

**INTELIGENCIA EMOCIONAL
EN LA OPTIMIZACIÓN DE LA
GESTIÓN GERENCIAL**

Autora: Betsy Briceño
betsybella16@hotmail.com

RESUMEN

La inteligencia emocional es indispensable y primordial considerándola como la base para el desarrollo y ejecución de comportamientos eficaces, los cuales influyen de manera positiva en los resultados de una organización. El objetivo del estudio fue Determinar la incidencia de la Inteligencia Emocional en la optimización de la Gestión Gerencial del personal directivo del NER 147 del estado Barinas. La naturaleza de la investigación se centró en el paradigma cuantitativo, apoyada en un estudio descriptivo y de campo. La población estuvo conformada por veintiún (21) sujetos pertenecientes a la institución antes referida. Para la recolección de la información se diseñó un cuestionario con escalamiento Likert contentivo de tres (3) alternativas de respuesta: Siempre (S), Algunas Veces (AV) y Nunca (N). El instrumento fue validado por jueces o expertos y se aplicó el coeficiente de consistencia interna de Cronbach (alfa) dando como resultado 0,81. El análisis de los datos se efectuó por medio de la estadística descriptiva y se determinaron las frecuencias y porcentajes, los cuales fueron presentados en cuadros y gráficos. Concluyéndose que el personal directivo posee escasos conocimientos en cuanto a las dimensiones de la inteligencia emocional, un gerente que sepa manejar sus emociones de forma adecuada estaría poniendo en práctica su inteligencia y daría uso adecuado a las dimensiones de la inteligencia emocional. Se recomienda propiciar una Gestión Gerencial que busque la conducción de procesos organizacionales a la par de las demandas sociales y educativas, donde se garantice una educación de calidad.

PALABRAS CLAVE:

Inteligencia
emocional, gestión
gerencial.

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN GERENCIAL DEL PERSONAL DIRECTIVO

Author: Betsy Briceño
betsybella16@hotmail.com

ABSTRACT

Emotional intelligence is essential and essential considering it as the basis for the development and execution of effective behaviors, which positively influence the results of an organization. The objective of the study was to determine the incidence of Emotional Intelligence in the optimization of Management Management of the NER 147 manager of the Barinas state. The nature of the research focused on the quantitative paradigm, supported by a descriptive and field study. The population consisted of twenty-one (21) subjects belonging to the aforementioned institution. For the collection of the information a questionnaire was designed with Likert scaling containing three (3) alternative answers: Always (S), Sometimes (AV) and Never (N). The instrument was validated by judges or experts and the internal consistency coefficient of Cronbach (alpha) was applied, resulting in 0.81. The analysis of the data was carried out by means of descriptive statistics and the frequencies and percentages were determined, which were presented in tables and graphs. Concluding that the managerial staff has little knowledge regarding the dimensions of emotional intelligence, a manager who knows how to manage his emotions in an appropriate way would be putting his intelligence into practice and would make appropriate use of the dimensions of emotional intelligence. It is recommended to promote a Management that seeks the conduction of organizational processes at the same time as the social and educational demands, where a quality education is guaranteed.

KEYWORDS: Emotional intelligence, management management

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial las organizaciones mejoran la efectividad de sus trabajadores, elevan su calidad de vida y productividad a través del empleo de la inteligencia emocional, así mismo se puede decir que, la misma consiste en mejorar las actitudes y aptitudes del talento humano permitiéndole detectar aquellas áreas que presente deficiencia en la organización. Con atención a los conglomerados cambios que sufre la sociedad, esto implica un mayor número de demandas y exigencias a su colectividad, por lo cual es de vital importancia que las organizaciones cuenten con una gerencia efectiva que tome decisiones a tiempo y con previsión, para de esta manera alcanzar el logro de los objetivos planteados; ya que el éxito o fracaso de la organización va depender de la dirección, gestión, o administración que esta posea.

Por consiguiente, se hace necesario que las organizaciones

independientemente de su razón social, tamaño, ubicación, visión y misión, implementen la inteligencia emocional en su personal; satisfaciendo sus objetivos personales, laborales y de esta manera contar con un personal altamente calificado, propiciando el aumento de la productividad, la planificación de carrera y la calidad de vida de los empleados. La organización educativa, no escapa de esta prerrogativa, ubicándola como una de las más importantes áreas de transmisión del conocimiento que genera este adiestramiento.

Actualmente las organizaciones de servicio, enfocándose en el plano educativo deben estar siempre evaluando la inteligencia emocional, debido a que esta controla no sólo las actitudes de los docentes sino también del personal de la organización; por lo tanto se determina el potencial para aprender las habilidades prácticas que se basan en sus cinco elementos como son el autoconocimiento, motivación, autorregulación, empatía y relaciones personales que le sirve a

los docentes como base para su desarrollo personal y profesional.

En consonancia con el esbozo anterior, la inteligencia emocional se ha constituido en pilar principal de esta revolución emocional, dentro de la cual las personas intelectualmente brillantes no suelen ser las más exitosas tanto en los negocios como en su vida privada, siendo demostrada en las últimas décadas a través de estudios la importancia del coeficiente emocional como instrumento de la inteligencia emocional. Se puede afirmar entonces, que las emociones intervienen en el proceso de toma de decisiones y en todos los aspectos, así como formas de vida del ser humano, es allí donde radica la importancia del conocimiento como del dominio de la inteligencia emocional, por lo que le permitirá obtener mejores resultados en las actividades realizadas dentro de la organización en la que se desempeñe así como también en el entorno social así como también familiar.

