



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Inteligencia Emocional y Administración de Calidad en
los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala”,
Ayacucho – 2017**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Yessika Mayumi Rojas Gabriel

ASESORA:

Dra. Mendoza Alva, Cecilia

SECCIÓN:

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Gestión y calidad educativa

PERÚ – 2018



Dr. Mario Jaime Andia
PRESIDENTE



Dr. Walter Jesús Velásquez Godoy
SECRETARIO



Dra. Cecilia E. Mendoza Alva
VOCAL

DEDICATORIA

A mi adorada madre Vicenta, sabes que sin tu ejemplo de no desfallecer jamás, no hubiera logrado nada, porque con tu mirada siempre me diste la valentía para seguir adelante en mis momentos más difíciles. ¡Eres mi vida!

A Eusebio, porque toda tu vida encalleciste tus manos para darme lo mejor, porque tu sonrisa me motivó a levantarme tras las caídas con una fuerza titánica. Te amo más que a nada en esta vida padre.

Al guardián de mi vida, extraño mucho nuestras tardes de juego, cuando nuestro único problema era ensuciarnos la ropa y nuestra madre se enfadaba. Daría lo que fuera solo por verte una vez más y abrazarte muy fuerte Joe.

A ti Jhomar, porque eres el responsable de abrirnos el camino con tu ejemplo, estoy muy orgullosa de ti, gracias por brindarme tu apoyo y por regalarme a mi bello sobrino Joaquim.

A mi encantadora hermana Lucy, por ser mi confidente y cómplice incondicional, por ser mi compañera de travesuras y por enseñarme que la vida a tu lado es más divertida, y sobre todo por el regalo más bello a la luz de mis ojos, mi adorada sobrina Jhoely.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo, y de manera única al Rector fundador Dr. César Acuña Peralta, por darnos la oportunidad de llevar a cabo nuestros estudios de post grado.

A los especialistas del programa de la Escuela de Postgrado, por aportar con sus conocimientos a la obtención del grado académico de maestría.

A la asesora, Dra. Cecilia Alva Mendoza por su paciencia y sugerencias acertadas, que permitieron concretar la investigación.

Al doctor Marcelino Pomasoncco Ilanes, director de los Planteles de Aplicación Guamán Poma de Ayala, quien me permitió acceder a su Institución para recolectar los datos necesarios y obtener resultados valiosísimos para la investigación, así mismo a los docentes que forman parte de dicha institución, quienes voluntariamente cooperaron respondiendo los cuestionarios.

Y a todos los que hicieron posible la realización de este trabajo de investigación. Gracias totales.

PRESENTACIÓN

Respetados señores miembros del Jurado, les hago presente mi tesis de investigación titulada “Inteligencia Emocional y Administración de Calidad en los Planteles de Aplicación Guamán Poma de Ayala, Ayacucho - 2017”, que tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y la Administración de Calidad, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Administración de la Educación.

Esperando alcanzar las expectativas y cumplir con los requisitos de aprobación, recibo con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseando que sirva de aporte a quien desea continuar un estudio de esta naturaleza.

La autora.

ÍNDICE

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Trabajos previos.....	13
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	15
1.3.1. Inteligencia Emocional.....	15
1.3.2. Administración de calidad.....	22
1.4. Formulación del problema.....	25
1.5. Justificación del estudio.....	25
1.6. Hipótesis.....	26
1.7. Objetivos.....	27
II. MÉTODO.....	29
2.1. Diseño de investigación.....	30
2.2. Variables, operacionalización.....	30
2.3. Población y muestra.....	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..	36
2.5. Métodos de análisis de datos.....	38
2.6. Aspectos éticos.....	39

III. RESULTADOS.....	40
3.1. Resultados de la Variable Inteligencia Emocional.....	40
3.2. Resultados de la Variable Administración de Calidad.....	40
3.3. Coeficiente de correlación entre las variables Inteligencia Emocional y Administración de Calidad.....	40
3.4. Contrastación de hipótesis respecto a las variables Inteligencia Emocional y Administración de Calidad.....	40
IV. DISCUSIÓN.....	61
V. CONCLUSIONES.....	66
VI. RECOMENDACIONES.....	68
VII. REFERENCIAS.....	70
ANEXOS.....	72

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Anexo N° 02: Acta de aprobación de originalidad de los trabajos académicos de la UCV

Anexo N° 03: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV

Anexo N° 04: Declaración jurada de autoría y cesión de derechos de publicación del artículo científico

Anexo N° 05: Declaración jurada de originalidad

Anexo N° 06: Base de datos

Anexo N° 07: Instrumentos

Anexo N° 08: Constancia de aplicación de Instrumentos

Anexo N° 09: Galería fotográfica

Anexo N° 10: Validación de expertos

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo el objetivo de determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y la Administración de Calidad en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala”, Ayacucho, 2017.

El diseño de la investigación es descriptivo correlacional; la muestra constituyó 50 docentes y administrativos de los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala”, los datos fueron recolectados a través de cuestionarios para ambas variables; se hizo uso del programa Excel para poder procesar la base de datos a través del Baremo, así mismo para construir las tablas y los gráficos; para hallar la correlación entre variables se hizo uso del programa SPSS, donde se eligió los coeficientes correlación de acuerdo a la escala de medición, en este caso fue ordinal y se trabajó con Rho de Spearman.

Se llegó al resultado, que al 95% de nivel de confianza, de que existe correlación estadísticamente significativa en la población entre la variable Inteligencia Emocional y la Administración de Calidad en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala”, Ayacucho – 2017. Llegando a la siguiente conclusión: Se ha determinado que existe una relación significativa $r= 0,885$ entre la variable Inteligencia Emocional y la variable Administración de Calidad. Lo que significa que, a un alto nivel de Inteligencia Emocional le corresponde un nivel alto de Administración de calidad y a un bajo nivel de Inteligencia Emocional, le corresponde un nivel bajo de Administración de Calidad.

PALABRAS CLAVE: Inteligencia Emocional, Inteligencia Personal, Inteligencia Interpersonal, Administración, Planificación, Organización y Control.

ABSTRAC

The present research work had the objective of determining the relationship between Emotional Intelligence and Quality Management in the Application Plants "Guaman Poma de Ayala", Ayacucho, 2017.

The design of the investigation is descriptive correlational; the test of 50 teachers and the administration of the Application Plans "Guaman Poma de Ayala", the data were collected through questionnaires for both variables; the Excel program was used to be able to process the database through the Scale, likewise to construct the tables and graphs; To find the correlation between variables, we used the SPSS program, where the correlation coefficients were chosen according to the scale of measurement, in this case it was ordinal and we worked with Spearman's Rho.

