertad, distrito de Cajaruro, provincia de Utcubamba

5. Características y modo de aplicación.

- 1° El instrumento consta de 25 ítems, distribuidos entre las 5 dimensiones, Intrapersonal (05 ítems), Interpersonal (05 ítems), Adaptabilidad (05 ítems), manejo de tensión (05 ítems) y estado de ánimo (05 ítems).
- 2° El instrumento fue aplicado de manera individual a cada sujeto de la muestra, la responsable fue la investigadora.
- 3° El instrumento se aplicó por un espacio de 20 minutos aproximadamente, respetando la disponibilidad de los encuestados.

6. Estructura

Variable: Cociente emocional		
Dimensión	Indicadores	Ítems
Intrapersonal	Auto reconocimiento de sus potencialidades	1,2,3,4,5
Interpersonal	Capacidad para relacionarse con los demás	6,7,8,9,10
Adaptabilidad	Capacidad para adaptarse a situaciones varias	11,12,13,14,15
Manejo de tensión	Capacidad para manejar emociones	16,17,18,19,20
Estado de ánimo	Capacidad para auto conocer sus estados emocionales	21,22,23,24,25

7. Escala.

7.1 Escala general:

NIVEL	Rango
Marcadamente Baja	1 – 24
Muy Baja	25 – 30
Baja	31 – 48
Promedio	49 – 60
Alta	61 – 72
Muy Alta	73 – 90
Marcadamente Alta	91 – 100

7.2 Escala específica:

Nivel	Dimensiones				
	Intrapersonal	Interpersonal	Adaptabilidad	Manejo de tensión	Estado de ánimo
Marcadamente Baja	1 – 3	1 – 3	1 – 3	1 – 3	1 – 3
Muy Baja	4 – 6	4 – 6	4 – 6	4 – 6	4 – 6
Baja	7 – 9	7 – 9	7 – 9	7 – 9	7 – 9
Promedio	10 – 12	10 – 12	10 – 12	10 – 12	10 – 12
Alta	13 – 15	13 – 15	13 – 15	13 – 15	13 – 15
Muy Alta	16 – 18	16 – 18	16 – 18	16 – 18	16 – 18
Marcadamente Alta	19 – 20	19 – 20	19 – 20	19 – 20	19 – 20

8. **Validación:** El contenido del instrumento fue validado por juicio de expertos

9. **Confiabilidad:** Se estimó utilizando la prueba estadística Alfa de Cronbach.

Tabla 12: Análisis de confiabilidad

**Estadísticos de fiabilidad: Clima
Institucional**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	25

**Estadísticos de fiabilidad: Inteligencia
Emocional**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	25

Anexo 1: Fichas de validación y evaluación de instrumentos

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DEL CLIMA INSTITUCIONAL (JUICIO DE EXPERTO 01)

Yo, Wigberto Waldir Díaz Cabrera, identificado con DNI N° 27732528, Con grado académico de: Maestro en Ciencias de la Educación – Psicopedagogía Cognitiva, Universidad: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Hago constar que he leído y revisado los y revisado los veinticinco (25) ítems correspondientes a la Tesis de Maestría: Clima institucional y su relación con la inteligencia emocional en el personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019.

Los ítems del cuestionario están distribuidos en cuatro (04) dimensiones de apoyo al Clima Institucional: Motivación (06 ítems), Comunicación (06 ítems), Liderazgo (07) y Toma de decisiones (06). Para la evaluación de los ítems, se tomaron en cuenta tres (03) indicadores: Claridad, coherencia y adecuación.

El instrumento corresponde a la tesis: Clima institucional y su relación con la inteligencia emocional en el personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019.

Luego de la evaluación de cada ítem y realizada las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

CUESTIONARIO DE ENCUESTA		
N° de ítems	N° de ítems válidos	% de ítems válidos
25	25	100%

Lugar y fecha: Cajamarca, 23 de enero de 2019

Apellidos y nombres del evaluador: Díaz Cabrera, Wigberto Waldir



.....
FIRMA DEL EVALUADOR

VALIDACIÓN DEL INVENTARIO DE COCIENTE EMOCIONAL BAR-ÓN ICE (JUICIO DE EXPERTO 01)

Yo, Wigberto Waldir Díaz Cabrera, identificado con DNI N° 27732528, Con grado académico de: Maestro en Ciencias de la Educación – Psicopedagogía Cognitiva, Universidad: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Hago constar que he leído y revisado los y revisado los veinticinco (25) ítems correspondientes a la Tesis de Maestría: Clima institucional y su relación con la inteligencia emocional en el personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019.

