

## La inteligencia emocional y clima institucional según percepción de los docentes del I.S.P.P “Marcos Durán Martel”

### Emotional intelligence and institutional climate according to the perception of the teachers of the I.S.P.P “Marcos Duran Martel”

Carmen Sabrera-Alva

Email. [sabreraalva@gmail.com](mailto:sabreraalva@gmail.com)

Orcid ID: <https://orcid.org/0009-0009-4766-1387>

Recibido: 01/02/2023, Aceptado: 25/06/2023, Publicado: 03/07/2023

#### Resumen

El objetivo fue determinar el grado de relación de la inteligencia emocional con la mejora del clima institucional, según percepción de los docentes, en el I.S.P.P “Marcos Duran Martel” - Huánuco. El tipo de investigación fue básica con un nivel correlacional y diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 38 docentes del I.S.P.P, a quienes se les aplicó un cuestionario validado por expertos y con una confiabilidad según alfa de Cronbach de 0.89 (inteligencia emocional) y 0.81 (clima institucional). Los resultados muestran que la relación entre empatía y las habilidades sociales es de 0.40. La relación de las habilidades sociales con la asertividad es de 0.70. El índice de correlación muestra que el valor de  $r = 0.40$  y  $r = 0.70$ , se ubican entre  $0,40 \leq r < 0.80$ , por tanto, se concluye que: existe una significativa correlación entre la inteligencia emocional y la mejora del clima institucional, según percepción de los docentes, en el I.S.P.P Marcos Duran Martel.

**Palabras clave:** habilidades sociales, asertividad, empatía.

#### Abstract

The objective was to determine the degree of relationship of emotional intelligence with the improvement of the institutional climate, according to the perception of teachers, in the I.S.P.P "Marcos Duran Martel" - Huánuco. The type of research was basic with a correlational level and a non-experimental design. The sample consisted of 38 I.S.P.P teachers, to whom a questionnaire validated by experts and with a reliability according to Cronbach's alpha of 0.89 (emotional intelligence) and 0.81 (institutional climate). The results show that the relationship between empathy and social skills is 0.40. The relationship of social skills with assertiveness is 0.70. The correlation index shows that the value of  $r = 0.40$  and  $r = 0.70$ , are located between  $0.40 \leq r < 0.80$ , therefore, it is concluded that: there is a significant correlation between emotional intelligence and the improvement of the institutional climate, according to teachers' perception, in the ISPP Marcos Duran Martel.

**Keywords:** social skills, assertiveness, empathy.



## Introducción

La inteligencia emocional es la capacidad para reconocer nuestros sentimientos en sí mismo y reconocer también los sentimientos de los otros, como mecanismo de interacción con los seres humanos nos permite tener éxito en el proceso de socialización que por naturaleza nos corresponde (Le Doux, 2013). A su vez es las bases, el fundamento, para comprender y dirigir a las personas y actuar sabiamente en las relaciones humanas (Moss, 2010). Además, la Inteligencia emocional se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás (Sánchez, 2014). Las instituciones u organizaciones, sean públicas o privadas serán exitosas en la medida que sus miembros sean emocionalmente inteligentes (Danvila y Sastre, 2010).

La inteligencia emocional es la capacidad para la auto reflexión: Identificar las propias emociones y regularlas de forma apropiada (Delors, 1997). Capacidad de entender las emociones ajenas, comprender las nuestras propias y gestionar nuestros estados sentimentales (Carrillo, 2010). Cualidades como la empatía, el control emocional, la motivación o las habilidades sociales forman parte de un espectro de capacidades comprendidas dentro del nicho de la Inteligencia Emocional (Goleman, 2015, p. 145).

Se define como la habilidad para percibir emociones; acceder y generar emociones que faciliten el pensamiento; comprender emociones y el conocimiento emocional, y para de forma reflexiva regular emociones que promuevan tanto el crecimiento emocional como intelectual (Bisquerra, 2012). Esta es una de las definiciones que más divulgación ha tenido en la literatura, y que ha permitido integrar dos conceptos considerados independientes hasta hace unas décadas, inteligencia y emoción; entendiéndose por inteligencia la capacidad para razonar, entender y juzgar, y por emoción una respuesta psicofisiológica o afectiva al ambiente. (Salovey y Mayer, 2007).