Por otro lado, desde el punto de vista práctico, la palabra gestión es utilizada para el establecimiento de los

objetivos y metas de una institución, las estrategias, los medios para lograrlos, así como los procesos para llevar adelante las actividades que permitan alcanzar las metas planteadas con la aplicación de los medios o instrumentos.

Actualmente la Gestión Gerencial en las instituciones educativas se ha visto influenciada y está determinada por las competencias o elementos gerenciales que manejan sus cuadros directivos, quienes en la gran mayoría de las organizaciones educativas del mundo son los académicos, seleccionados por elección popular y por compromisos políticos. Al respecto Machado (2013) define la gestión gerencial como un: "Proceso que consiste en guiar a las divisiones de una organización hacia los objetivos fijados, mediante planes y programas concretos para asegurar el correcto desarrollo de las actividades posibilitando que sus miembros contribuyan al logro de objetivos". (p.89)

De acuerdo a lo señalado por el autor, cabe destacar que las

gerencias adoptan decisiones sobre distribución y asignación de recursos, control de las operaciones, así como de diseño de acciones correctivas. Las actividades elementales de cualquier gerencia son, por lo tanto, en función de la planificación estratégica, establecer objetivos, organizar, comunicar y motivar, medir, evaluar, desarrollar, así como formar personas y realimentar la planificación. Fundamentándose en lo señalado anteriormente, la investigación se centra en Determinar la incidencia de la Inteligencia Emocional en la optimización de la Gestión Gerencial del personal directivo del NER 147 del estado Barinas. La preeminencia de la investigación consiste en lo fundamental del rol que debe cumplir el personal directivo como gerentes de las instituciones de educación primaria dentro del funcionamiento regular de las mismas, por ende debe conducir a la escuela hacia el logro de los propósitos designados por la política educativa nacional.

Planteamiento del Problema

Los vertiginosos cambios sociales, económicos y tecnológicos

que a nivel mundial se están gestando desde las últimas décadas del siglo pasado, han hecho que las organizaciones tengan que realizar profundas modificaciones para redimensionar sus metas, en concordancia a las nuevas realidades y necesidades que la sociedad experimenta, para con ello conseguir la generación de sólidas ventajas competitivas además de mantenerse en el mercado, utilizando en mayor grado que antes y con nuevas funciones - responsabilidades, el potencial y las capacidades de los miembros que la conforman.

En la nueva sociedad del conocimiento, caracterizada por las variaciones continuas de paradigmas, así como también el desarrollo apresurado en la parte tecnológica, las instituciones e individuos se ven impulsados a desarrollar procesos gerenciales que generan mecanismos de adaptación o innovación técnocientífica para propiciar un mejoramiento continuo de la calidad como de desempeño de sus colaboradores. Como respuestas a estos cambios, ha surgido la

necesidad de responder a las exigencias competitivas del entorno, haciéndose necesario que se privilegien algunas áreas específicas del trabajo tales como énfasis en los aspectos relacionados con el trabajo en equipo, desarrollo de la creatividad, importancia del liderazgo, inteligencia emocional, entre otros.

Se debe entender que en la organización escolar como sistema abierto también está implícita la acción de la gerencia para alcanzar objetivos, planificar, organizar con claridad, dirigir con motivación la toma de decisiones, del mismo modo, controlar cada uno de estos pasos administrativos con orden, disposición, coherencia, así como de todo aquello que beneficie el proceso de enseñanza y aprendizaje; abarcando más allá del ámbito de la escuela e incorporando a la comunidad, y su propio entorno dirigido hacia la sociedad total, de manera que se aprecie una sinergia entre todos los que forman parte de la misma en beneficio del colectivo. Al respecto García (2014), considera: "Cada sociedad tiene sus demandas

específicas de lo que espera de la escuela, demandas que se vinculan a funciones importantes como socialización de generaciones, su preparación para futuras responsabilidades dentro de una organización de trabajo y de los roles sociales (p. 29).

Es evidente, que a través de prácticas continuas en el que hacer de la escuela, los ciudadanos asumen nuevos roles de acuerdo a la demanda de su propio entorno, con principios, valores, conocimientos, sensibilización social, que permita comprender y saber comunicarse con otros, adaptándose de esa manera a las nuevas responsabilidades sociales, con espíritu de pertenencia, mejorando sus habilidades y su preparación académica, lo cual es determinante en las instituciones educativas y por lo cual la inteligencia emocional juega un papel fundamental. Al respecto Goleman (2006), plantea que la inteligencia emocional "Se convierte en una alternativa asociada a la actuación exitosa del personal, debido a que, a través del logro personal, los

individuos se sienten motivados a alcanzar las metas organizacionales” (p. 89).

En consonancia con lo descrito por el autor, la inteligencia emocional es concebida como una destreza enfocada a conocer y manejar los propios sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos de quienes lo rodean, sentirse satisfecho y ser eficaces en la vida creando habilidades mentales favorables de la misma productividad. Esto aplicado al ámbito laboral educativo, conduce a que cada vez son más las instituciones donde se busca alentar las habilidades y la inteligencia emocional como un componente vital para la filosofía organizacional, por tanto ya no solo se compite con servicios, en lugar de ello se compite con el buen uso del talento humano.