Los ítems del cuestionario están distribuidos en dos (05) dimensiones de apoyo a la Inteligencia Emocional: Intrapersonal (05 ítems), Interpersonal (05 ítems), Adaptabilidad (05 ítems), Manejo de Tensión (05 ítems) y Estado de Ánimo (05 ítems). Para la evaluación de los ítems, se tomaron en cuenta tres (03) indicadores: Claridad, coherencia y adecuación.

El instrumento corresponde a la tesis: Clima institucional y su relación con la inteligencia emocional en el personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019.

Luego de la evaluación de cada ítem y realizada las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

CUESTIONARIO DE ENCUESTA		
N° de ítems	N° de ítems válidos	% de ítems válidos
25	25	100%

Lugar y fecha: Cajamarca, 23 de enero de 2019

Apellidos y nombres del evaluador: Díaz Cabrera, Wigberto Waldir



.....
FIRMA DEL EVALUADOR

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO DEL CLIMA INSTITUCIONAL
(JUICIO DE EXPERTO 01)**

Apellidos y Nombres del Evaluador: Díaz Cabrera Wigberto Waldir

Título: Clima institucional y su relación con la inteligencia emocional en el personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajamarca, Utcubamba, Amazonas, 2019

Variable: Clima Institucional.

Autor: Elena Becerra Santos

Fecha: Cajamarca, 23 de enero de 2019

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.		Pertinencia con la variable y dimensiones		Pertinencia con la dimensión /indicador		Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia)	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
1	X		X		X		X	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		X	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	X		X		X		X	
8	X		X		X		X	
9	X		X		X		X	
10	X		X		X		X	
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13	X		X		X		X	
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	
17	X		X		X		X	
18	X		X		X		X	
19	X		X		X		X	
20	X		X		X		X	
21	X		X		X		X	
22	X		X		X		X	
23	X		X		X		X	
24	X		X		X		X	
25	X		X		X		X	



.....
FIRMA
DNI: 27732528

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INVENTARIO DE COCIENTE EMOCIONAL BARÓN ICE
(JUICIO DE EXPERTO 01)**

Apellidos y Nombres del Evaluador: Díaz Cabrera Wigberto Waldir

Título: Clima institucional y su relación con la inteligencia emocional en el personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajamarco, Utcubamba, Amazonas, 2019

Variable: Inteligencia emocional

Autor: Elena Becerra Santos

Fecha: Cajamarca, 23 de enero de 2019

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.		Pertinencia con la variable y dimensiones		Pertinencia con la dimensión /indicador		Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia)	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
1	X		X		X		X	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		X	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	X		X		X		X	
8	X		X		X		X	
9	X		X		X		X	
10	X		X		X		X	
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13	X		X		X		X	
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	
17	X		X		X		X	
18	X		X		X		X	
19	X		X		X		X	
20	X		X		X		X	
21	X		X		X		X	
22	X		X		X		X	
23	X		X		X		X	
24	X		X		X		X	
25	X		X		X		X	



FIRMA
DNI: 27732528

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DEL CLIMA INSTITUCIONAL (JUICIO DE EXPERTO 02)

Yo, Virgilio Gómez Vargas, identificado con DNI N°....., Con grado académico de: Doctor en Ciencias de la Educación, Universidad: Universidad Nacional de Cajamarca

Hago constar que he leído y revisado los y revisado los veinticinco (25) ítems correspondientes a la Tesis de Maestría: Clima institucional y su relación con la inteligencia emocional en el personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajamaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019.

Los ítems del cuestionario están distribuidos en cuatro (04) dimensiones de apoyo al Clima Institucional: Motivación (06 ítems), Comunicación (06 ítems), Liderazgo (07) y Toma de decisiones (06). Para la evaluación de los ítems, se tomaron en cuenta tres (03) indicadores: Claridad, coherencia y adecuación.

El instrumento corresponde a la tesis: Clima institucional y su relación con la inteligencia emocional en el personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajamaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019.