El clima institucional se refiere a la percepción que los miembros de una organización tienen de las características que la describen y diferencian de otras organizaciones, influyendo estas percepciones en el comportamiento organizacional de las personas (Ávila, 2013; Gunter y Furnham, 2010). Son las respuestas dadas por los miembros de la organización referentes a estructura, oportunidad de desarrollo, calidez y apoyo, equipo y distribución de las personas y material, consideración y apoyo de la Dirección, motivación laboral, recompensa y estilo de supervisión (Gutiérrez,

2016; Palomino, 2013).

El clima organizacional es un conjunto de características que describen a la organización y la distinguen de otra; son relativamente permanentes en el tiempo y ejercen influencia en el comportamiento de las personas que la componen. (Forehand y Gilmer, 1992). Se entiende como clima institucional al medio ambiente tanto físico como espiritual, donde se desarrolla las diferentes labores que requiera un trabajo (Koontz y Weihrich, 2012; Esteban, 2012), tan importante es la relación con los demás compañeros, como el entorno donde se realiza el trabajo, ya que en él se incluye la satisfacción de los trabajadores y está más que visto que cuanto mayor satisfacción habrá mayor productividad, mayor rendimiento escolar en todas las áreas (Gibson, et al., 2014; García, 2016).

Muchos de los directores de las distintas instituciones educativas de nuestra región de Huánuco, suelen aprovechándose del cargo, por ende, realizan groseras manipulaciones, sellan una cicatriz emocional en sus súbditos (profesores, personal de servicio, auxiliares y estudiantes) lacran un sentimiento perturbador alimentado por la impotencia, la tristeza, ira, resentimiento, temor, culpabilidad, necesidad y autocensura. Muchos profesores no enfrentan sus pensamientos defensivos y razonables porque están asociados con la depresión y la sumisión de ser contratados (Sovero, 2014), algunos hasta se vuelven seguidores de los directores reportándolos informaciones fidedignas de los que dicen otros profesores en su contra, esto genera indudablemente enfrentamientos, discusiones creando climas institucionales polarizadas en el seno institucional (Bisquerra, 2000).

Por lo expuesto, se formuló el objetivo de determinar el grado de relación de la inteligencia emocional con la mejora del clima institucional, según percepción de los docentes, en el I.S.P.P “Marcos Duran Martel” - Huánuco - periodo 2019. El estudio fue importante porque permitió conocer y difundir los beneficios de la inteligencia emocional, siendo determinante para mantener unas relaciones interpersonales sanas.

Conocer y entender las propias emociones y la de las demás ayuda a llevar mejor los conflictos, algo que puede ser inevitable cuando convivimos con otras personas, comportamiento que ayuda mucho a mejorar el clima institucional. La contribución más resaltante fue haber tomado conocimiento que a mayor inteligencia emocional, mayor y mejor clima institucional. Las limitaciones fueron: de recursos, básicamente económico; de información, poca aptitud en el manejo de la

TICs; internos, experiencia básica en investigación y externas, renuencia de los docentes tomados en cuenta en el estudio para llenar la ficha de cuestionario

### Inteligencia emocional

En esta época de grandes y constantes cambios en todas las esferas de nuestra existencia en la que se nos exige estar preparados para enfrentarlos, ya que estos cambios cada día son mayores, más rápidos, más violentos, mucho más traumáticos, más ligados a un ambiente de gran incertidumbre, de una competitividad que no se había tenido antes motivada a la globalización que le impone todo tipo de exigencias a las organizaciones, ocasionando riesgo a su personal a veces sin tomar conciencia de, nuestra salud física y emocional, buscando el Desarrollo y Talento como tal, podríamos llamarlo el tema clave dentro de las organizaciones protagonistas. (Goleman, 2015, p. 106)

Últimamente se les ha dado a los factores emocionales la importancia debida en el tiempo y espacio incluyéndolos en el óptimo desempeño de las actividades profesionales, donde las personas como individuos, como gerentes y como líder donde cada uno de ellos tienen sus diferencias en muchos aspectos y áreas, pero que como ser humano está dentro de los Principios de la Inteligencia Emocional. (Carrillo, 2010, p. 79)