The result was that, at 95% confidence level, there is a statistically significant correlation in the population between the Emotional Intelligence variable and the Quality Management in the Application Plants "Guaman Poma de Ayala", Ayacucho - 2017. Reaching the following conclusion: It has been determined that there is a significant relationship $r = 0.885$ between the variable Emotional Intelligence and the variable Quality Management. Which means that, a high level of Emotional Intelligence, corresponds to the high level of Quality Management and a low level of Emotional Intelligence, corresponds a low level of Quality Management.

KEYWORDS: Emotional Intelligence, Personal Intelligence, Interpersonal Intelligence, Administration, Planning, Organization and Control.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

En la actualidad, se han venido dando una serie de cambios en todo el mundo, no solo en el aspecto económico y ambiental, sino también en la tecnología y las formas de organización y socialización, estos cambios obligan a las Instituciones Educativas a avanzar al ritmo de estas evoluciones. El contexto de este mundo modernizado ha ido incluyendo culturas, sin tomar en cuenta las fronteras y, este contexto, nos obliga a tener una predisposición y la capacidad de adaptarse al cambio.

Pese a lo mencionado, en el Perú, existen muchas Instituciones Educativas que están en crisis debido a que son incapaces de adecuarse a dichos cambios. Sin embargo, existen Instituciones Educativas que anhelan enaltecer su desempeño buscando alcanzar la calidad de su servicio, para ello será necesario indagar algunas estrategias internas que puedan coadyuvar al alcance de sus objetivos y de esta manera lograr satisfacer necesidades de los consumidores, para ello se requerirá también de un trabajo grupal donde cada uno de los miembros posean diferentes habilidades, antecedentes, y experiencias, los cuales nos ayudarán a incrementar la posibilidad de ofrecer soluciones creativas.

Las investigaciones han podido demostrar que aquellas personas que tienen sus habilidades emocionales desarrolladas, tienen más probabilidad de estar satisfechos con su vida y el hecho de dominar sus emociones favorecen su propia productividad; por el contrario, las personas que no ordenan su vida emocional, liberan batallas internas que no les permite desarrollar su capacidad en el trabajo, pensar claramente o cumplir ciertas normas que orientan al éxito de la Institución Educativa.

Es más que necesario entender que la Inteligencia Emocional genera ciertas competencias que le permiten a una persona que logre enfrentarse a las demandas y los cambios del entorno; esto significa que podemos tomarla como una herramienta imprescindible para lograr un mejor desempeño en los centros de trabajo y lograr la mayor productividad y rentabilidad posible, y más que eso, lograr en nuestra Institución Educativa, un ambiente agradable y acogedor.

En este contexto, en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala” de Ayacucho, se han observado diversos problemas en la relación entre docentes y el

director, pues los docentes no se inmiscuyen al 100% en el proceso de la Administración debido a que opinan que vienen siendo dirigidos por alguien que se dice ser jefe, con carácter manipulador y agresivo, tal vez porque se hace de lado la Inteligencia Emocional. La Inteligencia Emocional es la habilidad que posee todo ser humano, y como ya se ha mencionado, el éxito de la I. E. está determinada por las diferentes habilidades que deben poseer el Director y cada uno de sus miembros.

Por todo lo expuesto anteriormente, se consideró necesaria buscar la relación entre la Inteligencia Emocional y una Administración de Calidad en los Planteles de Aplicación Guamán Poma de Ayala, Ayacucho.

1.2 Trabajos previos

Bermudes y Bautista (2009) presentó una tesis titulada: “Inteligencia Emocional y Liderazgo Femenino en cargos de dirección de organismos públicos adscritos en el gobierno regional del estado de Zulia”, metodológicamente de tipo correlacional y de diseño no experimental, aplicada en una muestra de 28 líderes féminas y recopilado los datos a través de cuestionarios de la escala de Likert. Las conclusiones a las que se arribaron fueron: Los resultados procesados mediante las estadísticas descriptivas y correlación de Spearman, reportaron un coeficiente de 0.69 demostrándose la existencia de una correlación positiva considerable entre las variables, además se reportó un total de 71,4% de féminas encuestadas que tenían una inteligencia adecuada para asumir cargos de dirección de organismos públicos del Gobierno del estado de Zulia.

Por otro lado, Argoty, Romero y Torres (2015) en su artículo titulado: “Relación de la Inteligencia Emocional con el Desempeño laboral”, metodológicamente de tipo correlacional y de diseño no experimental, aplicada en una muestra de 23 trabajadores de la organización. Se concluyó que: que la formación de la inteligencia emocional, dentro de las empresas, conducirá de manera segura a mejoras significativas en la calidad de trabajo de su personal, ya que se puede llegar a desarrollar aspectos importantes como lo son la capacidad para formar equipos de trabajo y la capacidad para adaptarse a los cambios.

Bartre (2006) en su tesis titulada: “Niveles de inteligencia Emocional y su relación con variables como sexo, salario y experiencia laboral en relacionadores industriales de Lima”, metodológicamente de tipo correlacional y de diseño descriptivo, aplicada en una muestra de 122 personas y recopilado los datos a través de las escalas de la Inteligencia Emocional (I-CE). Se concluyó que: los relacionadores industriales tienen un nivel mayor de Inteligencia Emocional en el factor Intrapersonal, seguido por el interpersonal y el de competencias especiales, así mismo, existe una correlación directa entre la Inteligencia Emocional de las relaciones industriales y salario, de igual manera, existen diferencias significativas en el nivel de Inteligencia Emocional, según los años de experiencia laboral.

De la misma forma, Saldaña (2015) en su tesis titulada: “Inteligencia Emocional y su Influencia en el desempeño laboral de la unidad microfinanciera credimujer región “La Libertad” de la ONG Manuela Ramos”, metodológicamente de tipo correlacional no experimental y de diseño descriptivo correlacional, aplicada en una muestra de 15 individuos y recopilado los datos a través del Inventario de Bar-On. Se concluyó que: Los resultados procesados mediante las estadísticas descriptivas y correlación de Pearson, reportaron un coeficiente de 0.46 demostrándose la existencia de una relación de influencia positiva entre las variables Inteligencia Emocional y Desempeño laboral.

Alminagorta (2015) en su tesis titulada: “Inteligencia Emocional y habilidades sociales en estudiantes del V ciclo de la I.E. José Antonio Encinas Franco de Huanta – 2015”, metodológicamente de tipo no experimental y de diseño correlacional, aplicada en una muestra de 30 estudiantes y recopilado los datos a través de cuestionarios. Se concluyó que: Existe relación entre las variables inteligencia emocional y habilidades sociales en niños de nivel de educación primaria del ciclo V ciclo de la I.E. José Antonio Encinas Franco de Huanta – 2015.