Visto así, la gestión gerencial es de gran relevancia en el proceso educativo venezolano dada la asignación de funciones como de competencias que hacen la base así como el pilar fundamental de dicho proceso, pues del cumplimiento de la misma depende en gran medida del

establecimiento de las políticas educativas emanadas por el Ministerio del Poder Popular para la Educación, sobre todo si se considera que en los actuales momentos la incorporación de las comunidades es una tarea indeclinable para una mejor educación y una sana gestión.

Es importante destacar, que la gestión gerencial en su nuevo perfil comienza a considerarse un requerimiento esencial para la conducción de las organizaciones escolares, por lo que garantiza el cumplimiento del proceso enseñanza-aprendizaje y la consecución de las nuevas metas del sistema educativo, por lo cual es necesario motivar, tomar decisiones, delegar responsabilidades, trabajar en equipo y comunicarse asertivamente para involucrar a todos los actores del proceso educativo. En este orden de ideas, Sander (2013), argumenta: “La gestión directiva está centrada en modelos de gestión escolar donde se evidencia la eficiencia de las instituciones y el logro de objetivos, asociada ésta acción a la parte

praxiológica de con la intervención de todos los participantes (p. 29).

Dentro de este marco, es relevante destacar que las habilidades gerenciales al momento de planificar, organizar, dirigir, controlar y ejecutar el proceso administrativo contribuye al éxito de los proyectos educativos que se elaboren, por cuanto representan un compromiso de todos los miembros de la comunidad educativa en la implantación, control así como el seguimiento de éstos, por lo que el proceso aprendizaje no es sólo responsabilidad de los planteles, sino de todas las personas involucradas en el mismo.

Partiendo de lo antes expuesto, en las instituciones educativas del estado Barinas, específicamente el personal directivo del Núcleo Escolar Rural 147 del estado Barinas, se observa que el gerente no aplica la inteligencia emocional para fomentar las competencias y las habilidades con el fin de enfrentarse a las demandas e imposiciones del entorno, igualmente no se valora la organización y el desempeño efectivo de los docentes.

Por otra parte, se ha podido evidenciar a través de la observación directa, que representantes y alumnos manifestaron que las aptitudes emocionales no se toman en cuenta al momento de fomentar las habilidades educativas; reflejando pocos cambios radicales en los lugares de trabajo. Del mismo modo, se observó que el personal directivo, en ocasiones es manipulador, así como agresivo con los docentes y resto del personal de la institución al momento de dirigirse para dar las informaciones y lineamientos emanados por el ente rector.

Del mismo modo se constató la poca capacidad de los directivos para involucrar al personal docente y conformar un equipo de trabajo altamente motivado anulando la importancia del reconocimiento a los logros y dejando de lado el trato interpersonal que mejora la relación directivo y docente, estableciendo así un vínculo de confianza que implique mayor sentido de pertenencia con la institución educativa, esto por ende, causa gran impacto a largo plazo en el

personal docente que conceder recompensas monetarias

Siguiendo el mismo orden de ideas, se observa en algunos conductas casos síntomas (quitar esto) como el mal manejo de las emociones por parte de los gerentes educativos, quienes se creen poseedores de verdades absoluta (quitar esto) y no aceptan opiniones del resto del personal que labora en la institución. El gerente pocas veces toma en cuenta los sentimientos ajenos, escasamente se promueve la motivación; ausencia del reforzamiento positivo de las emociones internas, así como de las relaciones con los demás. Sin duda, que lo antes descrito implica una serie de causas como tono de voz elevado por parte del directivo hacia el docente, lo que entorpece las relaciones interpersonales.

Lo antes descrito trae como consecuencia que los docentes se encuentren poco motivados en el ambiente laboral, la falta de expresión de los valores como amor, paz, justicia entre otros, ausencia de relaciones interpersonales, toma de decisiones y

liderazgo entre los compañeros, igualmente el ausentismo laboral, bajo rendimiento de los estudiantes, poco amor hacia el trabajo, escaso compañerismo y ausencia del valor de cooperación.

Tomando en consideración lo antes planteado, se establecen las siguientes interrogantes: ¿Cómo es el uso que le da el personal directivo a las dimensiones de la inteligencia emocional en el Núcleo Escolar Rural 147 del estado Barinas?, ¿Cuáles son los procesos que intervienen en la optimización de la gestión gerencial del personal directivo del Núcleo Escolar Rural 147 del estado Barinas?, ¿De qué manera se establece la importancia de la inteligencia emocional en relación con la optimización de la gestión gerencial del personal directivo del Núcleo Escolar Rural 147 del estado Barinas?

Objetivo General de la Investigación

Determinar la incidencia de la Inteligencia Emocional en la optimización de la Gestión Gerencial del personal directivo del NER 147 del

estado Barinas. Desde este objetivo general se desprenden los objetivos específicos a saber:-Describir el uso que da el personal directivo a las dimensiones de la inteligencia emocional en el Núcleo Escolar Rural 147 del estado Barinas.-Identificar los procesos que intervienen en la optimización de la Gestión Gerencial del personal directivo del Núcleo Escolar Rural 147 del estado Barinas.- Establecer la importancia de la Inteligencia Emocional en relación con la optimización de la Gestión Gerencial del personal directivo del Núcleo Escolar Rural 147 del estado Barinas.