### Evolución de la historia de la inteligencia humana

Así pues, los primeros seres humanos que hicieron marcas estaban señalando, literalmente, un salto gigantesco en la evolución de nuestra inteligencia, porque así exteriorizaban los primeros indicios de nuestro mundo mental. Al hacerlo, no sólo fijaban sus pensamientos en el tiempo y en el espacio, sino que además capacitaban el pensamiento para que pudiera abarcar esas mismas dimensiones. Entonces, la inteligencia humana ya pudo empezar a comunicarse consigo misma a través de las extensiones infinitas del tiempo y del espacio. (Sánchez, 2014, p. 121)

### La inteligencia Emocional

La inteligencia emocional, según Goleman "es la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con otros.

Principios de la Inteligencia Emocional:

a) Recepción: Cualquier cosa que incorporemos por

cualquiera de nuestros sentidos.

b) Retención: Corresponde a la memoria, que incluye la retentiva (o capacidad de almacenar información) y el recuerdo, la capacidad de acceder a esa información almacenada.

c) Análisis: Función que incluye el reconocimiento de pautas y el procesamiento de la información.

d) Emisión: Cualquier forma de comunicación o acto creativo, incluso del pensamiento.

e) Control: Función requerida a la totalidad de las funciones mentales y físicas. Estos cinco principios se refuerzan entre sí. Por ejemplo, es más fácil recibir datos si uno está interesado y motivado, y si el proceso de recepción es compatible con las funciones cerebrales. Tras haber recibido la información de manera eficiente, es más fácil retenerla y analizarla. A la inversa una retención y un análisis eficientes incrementarían nuestra capacidad de recibir información.

**Empatía:** Las habilidades para sentir y palpar las necesidades de otros y de la propia organización, unida a la apertura para servir y cubrir las inquietudes de quienes le rodean. En esta categoría se miden y desarrollan: la empatía, la conciencia organizacional y la orientación al servicio.

**Socialización:** Engloba el dominio de estrategias y formas de relacionarse afectiva y efectivamente con las demás personas, creando redes de relaciones, construyendo climas agradables, abiertos y efectivos en sus conversaciones. Las competencias en esta categoría son: desarrollo de persona, liderazgo, influencia, comunicación, gerencia del cambio, manejo de conflictos, construcción de redes y la cooperación en equipo.

### Clima institucional

La exacerbada centralización de decisiones, entre otras causas, ha debilitado la capacidad de gestión y toma de decisiones de las propias instituciones educativas, lo cual ha devenido en estructuras, normas y prácticas institucionales atentatorias a la formación integral de niños y jóvenes y al ejercicio de derechos, base fundamental de una propuesta de formación en valores.

En efecto, en buena parte de instituciones educativas, el ejercicio del poder de la autoridad de directivos y maestros se sustenta más en prácticas represivas e intolerantes -que generan miedo y cumplimiento "formal" en los alumnos- que, en la interiorización de la importancia del cumplimiento de la norma, como base fundamental de la construcción de la democracia.

Si el clima de una institución educativa se expresa en las formas de relación interpersonal y de mediación de conflictos entre directivos, maestros y alumnos, y en las maneras como se definen y se ejercen las normas que regulan dichas relaciones, la formación en valores requiere de espacios, procesos y prácticas donde la mediación positiva de conflictos, la participación en la construcción de normas y la no discriminación por ningún tipo de motivos, constituyan el clima de una institución educativa. (Ávila, 2013, p. 98)