Alfaro (2017) en su tesis titulada: “Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes del Nivel Primaria de Huanta – 2017”, metodológicamente de tipo no experimental y diseño correlacional transeccional, aplicada en una muestra de 59 estudiantes y recopilado los datos a través de cuestionario de encuesta y la guía de análisis documenta. Se concluyó que: existe

relación entre la inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de la Institución educativa Jesús Nazareno, Huanta – 2017. ($T_c=0,253$, $P=0,007 < 0,05$).

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Inteligencia Emocional.

Inteligencia, se entiende que es la capacidad de aprehender conocimientos para utilizarlos en diversas situaciones con el fin de lograr objetivos.

Emoción, es un conjunto de sentimientos que surgen cuando una persona se encuentra ante situaciones relevantes, estas pueden ir variando profundamente de manera efímera los estados de ánimo, las cuales pueden ser agradables o penosas. En palabras más sencillas, las emociones son reacciones que todos hemos experimentado, entre las cuales están: la tristeza, la alegría, la ira, el miedo, el amor y otros.

Cada día van surgiendo una importante cantidad de información con relación a la función que tienen las emociones en nuestra vida diaria, entonces surge la noción de lo indispensable que la Inteligencia Emocional puede llegar a ser. En algún momento se solía valorar a las personas por su CI (Coeficiente Intelectual), sin embargo, desde hace algún tiempo, la Inteligencia Emocional se ha introducido en distintos aspectos de nuestra vida cotidiana y sobre todo.

De esta forma, en estos tiempos donde la era de la globalización nos somete a su dialéctica y sus constantes cambios, es imprescindible exigirnos a estar preparados para poder enfrentar aquellos nuevos desafíos de manera eficaz y eficiente.

Es más que importante tener en cuenta, que antes que nada, las Instituciones Educativas las conforman Seres Humanos, quienes tienen objetivos y necesidades personales que buscarán satisfacerlas para poder llenar “el vacío personal” de sentimientos y emociones, pues esto determinará y organizará todos los procesos mentales y su comportamiento al logro de las metas para el beneficio de la Institución.

Recientemente se les ha dado la debida importancia al factor emocional, pues tienen una relación con el desempeño óptimo de las actividades, donde las personas como individuos, líderes, administradores o colaboradores, tenemos nuestras discrepancias en diversas áreas o aspectos, sin embargo, como humanos estamos inmersos en los principios de la Inteligencia Emocional.

Se conceptúa a la Inteligencia Emocional como aquella habilidad para reconocer el sentir ajeno y el propio; es decir, es poseer el arte de motivar y perseverar ante situaciones adversas, regular el humor, controlar los impulsos y en lo posible evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de raciocinio, demostrar empatía y mantener esperanzas, los cuales pueden ser poderosas herramientas para tener ventajas dentro del mundo de la Administración de la Educación.

En estos días, las Instituciones Educativas deberían estar evaluando constantemente estas herramientas, pues podrían ser una ayuda para el Director para controlar las actitudes del personal que labora dentro de la Institución Educativa, desarrollando el potencial para adquirir las para aprender la destreza del autoconocimiento, la motivación, la empatía, las relaciones personales y el autoconocimiento, que sin duda alguna serán de utilidad para que los docentes y administrativos puedan mantenerlos como una base para su desarrollo profesional y personal; de esta manera lograr una Administración de Calidad.

Según Goleman (1995): “Es un conjunto de destrezas, habilidades, actitudes y competencias que determinan la conducta de un individuo, sus reacciones y estados mentales. Es la capacidad de reconocer los propios sentimientos y el de los demás, de motivarnos y manejar de manera adecuada las relaciones.”

Según Weisinger (2001): “La inteligencia emocional es el uso inteligente de las emociones de modo que estén a favor de nosotros, para que nos ayuden a guiar nuestro comportamiento. Se utiliza de manera intrapersonal (cómo desarrollarla y utilizarla en relación a uno mismo) e interpersonal (cómo ser más efectivos en nuestra relación con los demás).”

Por otro lado, Salovey y Mayer (1990) menciona que: “ Es una forma de inteligencia social que involucra la habilidad para dirigir los sentimientos propios y las emociones así como el de los demás, saber diferenciar entre ellos y utilizar esa información para guiar los pensamientos y las acciones propias.”

Así mismo Cooper (1998), refiere que es: “La capacidad de sentir, entender y aplicar de manera eficaz el poder de las emociones como una fuente de energía humana, información, conexión e influencia.”

También Cooper y Sawaf (1998) afirman que: “la Inteligencia Emocional requiere que aprendamos a reconocerlas y valorarlas, tanto como en nosotros mismos como en los demás, y que respondamos de manera apropiada a ellas, aplicando la información eficazmente en nuestra vida diaria y en nuestro trabajo.”

De todo lo mencionado se concluye que la Inteligencia Emocional es un conjunto de destrezas, cualidades y competencias que le dan a un individuo, la capacidad de poder manejar sus emociones de manera positiva y empática, de tal manera que le permita trabajar en equipo para lograr una meta en común, lo cual le brindará mayores posibilidades para desarrollarse profesionalmente. Es saber reconocer los sentimientos de los demás y también los nuestros, de controlar las emociones en nosotros mismos y en nuestras relaciones. Son capacidades adicionales que son diferentes a la inteligencia académica, por ello existen personas que poseen una gran preparación intelectual, sin embargo a falta de Inteligencia Emocional, terminan trabajando para personas con un coeficiente intelectual menor pero mayor Inteligencia Emocional.

Como afirman Cooper y Sawaf (1998): “Aún cuando las personas cuentan con el Coeficiente Intelectual como un factor imprescindible para el éxito, el mismo no cuenta. No se puede olvidar que lo más importante es la Inteligencia Interior.”

También Martineaud (1999), opina que: “el CI utilizado habitualmente para mediar el potencial del éxito en los estudios y la vida profesional y laboral, se ha convertido en una herramienta obsoleta.”

Gardner (1983) habla sobre la Teoría de las Inteligencias Múltiples, donde describe la inteligencia como: “la habilidad para resolver problemas”.

En su libre “Estructuras de la Mente” refiere a 8 tipos de Inteligencia. Lingüística, lógico-matemática, musical, espacial, cinestético-motriz o corporal, Interpersonal, Intrapersonal y naturalista. De las cuales tomamos a dos tipos de Inteligencia: Inteligencia Interpersonal e Inteligencia Intrapersonales, las cuales describiremos detalladamente a continuación:

1.3.1.1 Dimensión Inteligencia Interpersonal

Es la Inteligencia que nos permite comprender a las demás personas; es poderosamente indispensable en nuestra vida cotidiana comparada a aquella Inteligencia Académica, pues nos permite tomar decisiones correctas (elección de amigos, una pareja, otros) e influencia bastante en el éxito en nuestro trabajo o el estudio.

