

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD Dr. RAFAEL BELLOSO CHACIN
DECANATO DE INVESTIGACION Y POSTGRADO
PROGRAMA: MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION
MENCIÓN: GERENCIA EDUCATIVA



UNIVERSIDAD
Rafael Beloso Chacín

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y COMUNICACIÓN ASERTIVA
EN GERENTES DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS**
Trabajo presentado como requisito para optar al grado de Magíster
Scientiarum en Gerencia Educativa

AUTOR. Profa. Bertha Montoya

TUTOR. Dra. Xiomara Duran

Maracaibo, Septiembre2009-Enero 2012.

Veredicto



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
PROGRAMA DE POSTGRADO EN: CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN - MENCIÓN: GERENCIA
EDUCATIVA
NIVEL MAESTRIAS

VEREDICTO

Los suscritos profesores, DR. JOHN ALBERT BODDEN MENDEZ, M.Sc. IRIDA ISOLINA RINCON ALMARZA y DRA. XIOMARA MARINA DURAN OLIVARES, designados como jurado examinador por el Consejo Universitario de URBE, para evaluar el(la) TRABAJO DE GRADO Intitulado(a): INTELIGENCIA EMOCIONAL Y COMUNICACIÓN ASERTIVA EN GERENTES DE LAS ORGANIZACIONES EDUCATIVAS, que presenta el (la) participante: BERTHA NEISA MONTOYA FLORES, C.I.: 07.899.440, para optar al grado de MAGISTER SCIENTIARUM EN CIENCIAS DE LA EDUCACION MENCIÓN: GERENCIA EDUCATIVA, bajo la tutoría de DRA. XIOMARA MARINA DURAN OLIVARES, C.I.: 04.019.740, reunidos previa convocatoria el día 27 del mes de Enero de 2012, a las 01:00 PM en el edificio sede del Vicerrectorado de Investigación y Postgrado de ésta Universidad, después de presenciar la defensa de dicho(a) Trabajo, ha sido calificado como APROBADO, correspondiéndole la valoración de SOBRESALIENTE (18 puntos), de conformidad con el Reglamento General de Investigación y de Estudios para Graduados de la Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. Maracaibo, a los 27 días del mes de Enero de 2012.



DRA. XIOMARA DURAN

C.I: 04.019.740

Univ. o Institución
a la que pertenece
URBE

DR. JOHN BODDEN

C.I: 04.662.986

Univ. o Institución
a la que pertenece
URBE

M.Sc. IRIDA RINCON

C.I: 08.406.045

Univ. o Institución
a la que pertenece
IUTM

Dedicatoria

A dios sobre todas las cosas, por ser mi guía espiritual perfecta, y por permitir mi continuad a pesar de las adversidades, por estar a mi lado siempre que lo necesito, gracias padre por la unción y ministración brindada. Bendito seas por siempre.

A mi madre, mujer ejemplar, que siempre me brindó su apoyo, que dios te tenga en la gloria. Te amaré por siempre.

A mi hijo Florencio Enrique quien fue mi mano derecha en la realización de esta investigación, que dios te bendiga.

A mis hijas gemelas, Ruthmery y Rossenny por soportar mi ausencia y falta de atención en cada instante requerido, que dios me las bendiga.

A mi esposo, mi negro quien siempre me aconsejó y apoyó con sus palabras continua tu eres buena, gran hombre, gracias por tu paciencia amor.

Agradecimientos

A la Universidad Rafael Beloso Chacín por permitir el estudio de maestría contribuyendo al desarrollo de jóvenes y adultos.

A la Lcda. Maria Cristina Beloso que de alguna manera contribuyó para con el estudio de esta maestría, gracias mil.

A la profesora Xiomara Durán por su confianza y paciencia a lo largo de esta investigación, que dios la bendiga.

Al profesor John Bodden por ser consultor permanente, por su paciencia y apoyo para con la investigación.