Justificación

La inteligencia emocional se determina por habilidades tales como: capacidad de motivación, persistencia frente a las decepciones; control del impulso, expresión de la gratificación, regulación del humor y evitación de trastornos que alteren la capacidad de pensar; mostrar empatía y abrigar esperanza. Además, representa la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo al

igual que en los demás en pocas palabras: describe aptitudes complementarias, pero distintas, de la inteligencia académica.

Las labores de los directivos de una organización educativa han sido emparentadas con el éxito organizacional, pues coinciden de manera proactiva hacia las metas organizacionales. De allí se desprende la descripción de la inteligencia emocional en la optimización de la gestión gerencial en el personal directivo; siendo la misma una variable de relevancia actual para el sector organizacional. La investigación permitirá la optimización en el proceso de prestación de sus servicios, a medida que se desarrolle la inteligencia emocional aplicará el dominio del nivel de conocimientos, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales en el ámbito personal. Es necesaria desde el punto de vista académico porque ayudará en la realización personal de los docentes a través del desarrollo de habilidades emocionales la cual los llevará a alcanzar los objetivos de la organización de manera más eficaz,

proporcionando oportunidades a estos de obtener el conocimiento, prácticas, conductas requeridas por la organización para reducir o eliminar la diferencia entre desempeño actual, los objetivos y las prácticas propuestas.

Marco Teórico

Antecedentes de la Investigación

Entre los estudios que sirvieron de antecedentes a esta investigación se destaca el de Farías (2014), en su investigación de la Universidad Fermín Toro titulada “Programa de Inteligencia Emocional en las habilidades Intrapersonales e Interpersonales de los directivos del NER 082 del Estado Barinas. El tipo de investigación fue explicativa, experimental, de campo, con un diseño pre experimental con un sólo grupo aplicando pre y post prueba.

Los resultados de la indagación evidenciaron cambios en los indicadores de las habilidades intrapersonales e interpersonales, con respecto del pretest con el postest, concluyendo que se acepta la hipótesis general para optimismo, influencia, manejo de conflictos, cooperación y colaboración y el total

de Inteligencia Emocional, al generarse cambios significativos con el programa, mientras se acepta la hipótesis nula para los demás indicadores. Se recomendaron charlas y talleres, para mejorar las habilidades, especialmente la innovación.

La investigación antes mencionada guarda relación con la presente, pues se toma en cuenta los efectos que produce la aplicación de un programa de inteligencia emocional en cuanto a las habilidades interpersonales de un grupo, las relaciones interpersonales, las emociones, entre otros aspectos. Asimismo, la relevancia que tiene la aplicación de la inteligencia en las organizaciones educativas.

Por su parte a Rentería (2014), en su estudio de la Universidad Simón Rodríguez denominado “Estrategias de Gestión Gerencial para Mejorar los Niveles de Convivencia en el personal directivo y docente del Colegio Rafael Uribe Municipio Pedraza, estado Barinas”. Se planteó como objetivo diseñar estrategias de gestión gerencial para mejorar los niveles de

convivencia en el personal directivo y docente del Colegio Rafael Uribe Municipio Pedraza, estado Barinas. La investigación fue de carácter eminentemente descriptiva en la modalidad de proyecto factible. La población estuvo conformada por treinta y cinco (35) sujetos, de los cuales tres (3) pertenecen al cuerpo directivo y treinta y dos (32) son docentes. Ésta investigación se basó en el análisis de las encuestas que se aplicaron a los directivos y a los docentes de la institución.

Los resultados obtenidos generaron las siguientes conclusiones: el directivo o gerente educativo debe ser quien propone, gestiona, lidera, organiza y concreta los proyectos o estrategias educativas, con la participación activa del equipo de docentes de la institución. Esa responsabilidad social, administrativa del cuerpo directivo y de los docentes debe reflejarse en el día a día de la labor educativa institucional. El antecedente, aporta elementos relacionados con la gestión gerencial, porque plantea la esencia de imaginar, visionar, crear, innovar,

integrar y hacer seguimiento de los procesos. En pocas palabras, hay que integrar para poder hacer, siendo este el rasgo fundamental de la gerencia.

Bases Teóricas

Inteligencia Emocional

Se trata de la capacidad de aplicar la conciencia y la sensibilidad para discernir los sentimientos subyacentes de la comunicación interpersonal, para resistir la tentación que mueve a reaccionar de una manera impulsiva y reflexiva, obrando en vez de ello con receptividad, autenticidad así como la sinceridad. Al respecto Goleman (2006), define la inteligencia emocional como “La capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, de poder auto motivarse para mejorar positivamente las emociones internas y las relaciones con los demás” (p.89).