Luego de la evaluación de cada ítem y realizada las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

CUESTIONARIO DE ENCUESTA		
N° de ítems	N° de ítems válidos	% de ítems válidos
25	25	100%

Lugar y fecha: Cajamarca, 28 de enero de 2019

Apellidos y nombres del evaluador: Gómez Vargas, Virgilio



.....
FIRMA DEL EVALUADOR

**VALIDACIÓN DEL INVENTARIO DE COCIENTE EMOCIONAL BARÓN ICE
(JUICIO DE EXPERTO 02)**

Yo, Virgilio Gómez Vargas, identificado con DNI N°, Con grado académico de: Doctor en Ciencias de la Educación, Universidad: Universidad Nacional de Cajamarca

Hago constar que he leído y revisado los y revisado los veinticinco (25) ítems correspondientes a la Tesis de Maestría: Clima institucional y su relación con la inteligencia emocional en el personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019.

Los ítems del cuestionario están distribuidos en dos (05) dimensiones de apoyo a la Inteligencia Emocional: Intrapersonal (05 ítems), Interpersonal (05 ítems), Adaptabilidad (05 ítems), Manejo de Tensión (05 ítems) y Estado de Ánimo (05 ítems). Para la evaluación de los ítems, se tomaron en cuenta tres (03) indicadores: Claridad, coherencia y adecuación.

El instrumento corresponde a la tesis: Clima institucional y su relación con la inteligencia emocional en el personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019.

Luego de la evaluación de cada ítem y realizada las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

CUESTIONARIO DE ENCUESTA		
N° de ítems	N° de ítems válidos	% de ítems válidos
25	25	100%

Lugar y fecha: Cajamarca, 28 de enero de 2019

Apellidos y nombres del evaluador: Gómez Vargas, Virgilio



.....
FIRMA DEL EVALUADOR

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO DEL CLIMA INSTITUCIONAL
(JUICIO DE EXPERTO 02)**

Apellidos y Nombres del Evaluador: Gómez Vargas, Virgilio

Título: Clima institucional y su relación con la inteligencia emocional en el personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajamarco, Utcubamba, Amazonas, 2019

Variable: Clima Institucional.

Autor: Elena Becerra Santos

Fecha: Cajamarca, 28 de enero de 2019

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.		Pertinencia con la variable y dimensiones		Pertinencia con la dimensión /indicador		Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia)	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
1	X		X		X		X	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		X	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	X		X		X		X	
8	X		X		X		X	
9	X		X		X		X	
10	X		X		X		X	
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13	X		X		X		X	
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	
17	X		X		X		X	
18	X		X		X		X	
19	X		X		X		X	
20	X		X		X		X	
21	X		X		X		X	
22	X		X		X		X	
23	X		X		X		X	
24	X		X		X		X	
25	X		X		X		X	



FIRMA

DNI:

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INVENTARIO DE COCIENTE EMOCIONAL BARÓN ICE
(JUICIO DE EXPERTO 02)**

Apellidos y Nombres del Evaluador: Gómez Vargas, Virgilio

Título: Clima institucional y su relación con la inteligencia emocional en el personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajamaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019

Variable: Inteligencia emocional

Autor: Elena Becerra Santos

Fecha: Cajamarca, 28 de enero de 2019

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.		Pertinencia con la variable y dimensiones		Pertinencia con la dimensión /indicador		Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia)	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
1	X		X		X		X	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		X	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	X		X		X		X	
8	X		X		X		X	
9	X		X		X		X	
10	X		X		X		X	
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13	X		X		X		X	
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	
17	X		X		X		X	
18	X		X		X		X	
19	X		X		X		X	
20	X		X		X		X	
21	X		X		X		X	
22	X		X		X		X	
23	X		X		X		X	
24	X		X		X		X	
25	X		X		X		X	



FIRMA

DNI:

Apéndice 3: Matriz general de datos

Resultados de la variable Clima Institucional

Nº	EST	MOTIVACIÓN					COMUNICACIÓN					LIDERAZGO					TOMA DE DECISIONES					V	P								
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	V	P7	P8	P9	P10	P11	P12	V	P13	P14	P15	P16	P17	P18			P19	V	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1		3	2	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	2	15	3	3	3	2	2	2	4	19	3	2	3	2	3	2	15	63
2		2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	3	3	3	18	4	2	4	2	4	2	1	19	3	2	3	2	3	1	14	63
3		4	4	5	5	4	4	26	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	108
4		3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	2	3	2	3	18	3	3	3	2	3	3	17	71
5		3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	4	2	1	17	1	4	5	2	3	3	2	20	3	2	3	4	3	2	17	72
6		2	2	2	2	2	3	13	3	3	3	3	3	3	18	5	1	4	1	1	1	2	15	2	3	5	1	2	3	16	62
7		3	3	2	3	3	3	17	4	4	4	1	1	1	15	3	2	3	2	2	2	3	17	3	3	2	2	3	3	16	65
8		2	2	1	1	2	2	10	2	1	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	1	1	1	9	44
9		3	3	3	3	3	5	20	3	3	5	5	2	2	20	3	3	3	3	4	3	3	22	3	3	3	3	3	2	17	79
10		4	3	4	3	4	3	21	3	4	3	4	3	4	21	4	2	4	2	4	2	4	22	3	3	3	3	3	3	18	82
11		3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	75
12		3	2	3	2	3	2	15	3	2	3	2	3	2	15	2	3	2	3	2	3	2	17	3	2	3	2	3	2	15	62
13		4	3	4	3	4	3	21	3	4	3	4	3	4	21	3	4	3	4	3	4	3	23	3	4	4	3	4	3	21	86
14		3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	75
15		2	3	3	3	3	4	18	3	3	3	3	2	4	18	3	3	3	4	4	4	4	25	3	3	3	3	3	3	18	79
16		1	1	1	1	1	1	6	2	2	1	1	2	2	10	1	1	1	1	2	1	1	8	1	1	1	1	1	2	7	31
17		3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	75
18		3	4	3	2	3	4	19	4	4	4	4	4	4	24	2	3	4	3	3	3	3	21	3	2	3	3	3	2	16	80
19		3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	4	2	1	17	1	4	5	2	3	3	2	20	3	3	3	4	3	5	21	76
20		5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	4	3	3	4	3	4	4	25	5	5	5	5	5	5	30	115
21		4	3	4	3	4	3	21	3	4	3	4	3	4	20	4	2	4	2	4	2	4	22	3	3	3	3	3	3	18	81
22		3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	75
23		3	2	3	2	3	2	15	3	2	3	2	3	2	15	2	3	2	3	2	3	2	17	3	2	3	2	3	2	15	62
24		4	3	4	3	4	3	21	3	4	3	4	3	4	21	3	4	3	4	3	4	3	24	3	4	4	3	4	3	21	87
25		3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	75
26		3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	4	3	4	3	24	4	3	4	3	4	3	21	82
27		2	2	2	2	1	1	10	3	1	1	1	3	1	10	1	1	1	1	1	1	1	7	2	1	1	1	1	2	8	35
28		3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	75
29		2	2	2	2	2	2	12	4	5	5	4	4	5	27	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	5	2	2	2	19	79
30		3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	75
31		4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	5	4	4	30	4	4	4	5	4	4	25	103
32		3	3	2	3	3	3	17	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	3	3	3	22	3	3	3	5	3	2	18	81