A todos los profesores que contribuyeron y brindaron sus conocimientos para mi formación profesional como: Eddy Mogollón y Sandro Pérez.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
VEREDICTO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE CUADROS.....	vii
INDICE DE TABLAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO	
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1 Formulación del Problema.....	11
1.2 Sistematización de las Variable.....	12
2. Objetivo de la Investigación.....	13
2.1 Objetivo General.....	13
2.2 Objetivos Específico.....	13
3 Justificación.....	14
4. Delimitación.....	16
II. MARCO TEORICO.....	17
1. Antecedentes.....	17
1.1 Bases Teóricas.....	26
2.1 Inteligencia Emocional.....	27
2.1.1 Componentes de la Inteligencia Emocional.....	33
2.1.1.1 Capacidad de Analizar.....	38
2.1.1.2 Razonamiento Lógico.....	41
2.1.1.3 Resolver Problema.....	44
2.1.2 Factores de la Inteligencia.....	46
2.1.1.1 Autocontrol.....	52
2.1.2.2 Autorregulación.....	54
2.1.2.3 Empatía.....	57
2.2 Comunicación Asertiva.....	60
2.2.1 Aspectos de Comunicación Asertiva.....	68
2.2.1.1 Contacto Visual.....	72
2.2.1.2 Postura.....	75
2.2.1.3 Tono de Voz.....	76
2.2.2.1 Tipos de Comunicación.....	79
2.2.2.2 Comunicación Pasiva.....	84

2.2.2.2 Comunicación Asertiva.....	88
2.2.2.1 Comunicación Agresiva.....	92
2.2.3.2 Sistema de Variable.....	95
III. MARCO METODOLÓGICO.....	98
1. Tipos de Investigación.....	99
2. Diseño de la Investigación.....	100
3. Población.....	102
4. Muestra.....	103
5. Técnicas de Instrumentos para la Recolección de Datos.....	104
5.1 Técnicas.....	104
5.2 Instrumento.....	105
6. Valides y Confiabilidad del Instrumento.....	106
6.1 Valides.....	106
6.2 Confiabilidad.....	107
6.3 Técnicas de Análisis de Datos.....	108
6.4 Procedimientos de la Investigación.....	109
IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	111
4. Presentación y Análisis de los Resultados.....	111
CONCLUSIONES.....	149
RECOMENDACIONES.....	152
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	154
ANEXOS	

LISTA DE CUADROS

CUADROS	p.p
1. Componentes de la Inteligencia Emocional.....	35
2. Factores de la Inteligencia.....	49
3. Aspecto de la Comunicación.....	71
4. Tipos de Comunicación.....	82
5. Operacionalización de las Variables.....	98
6. Distribución de la Población.....	104
7. Medición y Análisis.....	108
8. Baremo de Interpretación.....	110

LISTA DE TABLAS

TABLAS	p.p
1. tabla 1(Capacidad de analizar).....	113
2. tabla 2 (Razonamiento Lógico).....	115
3. tabla 3 (Resolver problemas).....	117
4. tabla 4(Cierre de Dimensión Componentes de la Inteligencia).....	119
5. tabla 5 (Autocontrol).....	120
6. tabla 6 (Autorregulación).....	122
7. tabla 7 (Empatia).....	124
8. tabla 8 (Factores de la Inteligencia).....	126
9. tabla 9 (Cierre de Variable Inteligencia Emocional).....	127
10. tabla 10 (Contacto Visual).....	129
11. tabla 11(Postura).....	131
12. tabla 12 (Tono de Voz).....	133
13. tabla 13(Cierre de Dimensión Aspectos de la comunicación Asertiva).....	135
14. tabla 14 (Pasivo).....	136
15. tabla15 (Agresivo).....	138
16. tabla16 (Asertivo).....	140
17. tabla 17 (Cierre de Dimensión Tipos de la Comunicación	141
18. tabla 18 (Cierre de Variable Comunicación Asertiva)	143

Montoya Flores Bertha N. Inteligencia Emocional y Comunicación Asertiva en gerentes de organizaciones educativas. Universidad Rafael Belloso Chapín. Maestría en Ciencias de la Educación, Mención Gerencia Educativa.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre inteligencia emocional y comunicación asertiva en gerentes de organizaciones educativas del Estado Zulia, elementos fundamentales en la actividad diaria dentro de las relaciones interpersonales tanto en el ámbito político y social y sobre todo en el educativo. Los cambios producidos recientemente han impactado en las relaciones sociales, es por ello, que se hace necesaria de las variables para dar respuestas a las exigencias que se presentan a diario institucionalmente, está fundamentada teóricamente en las teorías de Cooper y Sawaf, Goleman, Fernández Collado, Pérsico, Gil Adí y Schmitz, la investigación fue de carácter descriptivo con diseño de campo no experimental y transaccional, la población estudiada fue presentada por los gerentes y docentes de las tres (3) organizaciones educativas. El instrumento para la recolección de la información consistió en una encuesta conformada por treinta y seis (36) preguntas con cuatro (4) alternativas, la validez del instrumento se obtuvo a través del juicio de cinco (5) expertos tanto a nivel educativo como metodológico y la confiabilidad se obtuvo mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual resultó 0,80 significando ser confiable, los datos fueron tratados con estadísticas descriptivas, se pasaron los datos en tabla donde se observan las alternativas de respuestas frecuenciales, porcentuales, promedios de indicadores y análisis de los resultados obtenidos se pudo concluir que no se construye ninguna situación sino que reobservan situaciones ya existente donde se puede determinar la relación entre inteligencia emocional y comunicación asertiva en gerentes de organizaciones educativas, finalmente se recomienda hacer uso de la inteligencia emocional de sus componentes y factores para el logro de una comunicación asertiva con sus aspectos y tipos para mantener las buenas relaciones institucionalmente.