Dimensiones de la Inteligencia

Emocional

Las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas también tienen más posibilidades de sentirse satisfechas, ser eficaces en su vida así como dominar los hábitos mentales que favorezcan su propia

productividad; las personas que no pueden poner cierto orden en su vida emocional libran batallas interiores que sabotean su capacidad de concentrarse en el trabajo y pensar con claridad. En este sentido Goleman (2006) complementa: “La mente emocional es mucho más rápida que la mente racional, además esta se pone en acción sin detenerse ni un instante a pensar en lo que está haciendo” (p.153). A continuación se presentan algunas posiciones teóricas de los componentes vinculados a la inteligencia emocional. La inteligencia personal en su definición básica de inteligencia emocional según Goleman (ob.cit), presentan cinco dimensiones principales:

Conocer las propias emociones: Poder hacer una apreciación y dar nombre a las propias emociones es uno de los pilares de la inteligencia emocional, en el que se fundamenta la mayoría de las otras cualidades emocionales. *Manejar las emociones:* Emociones como el miedo, la ira, o como la tristeza son mecanismos de supervivencia que forman parte del bagaje básico emocional. No se puede

elegir las emociones. *La propia motivación:* Ordenar las emociones al servicio de un objetivo es esencial para prestar más atención para la automotivación, el dominio y para la creatividad. El autodomínio emocional posterga la gratificación y controla la impulsividad y sirve de base a casi todos los logros. *Reconocer las emociones de los demás:* La empatía ante otras personas requieren la predisposición a adquirir las emociones, escuchar con concentración y ser capaz también de comprender pensamientos y sentimientos que no se hayan expresado verbalmente.

Relaciones Personales: En todo contacto con otras personas entran en juego las capacidades sociales: en el trato con los usuarios, en la discusión con la pareja en la entrevista de presentación. Que se tenga un trato satisfactorio con las demás personas depende, entre otras cosas, de la capacidad de crear y cultivar las relaciones, de reconocer los conflictos y solucionarlos, de encontrar el tono adecuado de percibir el estado de ánimo del interlocutor. Es importante

señalar que ante las nuevas exigencias en el campo laboral de la educación, los gerentes y directores de las actuales organizaciones educativas, deben estar en consonancia con las dimensiones de la inteligencia emocional, igualmente estar comprometidos con el trabajo en equipo, así como con la sociedad hacia la búsqueda de una mejor calidad educativa, propiciando un desempeño gerencial efectivo, constituyendo así una herramienta muy útil tanto para la conducción como para los logros en los procesos organizacionales.

Gestión Gerencial

El término gerencia constituye uno de los aspectos más relevantes del proceso de globalización de la gestión de las organizaciones, toda vez que el gerente y la organización comienza a enfrentar complejas situaciones de cambio en su entorno, el cual no debe ser atendidas de manera dispersa, requiriendo para esto de una plataforma mínima para asegurar con éxito el cambio de la organización. En este contexto Ávila (2013), señala: “La gestión del director

en el ámbito educativo debe ser considerada como un proceso para organizar y controlar los recursos dentro de las condiciones óptimas para garantizar la consecución de los objetivos educativos y administrativos previamente establecidos” (p.39).

En consecuencia, gestionar las organizaciones educativas es conjugar el trabajo de las personas, distribuir las tareas, asesorar y guiar el trabajo, con el objeto de cumplir con lo establecido en la institución. El control y manejo de los recursos materiales y humanos es prioritario para ponerlos al servicio de los fines y aspiraciones determinadas por la política organizacional establecida.

Procesos que intervienen en la optimización de la Gestión Gerencial

La sociedad está conformada por organizaciones, en cada una de ellas las actividades deberán ser planificadas, coordinadas, dirigidas así como controladas, asimismo están constituidas por recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, de allí que las personas encargadas de gerenciar las organizaciones para

ejecutar eficientemente el proceso administrativo deben poseer capacidades, habilidades, del mismo modo destrezas que le permita incorporar a todos los entes significativo para obtener el éxito esperado. Al respecto, Bateman y Shell (2013), refiere: “Los cuatro procesos básicos del proceso administrativo gerencial deben estar cimentados en la planificación, organización, dirección y control” (p. 78) Es necesario que para darle cumplimiento de las mismas se requiere que el personal esté capacitado y formado en este campo. A continuación se mencionan:

Planificación: Es una de las funciones iniciales que realiza la gestión directiva y su éxito dependerá en gran medida de la capacidad para planificar así como de ejecutar los planes educativos; por tal motivo, la planificación de una organización determinara su curso, proveen una base para estimar el grado de éxito probable en el cumplimiento de sus objetivos. *Organización:* Es percibida como el proceso donde se delimitan las funciones de cada miembro, de

cualquier institución o empresa tomando en cuenta el tiempo, el espacio y los recursos, valiéndose de los mismos para tener un retrato de cómo está organizada la institución y los diferentes departamentos. *Dirección:* Constituye una de las herramientas más efectivas del sistema administrativo de toda organización, por cuanto, permite mejorar sus recursos especialmente el factor humano que es sumamente complejo.

Control: La palabra control no solo tiene implicaciones para la gestión directiva, puede además despertar fuertes emociones. Si bien sugiere represión y restricción, también puede sugerir disciplina para alcanzar una meta. Por otro lado, el control no existe sin previa planificación, organización y ejecución. Lo planteado resulta relevante para esta investigación, dado que enfoca la necesidad de los directivos como gerentes de las instituciones educativas, deben manejar un conjunto de características y procesos que les permita lograr los objetivos

propuestos, identificando sus competencias gerenciales, para mejorar el desempeño del personal que está a su cargo.