Gardner (1995) define a la Inteligencia Interpersonal como: “Es la capacidad de comprender a las personas e interactuar con ellos eficazmente, incluye las expresiones faciales, la voz, los gestos, la postura y la habilidad para expresar algo. Se encuentra en políticos, buenos vendedores, actores y docente exitosos, entre otros.”

Esto significa que una persona que posee una Inteligencia Interpersonal, será capaz de entender a la gente, liderar, organizar, comunicar, resolver conflictos, tener amigos, socializar con las personas, compartir, cooperar, etc.

Se puede concluir que la Inteligencia Interpersonal está basada en la habilidad de maniobrar las relaciones humanas, buscar la empatía con las personas e indagar lo que los motiva, las razones y las emociones que los determinan. Absolutamente todas las actividades que diariamente realizamos penden de esta inteligencia, por eso es imprescindible que el director de una Institución Educativa posea esta inteligencia y que haga uso de ella para poder trabajar con los decentes que laboran dentro de ella, ayudar a que estas personas puedan identificar y superar problemas.

Este tipo de inteligencia se centra básicamente en el desarrollo de dos grandes capacidades: La empatía y el manejo de las relaciones interpersonales.

Empatía: Cuando escuchamos este término, lo primero que vendrá a nuestras mentes será: “es ponerse en el lugar del otro”, y efectivamente es la habilidad que se tiene para entender la necesidad, los sentimientos, los problemas de los otros poniéndose en su lugar para responder reacciones emocionales.

Con respecto a la empatía, Goleman (1996) considera que: “Es reflexionar sobre los sentimientos ajenos, saber cómo actuar, decir las cosas y entender el punto de vista de cada uno de los que forman parte del equipo. Es sumamente

importante en los negocios internacionales y en el marco de la globalización, satisfaciendo de la mejor manera las necesidades de los clientes.”

Por lo tanto, la empatía es la intención de entender el sentir y las emociones, tratando de distinguir de manera justa y racional lo que pueda sentir otra persona, lo que hace que se ayuden entre sí. Se podría considerar que está estrechamente vinculada con el altruismo, que es la preocupación por los demás y la capacidad de ayudar.

Cuando una persona logra percibir el sufrimiento o el dolor de los demás situándose en su lugar, donde nace el deseo de ayudar y proceder siguiendo los principios de la moral, esto ayuda a comprender mejor la forma de actuar en algunas circunstancias y la forma en cómo la otra persona toma sus decisiones, por lo general, las personas que son empáticas suelen ser populares y gozan de reconocimiento social, que aprovechan las oportunidades que otras personas puedan darle y se anticipan a las necesidades de quienes requieren apoyo.

La empatía es todo lo contrario a antipatía, pues la relación que un empático genera satisfacción, agrado y bienestar. Es una cualidad positiva que admite establecer relaciones sanas, lo que genera una excelente armonía con las personas.

Inteligencia social: Es la capacidad de una persona para entender, relacionarse y congeniarse con la gente que le rodea, lo que hace que una persona pueda tener muchas amistades dispuestos a dar la cara por él, o lo contrario, hace que una persona no tenga nadie con quien contar.

Con respecto, Goleman y Cherniss (2005) definen a la inteligencia social como: “La capacidad de un ser humano para relacionarse. Es la necesidad de coordinar, cooperar y también competir.”

Desde tiempos antiguos, la inteligencia social pudo desarrollar la habilidad de los primates para que pudieran enfrentar desafíos para poder trabajar en grupos y llevar a cabo sus actividades de caza, convivencia, reproducción o como mecanismo de supervivencia, y hasta estos días aún sigue siendo necesaria esta inteligencia para lograr metas en una organización.

Por otro lado, Thorndike (1920) la define como: “La capacidad para comprender y dirigir a un grupo, capacidad para actuar sabiamente en las relaciones humanas.”

Podemos concluir que la inteligencia social es esa habilidad innata que poseen todas las personas y que es necesario desarrollar para conseguir una convivencia armoniosa con sus semejantes.

1.3.1.2 Dimensión Inteligencia intrapersonal

La inteligencia Intrapersonal o personal, está formada por ciertas competencias que determinan el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos.

Según Gardner (1999): “Es el conjunto de capacidades que nos permiten tener un modelo exacto y verás de nosotros mismos, así como utilizar ese modelo para desenvolverse de forma eficiente en la vida. Incluye la autocomprensión, la autoestima y la autodisciplina. Se encuentra desarrollada en psicólogos, filósofos, teólogos y otros.”

El término Intrapersonal hace referencia al conocimiento que tiene una persona sobre sus capacidades y limitaciones (reconociendo sus puntos fuertes y sus debilidades) para establecerse objetivos y de ver con realismo quiénes somos, cómo somos y qué queremos.

Esta clase de inteligencia, permite a cada uno de nosotros, formar un perfil personal preciso para poder comprender nuestras deficiencias y peculiaridades, así como nuestra condición y desperfectos. Nos permite también plantearnos metas, meditar sobre nuestras habilidades y desventajas personales, de tal manera que podamos conservar la compostura y dar lo mejor de nosotros mismos. Aquellas personas que poseen este tipo de inteligencia demuestran un perfil profesional de una persona madura que tiene autoconocimiento profundo.

Cuando aplicamos la Inteligencia Intrapersonal en el trabajo, se comprende 3 componentes: la automotivación, la autoconciencia y el autocontrol, las cuales definiremos a continuación:

Automotivación: Es la destreza de mantenerse en continua persistencia y búsqueda para conseguir los objetivos propuestos, haciéndole frente a las adversidades y encontrando soluciones. Las personas automotivadas son las que demuestran un gran entusiasmo por el logro de sus metas a través de su trabajo, por encima de la compensación económica, demostrando un alto grado de

compromiso e iniciativa, y sobre todo un gran optimismo en la consecución de sus objetivos.

Con respecto a ello, Allejo (2003) señala que: “se refiere a esas situaciones donde la persona realiza actividades por gusto de hacerlas, muy independientemente a los reconocimientos.”

De la misma manera Gómez (2000) define a la automotivación como: “Habilidad para realizar cosas por uno mismo, sin la necesidad de ser impulsado por otros.”

Avalados por los autores citados, podemos concluir que la automotivación es el simple hecho de gestionar la institución y seguir los procesos de la administración empujados por una motivación intrínseca sin esperar reconocimientos económicos, sino el solo tener el placer de lograr objetivos.