Resultados de la variable Inteligencia Emocional

Nº	EST	INTRAPERSONAL					V	INTERPERSONAL					V	ADAPTABILIDAD					V	MANEJO DE TENSIÓN					V	ESTADO DE ÁNIMO					V	P
		P1	P2	P3	P4	P5		P6	P7	P8	P9	P10		P11	P12	P13	P14	P15		P16	P17	P18	P19	P20		P21	P22	P23	P24	P25		
1	3	4	2	3	3	15	4	2	3	3	2	14	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	4	16	2	3	3	3	4	16	75	
2	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	2	14	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	3	15	70	
3	3	1	1	3	3	11	1	3	1	3	2	10	3	1	3	1	2	10	3	2	2	2	1	10	3	1	1	1	3	9	50	
4	4	3	4	3	4	18	3	4	3	3	4	17	3	4	3	3	2	15	3	3	4	3	3	16	4	3	3	3	3	16	82	
5	2	1	3	2	3	11	1	3	3	1	1	9	1	3	1	3	2	10	3	3	2	2	1	11	2	3	2	1	1	9	50	
6	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	2	14	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	4	16	75	
7	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	2	14	3	3	4	2	3	15	4	4	3	3	1	15	74	
8	3	4	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	4	3	3	2	15	79	
9	2	4	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	4	15	3	3	3	4	4	17	78	
10	3	4	3	4	4	18	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	4	16	3	4	4	3	3	17	84	
11	2	4	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	4	16	3	3	2	2	4	14	3	3	3	3	3	15	76	
12	2	2	3	2	2	11	2	1	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	10	48	
13	3	2	3	2	2	14	2	3	2	2	3	12	3	3	2	4	3	15	2	2	3	3	2	12	3	2	2	3	2	13	66	
14	3	2	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	4	3	3	3	2	15	3	3	2	3	2	13	3	3	3	3	4	16	72	
15	3	2	3	3	2	13	2	3	3	2	3	13	3	3	3	2	3	14	3	2	3	3	4	15	3	3	3	4	3	16	71	
16	2	2	3	3	3	13	2	3	3	3	2	13	4	3	3	3	2	15	3	3	2	4	3	15	3	3	3	3	3	15	71	
17	3	2	2	3	2	12	2	2	3	2	2	11	3	2	3	2	3	13	3	2	3	3	4	15	4	3	2	4	2	15	66	
18	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	2	14	4	3	3	3	2	15	3	3	4	2	3	15	3	3	3	3	3	14	72	
19	1	2	2	3	2	10	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	3	10	1	1	3	1	3	9	2	3	2	2	2	11	49	
20	2	4	3	3	3	15	4	3	3	3	2	15	4	3	3	3	2	15	3	3	2	3	4	15	3	3	3	3	4	16	76	
21	4	3	2	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	2	3	3	3	14	3	3	3	4	3	16	4	3	3	4	2	16	75	
22	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	2	15	3	3	4	4	3	17	3	3	3	4	2	15	76	
23	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	3	16	2	3	4	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	79	
24	2	3	3	2	3	13	3	3	2	3	3	14	2	3	2	3	2	12	3	3	2	4	3	15	3	2	3	3	3	14	68	
25	3	3	3	2	3	14	3	3	4	3	3	16	2	3	2	3	3	13	2	3	3	3	3	14	3	4	3	3	3	16	73	
26	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	2	15	2	3	3	3	3	14	4	2	3	3	3	15	73	
27	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	77	
28	2	1	3	3	3	12	1	3	3	3	3	13	3	3	3	4	3	16	3	3	3	2	1	12	3	3	3	3	3	15	68	
29	3	2	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	4	16	3	3	4	3	2	15	3	3	3	4	3	16	75	
30	2	1	3	2	3	11	1	3	2	3	3	12	3	3	4	3	3	16	4	3	3	2	1	13	3	4	3	3	4	17	69	
31	2	4	4	2	3	15	4	4	2	3	3	16	3	4	2	3	3	15	4	3	3	4	4	18	4	4	3	4	2	17	81	
32	2	3	3	3	4	15	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	77	

Apéndice 4:
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Clima institucional y su relación con la inteligencia emocional en el personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS / INST.	MÉTODOLÓGÍA
<p>Problema principal</p> <p>¿Qué relación existe entre el clima institucional y la inteligencia emocional en el personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019?</p> <p>Problemas derivados</p> <p>– ¿Cuál es el nivel de clima institucional en el personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajaruro, Utcubamba,</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el clima institucional y la inteligencia emocional del personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>– Analizar el nivel de clima institucional del personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>El clima institucional se relaciona significativamente con la inteligencia emocional del personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>– El nivel de clima institucional es significativo en el personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019.</p> <p>– El nivel de inteligencia emocional es</p>	<p>Variable(1):</p> <p>Clima Institucional</p>	<p>Motivación</p> <p>Comunicación</p> <p>Liderazgo</p>	<p>Muestra felicidad por el ambiente físico de la institución Educativa</p> <p>Muestra satisfacción por la remuneración es adecuada</p> <p>Muestra interés para satisfacer las necesidades sociales del personal.</p> <p>Reconoce en proporción al trabajo desempeñado. Muestra felicidad ante los reconocimientos y estímulo.</p> <p>Muestra serenidad ante las presiones y críticas.</p> <p>Muestra comunicación efectiva entre los directivos y el personal dirigido a lograr metas establecidas.</p> <p>Supera errores, dudas o dificultades que se le ha presentado en el trabajo, utilizando la comunicación asertiva.</p> <p>Fomenta el intercambio de ideas sin que existan elementos negativos que interfiera el proceso comunicativo.</p> <p>Asigna tareas y son comunicados claramente.</p> <p>Demuestra una comunicación efectiva entre usted y sus colegas.</p> <p>Desarrolla procesos comunicacionales eficientes.</p> <p>Demuestra asertividad en sus acciones el director.</p> <p>Asigna tareas de manera justa y equilibrada.</p> <p>Demuestra influencia en el logro de metas institucionales.</p> <p>Fomenta el trabajo en equipo entre los docentes. genera confianza y respeto en el cargo que desempeña.</p> <p>Se siente satisfecho con el estilo de liderazgo de su superior.</p>	<p>Encuesta</p> <p>Cuestionario de preguntas</p>	<p>Población:</p> <p>Los 32 personales del nivel secundario</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra es la misma cantidad de la población que son 32, entre: directivos, docentes, administrativos.</p> <p>Unidad de análisis:</p> <p>Todos y cada uno de los directivos, docentes y administrativos</p> <p>Métodos: Inductivo Analítico-sintético</p> <p>Tipo:</p> <p>La presente investigación es de tipo descriptiva correlacional</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental con</p>