MARCO METODOLÓGICO

De acuerdo a los objetivos planteados en la investigación de Determinar la incidencia de la Inteligencia Emocional en la optimización de la Gestión Gerencial del personal directivo del NER 147 del estado Barinas, el estudio se ubicó dentro del paradigma cuantitativo, al respecto Hernández (2010), explica que la investigación cuantitativa: “Usa recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico descriptivo con el uso de tablas de distribución de frecuencia y gráficos de sectores” (p.76), De esta manera los hechos podrán ser estudiados con claridad mediante la aplicación de instrumentos previamente diseñados con el propósito de analizar la información a través de técnicas estadísticas.

Población y Muestra

En cuanto a la población, es la agrupación conformada por el total de los individuos que conforman un mismo conjunto y que poseen características comunes entre ellos. En tal sentido, Palella y Martins (2010), señalan que la misma “Puede ser definida como el conjunto finito o infinito de elementos, personas o cosas pertinentes a una investigación, que generalmente suele ser inaccesible” (p.56). En consideración a lo planteado, la población estuvo conformada por veintiún (21) sujetos de los cuales tres (03) pertenecen al cuerpo directivo y dieciocho (18) docentes.

Una vez seleccionado el diseño de investigación y la muestra, se procede a la fase de recolección de los datos, para ello se elaboró un instrumento tipo cuestionario el cual está organizado en: portada con instrucciones y conjunto de ítems dirigidos a recabar la opinión de directivos y docentes. Así mismo, los cuestionarios constituidos por preguntas con una escala valorativa de Likert, contentiva de tres (3) niveles

de medición bajo los criterios de respuestas: Siempre (S), Algunas Veces (AV) y Nunca (N). Al respecto Hernández (2010) explica que la aplicación de escalas permite al investigador abordar la tendencia de cada ítem a nivel estadístico; para luego interpretar de manera descriptiva, ya que estas puntualizan sobre los indicadores reseñados teóricamente.

Para validar el contenido del instrumento con la finalidad de verificar si es pertinente su aplicación se seleccionaron tres (03) expertos a los cuales se les hizo entrega a través de una comunicación los instrumentos los cuales fueron aprobados tomando en cuenta redacción, pertinencia, claridad y congruencia de los mismos, se hicieron los ajustes sugeridos por los especialistas y en base a ello se consolidaron los instrumentos finales para su aplicación

La confiabilidad se determinó a través de la fórmula estadística Alfa de

Cronbach dando como resultado en el instrumento aplicado 0,81 considerándose altamente confiable. Con respecto al análisis de datos Hernández (ob.cit), considera que este puede ser realizado con el apoyo estadístico donde se utilice la tendencia central en función de las frecuencias absolutas y relativas entre otras" (p.89).

En lo relacionado al análisis e interpretación, se puede señalar que los resultados obtenidos en el cuestionario con el propósito de recabar información tendente a lograr los objetivos de la referida investigación, cada uno de los ítems fueron sometidos a un análisis cuantitativo descriptivo, atendiendo a las frecuencias de respuestas, expresadas en forma absoluta y relativa (%). Posteriormente, los resultados se presentan en cuadros y gráficos por ítem de cada dimensión y cada variable de acuerdo a las escalas de valoración asumida

Cuadro 1. Operacionalización de las Variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítems
Inteligencia Emocional	Capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, de poder automotivarse para mejorar positivamente las emociones internas y las relaciones con los demás	Dimensiones de la Inteligencia Emocional	-Conocer Emociones -Manejar emociones -Motivación -Reconocer emociones -Relaciones Personales	1 2 3 4 5
Gestión Gerencial	Proceso para organizar y controlar los recursos dentro de las condiciones óptimas para garantizar la consecución de los objetivos educativos y administrativos previamente establecidos	Procesos que intervienen en la optimización de la gestión gerencial	-Planificación -Organización -Control -Dirección	6 7 8 9

Fuente: Autora (2014)

Resultados

En este apartado se presentan los resultados obtenidos producto de la aplicación del instrumento tipo cuestionario a una muestra de veintiún

(21) sujetos entre directivos y docentes que participaron en el estudio. A continuación, se presentan tablas y figuras:

Tabla 1. Distribución de la opinión de los docentes sobre la Variable: Inteligencia Emocional. Dimensión: Dimensiones de la Inteligencia Emocional. Indicadores: Conocer Emociones, Manejar emociones, Motivación, Reconocer emociones, Relaciones Personales

N	Ítems	Siempre		Algunas Veces		Nunca	
		F	%	F	%	F	%
1	El directivo conoce sus emociones como uno de los pilares de la inteligencia emocional para ordenarlos conscientemente antes de tomar decisiones	4	19	5	24	12	57
2	El gerente maneja sus emociones de forma equilibrada ante cualquier eventualidad que se presente en la institución	2	10	16	76	3	14
3	El director propicia la motivación entre los docentes para inducirlos al desarrollo creativo emocional.	2	10	15	71	4	19
4	El gerente reconoce las emociones de los docentes a través de la comprensión de sentimientos que no expresen verbalmente	2	10	2	10	17	80
5	El director promueve las relaciones personales con los docentes, asumiendo un trato satisfactorio entre las partes.	4	19	12	57	5	24