### Clima institucional en el aula

- El maestro genera consensos con los alumnos sobre las actividades de aprendizaje que se instrumentan.
- El curso tiene una directiva elegida democráticamente, que rinde cuentas y asume críticas.
- Los alumnos participan en procesos de auto evaluación disciplinaria.
- Los alumnos participan en la definición de normas de relación, de cumplimiento de tareas y de auto evaluación académica, de acuerdo a sus condiciones atreídas.
- El incumplimiento de normas genera sanciones previamente establecidas.
- El maestro cumple con las normas que rigen en la institución.
- Las normas y prácticas de relaciones en el aula valoran las diferencias que existen entre unos y otros.
- Las sanciones no atentan contra la autoestima de los alumnos.
- Los maestros resuelven conflictos de acuerdo a normas establecidas y al carácter formativo de asumir consecuencias. Hay mediación de conflictos.
- Los alumnos aprenden a resolver conflictos respetando los derechos de toda persona. Asumen positivamente la importancia de cumplir las normas.
- Las evaluaciones académicas expresan lo que realmente saben los alumnos.
- El aula es un espacio que estimula la consecución de logros establecidos. Los estudiantes tienen conciencia de los resultados que logran.

### Clima institucional fuera del aula

- En las instancias de dirección institucional tienen espacios de participación los alumnos y padres de familia.
- En las instancias de dirección institucional hay participación equitativa de género.
- Los procesos administrativos se subordinan a los requerimientos pedagógicos.
- Las normas que define la institución no atentan

contra las expresiones particulares y culturales de los jóvenes.

- La institución revisa y evalúa con frecuencia el sentido de sus normas y reglamentos.
- El uso de los espacios físicos de la institución propicia equidad de género.
- Maestros, directivos y alumnos aprenden a resolver conflictos sin apelar a condiciones jerárquicas. El diálogo suplanta a cualquier forma de maltrato.
- El uso de los espacios físicos de la institución propicia equidad de género.
- Maestros, directivos y alumnos aprenden a resolver conflictos sin apelar a condiciones jerárquicas. El diálogo suplanta a cualquier forma de maltrato.
- La institución difunde resultados académicos de inicio y finalización del período escolar, entre sus alumnos y padres de familia.
- “Las decisiones institucionales sobre los docentes se toman de acuerdo a logros visibles de aprendizaje”

### Clima escolar

Se entiende al clima escolar como el conjunto de características psicosociales de un centro educativo, determinado por todos aquellos factores o elementos estructurales, personales y funcionales de la institución que, integrados en un proceso dinámico específico confieren un peculiar estilo o tono a la institución, condicionante, a su vez, de los distintos productos educativos. Se distingue del clima de clase, en cuanto que ésta, como unidad funcional dentro del centro, está influida por variables específicas de proceso que inciden en un contexto determinado dentro de la propia institución. Las características y conducta tanto de los 42 profesores como de los alumnos, la interacción de ambos y en consecuencia, la dinámica de la clase confieren un peculiar tono o clima de clase distinto del que pudiera derivarse variando alguno de estos elementos. Como podemos ver entre clima institucional y clima de clase existe una cierta independencia, dada la naturaleza de las variables que más directamente inciden en cada uno de ellos. Para algunos, el clima institucional representa la personalidad de un centro, en cuanto es algo original y específico del mismo con un carácter relativamente permanente y estable en el tiempo, cuya evolución se realiza lentamente, aunque se modifiquen las condiciones. (Lester, 2011, p. 102)

### Clima positivo de relaciones humanas

Respecto al concepto de relaciones humanas debe considerarse particularmente el desarrollo de unas relaciones de trabajo armoniosas. Comprende todos aquellos factores hacia los cuales reaccionan las perso-

nas en su área de trabajo: la gente, las ideas, las cosas, las condiciones de trabajo y también los deseos de autorrealización, bienestar, sentido de pertenencia y de lealtad. El patrón de necesidades de cada individuo es diferente. El supervisor debe reconocer esas diferencias para proporcionar mayor satisfacción a cada empleado. Esa actitud redundante colectivamente en un ambiente positivo que propicia la realización de los objetivos de la organización. (Moss, 2010, p. 76)

### Dirección

El jefe o director de una agencia gubernamental está comprometido, desde su nombramiento, en una delicada misión de servicio público. Le corresponde encauzar los esfuerzos y recursos del organismo bajo su responsabilidad hacia el logro de las metas y los objetivos establecidos por la ley que lo crea. La entidad gubernamental que dirige forma parte de un todo mayor, la Rama Ejecutiva, y en un aspecto más concreto, dicha entidad es una organización donde un cuerpo de funcionarios realiza una labor conjunta mediante sistemas de comunicación y relaciones formales e informales. (Palomino, 2013, p. 96)

### Materiales y método:

El Instituto Superior Pedagógico Público Marcos Duran Martel, donde se realizó el presente trabajo de investigación está ubicado en la Av. Marcos Durand Martel N° 200 – distrito de Amarilis, provincia de Huánuco, departamento de Huánuco.