Palabras Claves: Inteligencia emocional y Comunicación Asertiva.

MONTOYA FLORES BERTHA N. emotional intelligence and assertive communication in managers of educational organizations. University Rafael Beloso Chapín. Masters in Sciences of the Education, Mensión Educational Management.

ABSTRACT

This present investigation has the objective to determine the relationship between emotional intelligence and assertive communication on managers of educational organizations in Zulia States, fundamental elements in the daily activity inside the interpersonal relationships as political and social environment after all in the educational. The recent changes have impacted on social relations, that is why that is necessary variables to respond the demands that are present every day institutionally, theory is based on theories from Cooper and Sawaf Goleman, Fernández Hill, Peach, Gil Adí and Schmitz, the investigation has a descriptive character with field design experimental and transactional, the study population was made by managers and teachers of the three (3) educational organizations. The instrument for the gathering of information consisted on a survey conformed by thirty six (36) questions with four (4) alternatives, the validity of the instrument was obtained through the trial of five (5) experts both educational level as methodological and the dependability was obtained by means of the coefficient Alpha of Cronbach, which was 0,80 meaning to be reliable, the data was treated with statistical descriptive, they spent the data in chart where the alternatives are observed frequential responses, percentage, averages of indicators and analysis obtained from the results conclude that any situation is not built but rather reobservan situations already existent where you can determine the relationship between emotional intelligence and assertive communication in managers of educational organizations, finally it is recommended to use the emotional intelligence of its components and factors for the achievement of an assertive communication with its aspects and types to maintain the good ones you relate institutionally.

Keywords: Emotional intelligence and assertive communication.

Introducción

La presente investigación se realizó con el propósito de lograr una mejor comunicación entre gerentes y docentes de instituciones educativas del Estado Zulia, haciendo uso de la inteligencia emocional, aplicando sus componentes y factores como estrategias viables y eficaz en el proceso comunicacional del personal directivo y docente de dichas organizaciones educativas.

La inteligencia emocional penetra en toda comunicación para el logro de actividades propuestas, permitiendo conocer y respetar sentimientos ajenos y propios, sirviendo estos además, de guía al pensamiento y a la acción, por tanto es necesaria para el logro de una comunicación asertiva, debido a que es importante en todas las actividades organizacionales, ya que es el medio por el cual se realizan las funciones institucionales y cada miembro que la conforman forma parte de ello, los mismos participan en el proceso comunicacional, de tal manera, que en gerentes se hace necesaria como para los docentes, porque toda función organizacional, planificación y de control se vuelve efectivas solo mediante la ejecución y la comunicación.

Por ello, esta investigación tiene un propósito, que haya una retroalimentación comunicacional donde se logre el objetivo principal, el buen funcionamiento organizacional, el desarrollo de esta investigación se presentará mediante varios capítulos. El capítulo I denominado El Problema, donde se presenta un Planteamiento general de la problemática objeto de

estudio y se justifica la importancia que reviste este estudio y los objetivos que esperan satisfacerse con la delimitación y justificación. Seguidamente el capítulo II, corresponde al Marco Teórico, compuesto por los antecedentes, bases teóricas, definiciones conceptuales, así como las variables.

Así como otros mecanismos para la sustentación de los argumentos que son el pilar de esta investigación. El tercer Capítulo III se definió como el Marco Metodológico, donde se especifican los métodos, técnicas y procedimiento para dar el soporte debido a los pasos a ejecutarse para alcanzar los objetivos propuestos, se define tipo y diseño de investigación, población e instrumento seleccionado para dar soporte, debido a los pasos ejecutados para alcanzar los objetivos previstos.

En el Capítulo IV se presentan los resultados de la investigación, donde se plasman los resultados e información mediante el uso de estadística descriptiva se elaboran tablas y cuadros que permiten conocer la opinión resultante incluyendo la interpretación y discusión de los resultados y por último se procedió a señalar las conclusiones y recomendaciones, etapa final de la investigación, comprendida tanto las reflexiones del investigador como los portes realizados para abordar la problemática existente.