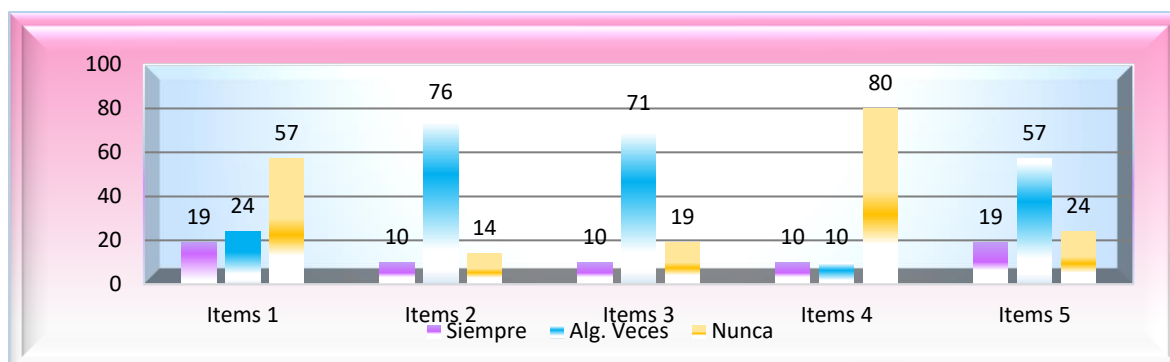


Figura 1. Representación gráfica de la distribución de la opinión de los docentes sobre la variable: Inteligencia Emocional. Dimensión: Dimensiones de la Inteligencia Emocional en los Ítems: 1,2,3,4,5

En relación a los datos obtenidos correspondiente a la tabla 1 y figura 1, se deduce de acuerdo los porcentajes más altos ubicados en las alternativas de respuesta “Algunas Veces” y “Nunca” que el director de la institución escasamente se enfoca en conocer, manejar y reconocer las emociones; pudiéndose apreciar de igual manera, la poca motivación que genera en los educadores. Al respecto Goleman (2006), señala: “Solo quien sabe por qué se siente y como se siente puede manejar sus emociones, moderarlas y ordenarlas de manera consciente sin afectar las relaciones interpersonales con los individuos de su entorno” (p.146). Se debe entender que todo gerente educativo, debe conocer sus

emociones de manera tal, que no afecte su trato y forma de dirigirse al resto del personal. Un mal uso de las propias emociones por parte del gerente conlleva a generar situaciones de conflictos lo que crearía malestar entre el resto del personal de la organización educativa.

Tabla 2. Distribución de la opinión de los docentes sobre la variable: Gestión Gerencial. Dimensión: Procesos que intervienen en la optimización de la Gestión Gerencial. Indicadores: Planificación, Organización, Dirección, Control

N	Ítems	Siempre		Algunas Veces		Nunca	
		F	%	F	%	F	%
6	El director planifica cuidadosamente cada una de las actividades que se desarrollan en la institución	4	19	10	48	7	33
7	El personal directivo organiza grupos de trabajos para que se cumplan las actividades planificadas.	7	33	3	15	11	52
8	El directivo tiene capacidad de dirigir las actividades propias de la institución.	2	10	12	57	7	33
9	La dirección del plantel realiza control para que se cumplan los objetivos propuestos en la institución educativa.	4	19	7	33	10	48

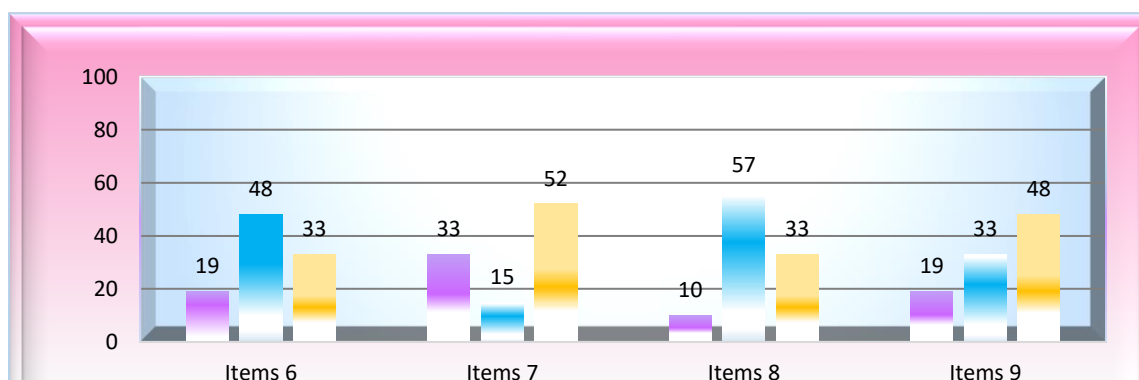


Figura 2. Representación gráfica de la distribución de la opinión de los docentes sobre la variable: Gestión Gerencial. Dimensión: Procesos que intervienen en la optimización de la gestión gerencial. Ítems: 6,7,8,9