Autoconciencia: Es la capacidad que tiene uno de poder reconocer y comprender sus debilidades y fortalezas, emociones e impulsos, estados de ánimos y los efectos que estos causan en los demás, tanto en el trabajo como en la vida cotidiana. Se muestra generalmente en personas con la capacidad de auto juzgarse de manera objetiva, aquellas personas que tienen conciencia de sus limitaciones y admiten sus errores honestamente, que están predispuestos al aprendizaje y tienen un altísimo grado de confianza.

Según Gómez (2000): “Es la capacidad de conocerse a uno mismo, identificar los puntos fuertes y débiles que cada uno posee.”

Autocontrol: Es la capacidad de lograr controlar nuestras emociones e impulsos para ajustarlos a un objetivos, de asumir la responsabilidad de nuestras actitudes, de evitar juicios prematuros y pensar antes de actuar. Las personas que se autocontrolan suelen ser honorables e íntegras, saben controlar bien el estrés y la ansiedad ante situaciones adversas y sobre todo son flexibles ante los cambios e ideas nuevas.

Gómez (2000) menciona que: “Es la capacidad de controlar impulsos, saber mantener la calma y no perder los nervios.”

1.3.2 Variable Administración de Calidad

Administración: Es aquel proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y también las actividades a realizar con el fin de lograr las metas y objetivos de una organización de manera más eficiente (excelentes resultados con recursos mínimos), eficaz (logro de metas y objetivos) y efectiva (que responde a las necesidades de las demandas).

Sobre la administración, Drucker (1992) menciona que: “Es hacer que la gente sea capaz de lograr resultados en equipo, haciendo eficaces sus puntos fuertes e irrelevantes sus debilidades.”

Según Daft y Marcic (2009): “Es lograr las metas de una organización de manera eficiente y eficaz, a través de la planeación, organización, dirección y control de los recursos organizacionales.”

Koontz y Weihrich (2012), menciona que la Administración: “es un proceso de diseñar y mantener un ambiente donde las personas trabajen e conjunto para poder lograr los propósitos.”

De la misma manera Chiavenato (1999) menciona que: “la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos de la organización.”

Calidad: es un conjunto de peculiaridades innatas a algún objeto o un servicio que le otorgan la capacidad de satisfacer necesidades. Es la apreciación que tiene un cliente o consumidor de ese objeto o servicio, que puede asumir con conformidad para satisfacer sus necesidades. En este caso, hablamos de la calidad de servicio que debe brindar una Institución Educativa, el cual debe satisfacer las necesidades de los estudiantes y padres de familia.

Sobre ello, Crosby (1987) menciona que: “es la conformidad con los requerimientos, los cuales tienen que estar claramente establecidos para no tener malos entendidos, las mediciones deben ser tomadas continuamente para poder determinar la conformidad con dichos requerimientos. Cuando no hay conformidad no hay calidad.”

Proceso de la Administración

- Planeación

Es el proceso que implica determinar las metas de la Institución Educativa y establecer los medios y recursos para alcanzar dichas metas. Los administradores realizan este primer proceso porque necesitan establecer el curso general que seguirá la Institución Educativa en el futuro, para identificar y comprometer los recursos que la Institución Educativa necesita para alcanzar sus metas y finalmente para decidir cuáles serán las tareas que deberán desempeñarse de forma ordenada y jerarquizada para poder llegar a la meta.

Según Chiavenato (1999): “es la función administrativa que establece con anticipación cuáles son los objetivos que debe alcanzar. Es considerada como la primera función administrativa, pues en ella se darán las demás.”

Y finalmente tomamos a Reyes (1991) quien menciona que Planificar: “consiste en fijar el curso a seguir, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones y la determinación de tiempo y números para su realización.”

Organización

En este proceso, luego de preparar los planes, se debe llevar a cabo las ideas propuestas y hacerlas realidad. Para ello será fundamental una organización sólida. Aquí se tomarán decisiones sobre quién ocupará un puesto y qué tareas realizarán, quién dependerá de quién en la Institución Educativa. Esto implica crear una estructura con áreas, departamentos y descripciones de puestos.

Según Reyes (1991), Organización es: “estructurar la relación que debe existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de llevar a cabo su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.”

También Guzmán (1966), manifiesta al respecto que: “la organización es la coordinación de las actividades de todos los integrantes de una empresa con el propósito de obtener el máximo aprovechamiento posible de

los elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los objetivos que la empresa persigue.”

Dirección: En este tercer proceso, luego de preparar los planes, diseñar una estructura y organizar al personal, alguien deberá encargarse de dirigir a la Institución Educativa. Esta dirección consiste a motivar a terceros a fin de que desempeñen las y tareas necesarias para alcanzar las metas de la Institución Educativa.

Según Burt (1978) la dirección consiste en: “Coordinar el esfuerzo común de los subordinados para alcanzar las metas de la organización.”

Por otro lado Lerner y Baker (2004) consideran que la dirección es: “dirigir las operaciones a través de la cooperación y el esfuerzo de los subordinados para obtener niveles de productividad más altos mediante la motivación y supervisión.”

Control: Es el último proceso de la Administración que consiste en monitorear el desempeño de manera permanente y en aplicar acciones de manera proactiva o correctivas de ser necesario; es decir, dar seguimiento a las actividades para poder garantizar que se logren de acuerdo a lo planeado.

Según Burt (1978), el control: “tiene como objeto cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos.”

Terry (1987) lo define: “es el proceso para establecer lo que se está llevando a cabo, valorizando y aplicando medidas correctivas de ser necesarias, de manera que la ejecución pueda desarrollarse de acuerdo a lo planificado.”

Y finalmente Fayol (1987) menciona que: “Consiste en verificar si todo marcha conforme al plan adoptado, con las instrucciones formuladas y los principios establecidos. Su fin es señalar las debilidades y errores para rectificarlos e impedir que se vuelvan a producir.”

1.4 Formulación del problema

1.4.1. Problema general:

¿Qué relación existe entre la Inteligencia Emocional y la Administración de Calidad en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala”, Ayacucho – 2017?

1.4.2. Problemas específicos:

- a. ¿Qué relación que existe entre Inteligencia Emocional y la Planeación en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala”, Ayacucho - 2017?
- b. ¿Qué relación que existe entre Inteligencia Emocional y la Organización en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala”, Ayacucho - 2017?
- c. ¿Qué relación que existe entre Inteligencia Emocional y la Dirección en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala”, Ayacucho - 2017?
- d. ¿Qué relación que existe entre Inteligencia Emocional y el Control en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala”, Ayacucho - 2017?