La población y la muestra estuvo conformada por todos los docentes del Instituto Superior Pedagógico Marcos Duran Martel, que sumados entre varones y mujeres fueron 38. La técnica utilizada para determinar la muestra fue el muestreo no probabilístico intencional (Carrasco, 2005), se utilizó porque se tuvo la facilidad de acceso a la muestra y se conocía a la población porque el investigador trabaja en el Instituto Superior Pedagógico.

La investigación se circunscribió en el tipo de investigación básica con un nivel correlacional, porque se buscó establecer el índice de relación entre la inteligencia emocional y el clima institucional. El diseño de investigación fue no experimental, transversal (Hernández, et al., 2013).

La técnica para la recopilación de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario (Tamayo, 2004). La encuesta, se utilizó para recoger y analizar una serie de datos recogidas en el trabajo de campo. El cuestionario, como instrumento, se validó con expertos a través

de la ficha juicio de expertos y la validez se obtuvo del alfa de Cronbach con una confiabilidad de 0.89 (inteligencia emocional) y 0.81 (clima institucional).

### Resultados:

Sobre la variable inteligencia emocional, los resultados muestran que el 42,1% de los docentes siempre se preocupa cuando tiene problemas, 47,3 %, cuando alguien se equivoca o hace algo incorrecto siempre le corrige intentando no ofenderle. 44,7 %, ayuda siempre a los que tienen problemas. 42,1 %, Cuando lo necesitan, siempre anima a mis amigos y compañeros. El 39,4 %, siempre muestra la capacidad de comunicación dirigida a la búsqueda de una solución que resulte satisfactoria para todos. 50 %, siempre posee la habilidad para ser claro, franco y directo, diciendo lo que se quiere decir. 47,3 %, siempre tiene la inteligencia emocional en la habilidad social de una persona para manejar el sentimiento y emoción. 47,3 %, siempre muestra la capacidad de ponerse en lugar de otra persona y saber lo que siente o lo que puede estar pensando. 42,1 %, siempre posee confianza en sí mismo y no tiene miedo a mostrar su asertividad. 47,3 %, siempre ayuda a afrontar el conflicto con otro individuo de manera calmada.

Sobre la variable clima institucional, los resultados muestran que 44,7 %, siempre colabora y trabaja mejor con más interés. Al 44,7 %, siempre le gusta hablar con amigos o docentes. 47,3 %, cuando ofende o molesta siempre pide disculpas. 47,3 %, posee siempre la capacidad de manifestar ante los docentes su sentido de una manera correcta. 44,7%, siempre muestra que puede guiar al resto, participa y hace participar, pide ayuda y lo ofrece. 47,3 %, siempre sabe elegir a su compañía. Se aleja de personas tóxica y demuestra realmente es su amigo; una gran amistad y confianza pura. 50%, Siempre trata en la medida posible que toda acción realizada sea por su propia creatividad y pide disculpas.

Para establecer el grado de correlación recurrimos a la técnica de ÍNDICE DE CORRELACIÓN, que arroja el siguiente resultado. El intervalo entre la primera dimensión: (desarrollo de la empatía, con la mejora del clima institucional) y la segunda: (desarrollo de las habilidades sociales, con la mejora del clima institucional) es de 0.40. El intervalo entre la segunda dimensión: (desarrollo de las habilidades sociales, con la mejora del clima institucional) con la tercera dimensión: (desarrollo de la asertividad, con el clima institucional) es de 0.70. En consecuencia, tenemos:

ÍNDICE DE CORRELACIÓN	INTERPRETACIÓN
$0,00 < r < 0,20$	Existe correlación no significativa + ó -
$0,20 \leq r < 0,40$	Existe correlación baja + ó -
<b><math>0,40 \leq r &lt; 0,80</math></b>	<b>Existe significativa correlación + ó -</b>
<b><math>0,70 \leq r &lt; 1,00</math></b>	<b>Existe alto grado de correlación + ó -</b>
$r = 1$	Existe correlación perfecta + ó -
$r = 0$	No existe correlación

Fuente: Isaac Córdova Baldeón.