<p>Amazonas, 2019?</p> <p>– ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional del personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajaru, Utcubamba, Amazonas, 2019?</p> <p>– ¿Qué relación existe entre el nivel del clima institucional y la inteligencia emocional del personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajaru, Utcubamba, Amazonas, 2019?</p> <p>– ¿Cómo implementar una propuesta de clima institucional a través de la inteligencia emocional en el</p>	<p>– Analizar el nivel de inteligencia emocional del personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajaru, Utcubamba, Amazonas, 2019.</p> <p>– Establecer la relación entre el nivel de clima institucional y el nivel de inteligencia emocional del personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajaru, Utcubamba, Amazonas, 2019.</p> <p>– Elaborar una propuesta de mejora de clima institucional a través de la inteligencia emocional en el personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad,</p>	<p>significativo en el personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajaru, Utcubamba, Amazonas, 2019.</p> <p>– El nivel de clima institucional es representativo en relación a la inteligencia emocional del personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajaru, Utcubamba, Amazonas, 2019.</p> <p>– La propuesta de inteligencia emocional mejora el clima institucional del personal que labora en la I.E. “San Juan”, San Juan de la Libertad, Cajaru, Utcubamba, Amazonas, 2019.</p>	<p>Variable (2): Inteligencia Emocional</p>	Toma de decisiones	<p>Demuestra capacidad consultiva en la toma de decisiones. Fomenta la participación en las decisiones tomadas. Demuestra autoridad formal para tomar decisiones institucionales. Adecúa las nuevas decisiones tomadas.</p> <p>Consulta con usted al tomar una decisión importante. Hace participar en las decisiones tomadas. Presenta autoridad formal para tomar decisiones institucionales. Fomenta propuestas para mejorar el funcionamiento de la I.E. Examina opiniones y sugerencias al personal docente para tomar decisiones importantes.</p>	<p>metodología correlacional</p> <p>Diagrama:</p> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px; margin: 10px auto;"></div>	
				Intrapersonal	<p>Superar las dificultades que se me presentan. Actúo paso a paso. Disfruto de su trabajo y la vida. Analiza las situaciones de forma crítica. Enfrenta los problemas más desagradables. Demuestra felicidad por las personas que conoce en su vida.</p>		<p>Cuestionario de preguntas Inventario de cociente emocional Barón Ice</p>
				Interpersonal	<p>Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida. Expresa con facilidad sus sentimientos. Trata de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto. Reconoce con facilidad sus emociones. Muestra afecto en su trabajo.</p>		
				Adaptabilidad	<p>Demuestra seguridad en la mayoría de situaciones. Reconoce sensación que algo no está bien en mi cabeza. Controla sus emociones en relación con los demás. Demuestra imaginación propositiva para realizar acciones. Demuestra sus cualidades para desenvolverse eficientemente en un contexto.</p>		
				Manejo de tensión	<p>Tiene buenas estrategias de afrontamiento y capacidad para autogenerar emociones positivas. Expresa de manera apropiada sus emociones.</p>		

personal que labora en la I.E. "San Juan", San Juan de la Libertad, Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019?	Cajaruro, Utcubamba, Amazonas, 2019.				Regula sus emociones en situaciones de conflicto. Desarrolla sus habilidades de afrontamiento y competencia para autogenerar emociones positivas		
				Estado de ánimo	Busca diversas formas de resolver sus situaciones problemáticas. Demuestra responsabilidad en los asuntos que se le otorgan. Muestra actitud positiva en diversos contextos. Analiza las situaciones de forma crítica. Supera las situaciones adversas		