1.5 Justificación del estudio

La investigación realizada sobre la Inteligencia Emocional y su relación con la Administración de Calidad en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala” – Ayacucho 2017, tienen justificación en los siguientes argumentos:

- a) **Por conveniencia.** El presente trabajo resulta conveniente porque tiene la intención de investigar que la inteligencia Emocional del director de los P. A. “Guamán Poma de Ayala” es un factor determinante para la correcta Administración y dirección. También permitirá conocer cuáles son los procesos de una correcta administración de la Educación.
- b) **Relevancia Social.** Estudiar la Inteligencia Emocional del director es una necesidad social orientada a una Administración de Calidad, sus

resultados tendrán un alcance social pues servirá a las demás Instituciones Educativas, tanto públicas como privadas, a poder tomar en cuenta que un líder debe tener una Inteligencia Emocional muy desarrollada para poder dirigir de manera adecuada los procesos de la Administración: Planeación, Organización, Dirección y Control.

c) *Implicancias prácticas.* La presente investigación ayuda a conocer cuáles son los factores desencadenantes que llevan que un líder no tenga una Inteligencia Emocional para poder dirigir una organización y propiciar una Administración de Calidad.

d) *Valor teórico.* Radica en la sistematización de información teórica sobre las variables de estudio que contribuyan a un mejor conocimiento sobre la Inteligencia Emocional y la Administración. Así también la relación que se obtenga de las variables que aquí se relacionan nos ayudará a formarnos una idea de cómo influye y qué relación hay entre la Inteligencia Emocional y la Administración de Calidad. La investigación también puede ser una persuasión para que surjan nuevas investigaciones sobre la temática abordada.

e) *Utilidad metodológica.* Desde esta perspectiva el trabajo tiene justificación porque contribuirá con la validación de instrumentos que permitan recolectar información sobre Inteligencia Emocional y la Administración de Calidad; además de permitir que las variables aquí presentadas puedan ser sometidas a un análisis crítico de parte de investigadores, pedagogos y otras personas interesadas en el análisis de las variables de estudio.

1.6 Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

Hipótesis Alternativa

Ha: Existe correlación estadísticamente significativa en la población entre la variable Inteligencia Emocional y Administración de Calidad en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala” – Ayacucho 2017

Hipótesis Nula

Ho: No existe correlación estadísticamente significativa en la población entre la variable Inteligencia Emocional y Administración de Calidad en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala” – Ayacucho 2017

1.6.2. Hipótesis Específicas

- a. Existe correlación estadísticamente significativa en la población entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Planeación en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala”, Ayacucho - 2017.
- b. Existe correlación estadísticamente significativa en la población entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Organización en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala”, Ayacucho – 2017.
- c. Existe correlación estadísticamente significativa en la población entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Dirección en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala”, Ayacucho – 2017.
- d. Existe correlación estadísticamente significativa en la población entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Control en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala”, Ayacucho - 2017.

1.7 Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y la Administración de Calidad en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala”, Ayacucho – 2017.

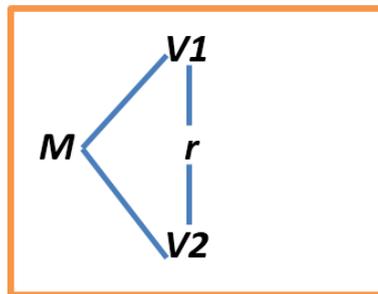
1.7.2. Objetivos Específicos

- a. Identificar la relación que existe entre Inteligencia Emocional y la Planeación en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala”, Ayacucho - 2017.

- b.** Identificar relación que existe entre Inteligencia Emocional y la Organización en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala”, Ayacucho - 2017.
- c.** Identificar la relación que existe entre Inteligencia Emocional y la Dirección en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala”, Ayacucho – 2017.
- d.** Identificar la relación que existe entre Inteligencia Emocional y el Control en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala”, Ayacucho – 2017.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación: La investigación que se desarrolla presenta el diseño Descriptivo Correlacional.



Donde:

M = Muestra

V1 = Variable Inteligencia Emocional

V2 = Variable Calidad de la Administración

r = Relación

2.2 Variables, operacionalización:

a. Concepto de las variables:

- Inteligencia Emocional: Es una forma de inteligencia social que implica dirigir los sentimientos y emociones (los propios y el de los demás), saber discriminar entre ellos y usar esta información para guiar los pensamientos y las acciones. Goleman (2000)
- Administración de Calidad: Entendemos por Administración como un proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr un objetivo de la Institución Educativa de manera eficiente y eficaz; dicha administración debe ser de calidad; es decir, el servicio

educativo que se brinda debe satisfacer las necesidades del consumidor y éste debe quedar completamente satisfecho. Scanlan (1988).

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Inteligencia Emocional	Una forma de inteligencia social que implica la habilidad para dirigir los propios sentimientos y emociones y los de los demás, saber discriminar entre ellos, y usar esta información para guiar el pensamiento y la propia acción. Goleman (2000)	Es una manera de medir de forma cualitativa la Inteligencia Emocional del director a través de cuestionarios que serán los instrumentos pertinentes para recolectar los datos que se requieren. Los cuestionarios están estructurados con 20 ítems, 10 preguntas para la dimensión: Inteligencia Personal y 10 ítems para la dimensión: Inteligencia Interpersonal.	Inteligencia Personal	Automotivación: Demuestra gran entusiasmo por su trabajo y por el logro de las metas por encima de la simple recompensa económica, con un alto grado de iniciativa y compromiso. Autoconciencia: Reconozco y entiendo mis fortalezas, debilidades, estados de ánimo, emociones e impulsos, así como el efecto que éstos tienen en los demás. Autocontrol: Controlo mis emociones e impulsos, pienso antes de actuar y evito juicios prematuros, soy sincero e íntegro, controlo el estrés y la ansiedad y soy flexible ante los cambios e ideas nuevas.	ORDINAL Siempre A veces Nunca
			Inteligencia Interpersonal	Empatía: Entiendo las necesidades, los sentimientos y problemas de los demás y respondo correctamente a estos. Demuestra altruismo y capacidad de ayuda con sus colaboradores. Inteligencia social: Lidio con mis emociones y el de los demás para poder entablar relaciones positivas dentro de mi Institución Educativa. Demuestra equidad en el trato con todos los docentes de la Institución.	
V2: Administración de Calidad	Entendemos por Administración como un proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el	Es una manera de medir de forma cualitativa la Calidad de la administración a través de cuestionarios que serán los	Planeación	- Establezco el curso general que seguirá mi Institución Educativa. - Identifico y comprometo los recursos que la Institución	