El índice de correlación muestra que el valor de  $r = 0.40$  y  $r = 0.70$ , se ubican entre  $0,40 \leq r < 0.80$ , La interpretación del índice de correlación indica que existe una significativa correlación entre la inteligencia emocional y la mejora del clima institucional, según percepción de los docentes, en el I.S.P.P Marcos Duran Martel. En consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación, ya que se determinó que existe una relación significativa de la inteligencia emocional con la mejora del clima institucional, según percepción de los docentes, en el I.S.P.P “Marcos Duran Martel” - Huánuco- 2019.

Los resultados coinciden con los estudios de Fernández (2015) quien concluye que los diferentes grados de clima organizacional que impactan diferencialmente sobre los logros en las evaluaciones de aprendizaje, así como también en otros resultados escolares tales como el abandono y las conductas violentas. Asimismo, se relaciona con lo planteado por Martínez (2011), quien señala que es factible desarrollar habilidades sociales y capacidades de liderazgo para conducir a la institución educativa hacia un clima institucional adecuado, por parte del director y la plana docente del centro educativo materia de estudio, con el propósito de generar beneficios institucionales.

## Referencias bibliográficas

- Ávila, R. (2013). *Clima institucional: una necesidad del siglo XIX*. Estudios y Dediciones R.A.
- Bisquerra, R. (2012). *¿Cómo educar las emociones? La inteligencia emocional en la infancia y la adolescencia*. Síntesis.
- Bisquerra, R. (2000). *Educación emocional y bienestar*. Praxis.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. San Marcos.
- Carrillo, F. (2010). *Habilidades sociales*. Horizonte.
- Danvila del Valle, I., y Sastre Castillo, M. A. (2010). *Inteligencia Emocional: una revisión del concepto y líneas de investigación*. Cuadernos de Estudios Empresariales.
- Delors, J. (1997). *La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la comisión Internacional sobre la Educación para el siglo XXI*. Presidida por Jacques Delors. UNESCO.
- Esteban, E. (2012). *Como Retos y desafío de la cultura organizacional*. Editorial UNMSM.
- Fernández, C. (2015). *La Comunicación en las organizaciones*. Editorial Trillas.
- Forehand, T. y Gilmer, E. (1992). *Clima organizacional*. Fondo de Cultura económica.
- García, F. (2016). *Clima institucional*. Editorial San Marcos.
- Gibson J. y Otros (2014). *Organizaciones: conducta, estructura, proceso*. Interamericana.
- Goleman, D. (2015). *Inteligencia emocional*. Editorial Cairo.
- Gunter, B., y Furnham, (2011). *Calidad total en organizaciones modernas*. Crítica.
- Gutiérrez, P. (2016). *Calidad total y productividad*. McGraw Hill.
- Hernández, R. (2013). *Metodología de la Investigación*. Editorial Ricardo Palma.
- Koontz, H y Wehrich, H., (2012). *Administración: una perspectiva global*. McGrawHill.
- Le Doux. R. (2013). *La Inteligencia*. Editorial Latinoamericano.
- Martínez, A.; Piqueras, J. A.; Cándido J. (2011). *Relaciones entre inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento ante el estrés*. Universidad de Alicante.
- Moss, K. (2010). *Relaciones interpersonales*. Editorial Narcea.
- Palomino, J. (2013). *Cultura organizacional*. Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle.
- Salovey, P. y Mayer, J. D. (2007). *Inteligencia emocional. Imaginación, cognición y personalidad*. Editorial Crítica.
- Sánchez, F. (2014). *Liderazgo institucional*. Editorial Crítica.
- Sovero, F. (2015). *Gestión pedagógica*. Editora Palomino.
- Tamayo, M. (2004). *Diccionario de investigación científica*. Limus.