En cuanto a la tabla 2 y figura 2 se evidencia según los porcentajes obtenidos los cuales se ubican en la alternativa de respuesta “Algunas Veces” y “Nunca” que pocas veces el personal directivo está planificando las actividades a ejecutarse en la institución educativa; del mismo modo se infiere que escasamente el gerente educativo está fomentando el trabajo

en equipo. También se deduce en que el director de la institución posee poca capacidad para dirigir las actividades del centro educativo en estudio. Al respecto López (2014), expresa: “La planificación, organización, dirección y control dentro del ámbito educativo, debe estar vinculado como un proceso relacionado con las políticas educativas emanadas de los

organismos rectores” (p.31). Es decir, centradas en determinar los objetivos, metas y estrategias que han de orientar la elaboración del plan anual institucional, en relación con el presupuesto requerido, acorde con las necesidades prioritarias

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Seguidamente en este apartado se presentan las conclusiones, en relación al objetivo específico Describir el uso que le da el personal directivo a las dimensiones de la Inteligencia Emocional en el Núcleo Escolar Rural 147 del estado Barinas, se pudo concluir que el personal directivo posee escasos conocimientos en cuanto a la inteligencia emocional, puesto que un gerente que sepa manejar sus emociones de forma adecuada estaría poniendo en práctica su inteligencia y daría uso adecuado a las dimensiones de la inteligencia emocional, sin embargo se evidencia que el personal directivo pocas veces

reconoce las emociones del personal que tiene bajo su cargo.

Seguidamente en el objetivo referente a Identificar los procesos que intervienen en la optimización de la Gestión Gerencial del personal directivo del Núcleo Escolar Rural 147 del estado Barinas se concluye la ausencia de planificación por parte del directivo en cuanto a las actividades a ejecutarse en institución educativa, de igual forma no se están organizando grupos de trabajos para ejecutar las actividades. Así como también se observó que insuficientemente el personal directivo está verificando que se cumplan las actividades planificadas en la institución.

En lo que se refiere al objetivo específico (3): Establecer la importancia de la Inteligencia Emocional en relación con la optimización de la Gestión Gerencial del personal directivo del Núcleo Escolar Rural 147 del estado Barinas, se pudo concluir que la Inteligencia Emocional incide directamente en la optimización de la gestión gerencial, puesto que del buen uso de su inteligencia emocional se refleja y

repercute en la calidad de su rol como gerente en la institución educativa.

En lo concerniente a las recomendaciones, luego de dar respuesta a los resultados analizados se estableció que se debe promover talleres de crecimiento personal para los directivos de la institución, donde desarrollen habilidades que les permitan enfrentar las demandas institucionales de manera consciente y se motiven a alcanzar altos patrones de excelencia profesional. Además de, usar las emociones para reforzar el rendimiento en las relaciones laborales, fomentadas e inspiradas en el desarrollo de la inteligencia emocional entre los docentes y directores de la organización educativa.

Igualmente se exhorta manejar las propias emociones, ayudando a entender los sentimientos de los demás, de forma que se resalte la capacidad de trabajar en equipo, asumiendo una actitud empática y social, donde se brinden posibilidades de crecimiento personal que permitan conjugar los esfuerzos educativos y de la comunidad en beneficio del

colectivo de la organización educativa. Finalmente se recomienda propiciar una Gestión Gerencial que busque la conducción de procesos organizacionales, a la par de las demandas sociales y educativas, donde se garantice una educación de calidad, a través de un estilo gerencial que combine filosofías, habilidades, rasgos y actitudes inherentes al comportamiento de un director que posea la responsabilidad de dirigir grupos y que sea capaz de dar solución a los problemas que se presentan en el contexto institucional.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Ávila F. (2013), **Planificación Escolar y Formación de Proyectos**. México: Trola.

Bateman G y Shell H. (2013),). **Procesos Administrativos**. México: Editorial Trillas.

Farías G. (2014), **Programa de Inteligencia Emocional en las Habilidades Intrapersonales e Interpersonales de los Directivos del NER 082 del Estado Barinas**. Trabajo de Grado No Publicado de la Universidad Fermín Toro. Cabudare Venezuela

- García G. (2014), **Comportamiento Organizacional. Gestión en Competencia**. México: Ediciones Interamericana Prentice
- Gardner H. (2003) **La Inteligencia Reformulada**. Editorial Paidós. Barcelona España
- Goleman D. (2006) **La Inteligencia Emocional y Social**. Buenos Aires: Editorial Kairos
- Hernández S (2010), **Metodología de la Investigación**. (3era ed.). Colombia: Editorial Mc Graw Hill
- López, A. (2014). **Paradigmas del Liderazgo**. Madrid: Editorial Mc Graw-Hill.
- Machado O. (2013). **Gestión Gerencial. Desarrollo de la Cultura de una Organización**. México: Editorial Panivana.
- Parella, S. y Martins, F. (2010). **Metodología de la Investigación**. (3era. ed). Caracas: FEDUPEL.
- Rentería J. (2014), **Estrategias de Gestión Gerencial para Mejorar los Niveles de Convivencia en el Personal Directivo y Docente del Colegio Rafael Uribe Municipio Pedraza, Estado Barinas**. Trabajo de Grado No Publicado de la Universidad Simón Rodríguez
- Sander M. (2013), **Nuevas Tendencias en la Gestión Educativa y Calidad**. España: Popular Ediciones.
- Universidad Fermín Toro (2016). **Normas para Elaboración y Presentación de Trabajos de Grado para la Especialización, Maestría y Tesis Doctoral**. Lara. Venezuela.