	<p>uso de recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr un objetivo de la Institución Educativa de manera eficiente y eficaz; dicha administración debe ser de calidad; es decir, el servicio educativo que se brinda debe satisfacer las necesidades del consumidor y éste debe quedar completamente satisfecho. Scanlan (1988)</p>	<p>instrumentos pertinentes para recolectar los datos que se requieren.</p> <p>Los cuestionarios están estructurados con 17 ítems: 4 ítems para la dimensión Planificación, 4 ítems para dimensión Organización, 5 ítems para la dimensión dirección y 4 ítems para la dimensión control.</p>		<p>Educativa necesita para alcanzar metas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Decido las tareas que se van a desempeñar e forma ordenada y jerarquizada. 	<p>ORDINAL</p> <p>Siempre</p> <p>A veces</p> <p>Nunca</p>
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Creo una estructura de trabajo, designo puestos y tareas de acuerdo a las capacidades de mis colaboradores. 	
			Dirección	<p>Motivo a terceros para desempeñar las tareas necesarias y alcanzar las metas de mi Institución Educativa.</p>	
			Control	<p>Monitoreo el desempeño de manera permanente y aplico acciones de forma proactiva y correctiva.</p>	

2.3 Población y muestra

Población

La población es un conjunto de personas, situaciones, objetos, etc. de los cuales se desea conocer algo en una investigación. Es el conjunto de todas las unidades de observación posibles que caracterizan al objeto. (Velásquez, 2006).

La población en la presente investigación estuvo constituida de la siguiente manera.

Entidad	Docentes varones	Docentes mujeres	Total
Planteles de Aplicación "Guamán Poma de Ayala", Ayacucho	25	19	50
	Administrativos varones	Administrativos mujeres	total
	3	3	6
Total	28	22	50

Muestra

Es una parte representativa de una población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal modo que los resultados obtenidos puedan generalizarse a todos los elementos que conforman la población. (Carrasco, 2006).

La muestra de esta investigación estuvo constituida de la siguiente manera:

Entidad	Docentes varones	Docentes mujeres	Total
Planteles de Aplicación "Guamán Poma de Ayala", Ayacucho	25	19	50
	Administrativos varones	Administrativos mujeres	Total
	3	3	6
Total	28	22	50

Muestreo

No hubo muestreo debido a que la cantidad de población es igual a la cantidad de muestra.

Criterios de selección

No existen criterios de exclusión.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica:

Encuesta, técnica utilizada para recoger información de la muestra.

El Instrumento utilizado para el recojo de los datos del presente trabajo fue el Cuestionario, que es un instrumento compuesto por un conjunto de ítems planteadas para generar los datos necesarios para generar los objetivos de estudio. Es un plan formal para recolectara la información de cada unidad de análisis que es objeto de estudio y que compone el centro del problema de investigación.

Hernández y otros (2003, p. 391) afirman, “Tal vez es el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”.

En la presente investigación los instrumentos para la recolección de datos fueron los siguientes:

a) Cuestionario sobre inteligencia emocional

El cuestionario de inteligencia Emocional estuvo constituido por 20 ítems en total, en la dimensión de Inteligencia Personal 10 ítems y en la dimensión Inteligencia Interpersonal 10 ítems. Con un índice de valoración de: 1 = Nunca, 2 = A veces y 3 = Siempre.

b) Cuestionario sobre la administración de calidad

El cuestionario de Administración de Calidad estuvo constituido por 17 ítems en total, en la dimensión de Planeación 04 ítems, en la dimensión de Organización 04 ítems, en la dimensión de Dirección 05 ítems y en la dimensión de Control 04 ítems. Con un índice de valoración de: 1 = Nunca, 2 = A veces y 3 = Siempre.

Validez: Para validar los instrumentos se recurrió a la Validación de expertos. (VER ANEXO)

Confiabilidad: Se realizará la confiabilidad de instrumentos a través del Alfa de Crombach.

A partir de las varianzas

A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Dónde:

- S_i^2 es la varianza del ítem i ,
- S_t^2 es la varianza de los valores totales observados y
- k es el número de preguntas o ítems.

La prueba de confiabilidad aplicada a una muestra de 10 individuos y con 20 ítems para la variable Inteligencia emocional, nos arrojó un coeficiente alfa de 0.84, lo cual es cercano a 1. Esto determina una confiabilidad muy alta. Por lo tanto es aplicada en la variable estudiada.

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	TOTAL
M1	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	2	1	2	3	3	3	1	1	43
M2	1	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	3	3	2	43
M3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	33
M4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	3	2	2	40
M5	2	3	1	1	2	2	3	3	3	3	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	42
M6	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29
M7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
M8	2	3	2	2	1	2	3	3	3	2	2	3	1	1	2	2	3	3	3	3	46
M9	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
M10	1	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	3	1	40
VAR	0.3	0.5	0.8	0.5	0.7	0.5	0.4	0.6	0.4	0.3	0.5	0.8	0.6	0.5	0.6	0.5	0.5	0.5	0.6	0.5	11.0
VARIANZA TOTAL																					55.2
ALFA DE CRONBACH																					0.84

*

La prueba de confiabilidad aplicada a una muestra de 10 individuos y con 17 ítems para la variable Administración de Calidad, nos arrojó un coeficiente alfa de 0.93, lo cual es cercano a 1. Esto determina una confiabilidad muy alta. Por lo tanto es aplicada en la variable estudiada.

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	TOTAL
M1	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	39
M2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	34
M3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	26
M4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	34
M5	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	47
M6	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	21
M7	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	28
M8	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	1	1	2	2	3	2	29
M9	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	29
M10	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	26
Var	0.5	0.4	0.6	0.4	0.5	0.2	0.2	0.4	0.3	0.5	0.5	0.4	0.5	0.4	0.4	0.5	0.3	7.1
VARIANZA TOTAL																		56.0
ALFA DE CRONBACH																		0.93

2.5 Métodos de análisis de datos

El método es el cuantitativo y se seguirá los siguientes pasos:

Codificación de los datos. Consiste en codificar la información recogida con el instrumento de recolección de información en nuestra muestra de estudio.

Calificación: Se refiere a darle la puntuación que corresponde según el instrumento aplicado, este criterio de evaluación fue de acuerdo a la matriz del instrumento.

La Tabulación y distribución de frecuencias estadísticas: Consistió en aplicar algunos estadígrafos para la tabulación así como para la media aritmética.

Análisis e Interpretación de los datos: Se produce el análisis de los resultados en función de la hipótesis.

-Análisis descriptivo: Se realizó la organización, clasificación y sistematización de los datos en cuadros y figuras, haciendo uso de las frecuencias absolutas y relativas simples. Asimismo se emplearon las medidas de tendencia central y de dispersión.

2.6 Aspectos éticos

La investigación velará por las siguientes consideraciones éticas:

- Se reconoce en totalidad participar en la investigación.
- Los resultados no serán divulgados, se mantendrán en absoluta reserva en la Institución Educativa.
- Los resultados serán analizados y discutidos por los docentes de la Institución Educativa para mejorar las condiciones de aprendizaje de los estudiantes.
- Los textos utilizados en la investigación fueron citados de acuerdo a las normas APA sexta versión.
- Se hizo uso de la plataforma TURNITIN para cumplir con las exigencias de la Escuela de Post grado de la Universidad Cesar Vallejo.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados de la Variable Inteligencia Emocional

Tabla 1

Frecuencia y porcentaje de la Variable Inteligencia Emocional

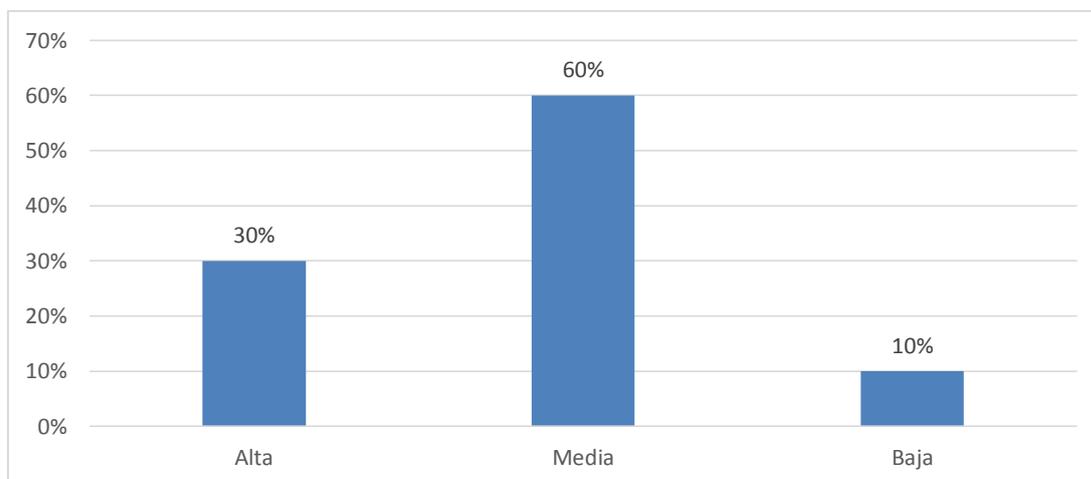
Niveles	Intervalo	F	%
Alto	47 – 60	15	30%
Medio	34 – 46	30	60%
Bajo	20_33	5	10%
Total		50	100%

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario

En la tabla 1, respecto a la variable Inteligencia Emocional, se puede apreciar que un 60%; es decir, 30 docentes consideran que el Director tiene una Inteligencia Emocional de Nivel Medio, lo que significa que, el director es una persona que sabe dirigir los propios sentimientos y emociones y los de los demás, sabe discriminar entre ellos y usa esa información para guiar sus pensamientos y acciones. Un 30%; es decir, 15 docentes consideran que el director tiene una inteligencia Emocional de Nivel alto, y un 10%; es decir, 5 docentes consideran que el director tiene una Inteligencia Emocional de Nivel Bajo.

Figura 1

Frecuencia y porcentaje de la variable Inteligencia Emocional



Fuente: Obtenidos de la tabla 1

Resultados de la dimensión Inteligencia Personal

Tabla 2

Frecuencia y porcentaje de la dimensión Inteligencia Personal

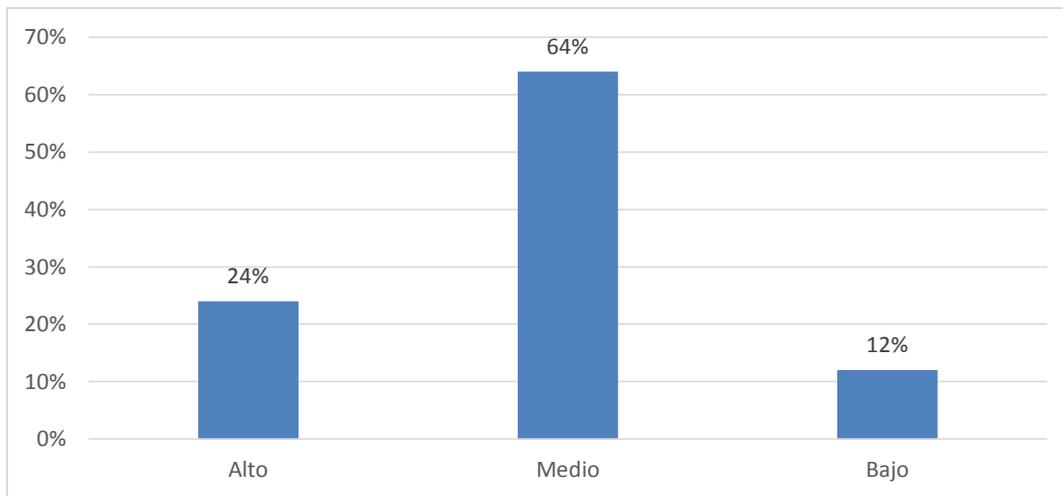
Niveles	Intervalo	f	%
Alto	25_30	12	24%
Medio	18_24	32	64%
Bajo	10_17	6	12%
Total		50	100%

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario

En la tabla 2, respecto a la variable Inteligencia Personal, se puede apreciar que un 64%; es decir, 32 profesores consideran que el director tiene una Inteligencia Personal de Nivel Medio, lo que significa que consideran que es una persona que demuestra entusiasmo por su trabajo y por el logro de las metas por encima de la simple recompensa económica, con un alto grado de iniciativa y compromiso, que reconoce sus fortalezas, debilidades, estados de ánimo, emociones e impulsos, así como el efecto que éstos tienen en los demás; es una persona que controla sus emociones e impulso, que piensa antes de actuar y evita juicios prematuros, que es sincero e íntegro, que controla el estrés y la ansiedad y que es flexible ante los cambios e ideas nuevas. Un 24%; es decir, 12 profesores consideran que el director tiene una Inteligencia Personal de Nivel Alto y un 12%, es decir; 6 profesores consideran que el director tiene una Inteligencia Personal de Nivel Bajo.

Figura 2

Frecuencia y porcentaje de la dimensión Inteligencia Personal



Fuente: Obtenidos de la tabla 2

Resultados de la dimensión Inteligencia Interpersonal

Tabla 3

Frecuencia y porcentaje de la dimensión Inteligencia Interpersonal

Niveles	Intervalo	f	%
Alto	25_30	11	22%
Medio	18_24	34	68%
Bajo	10_17	5	10%
Total		50	100%

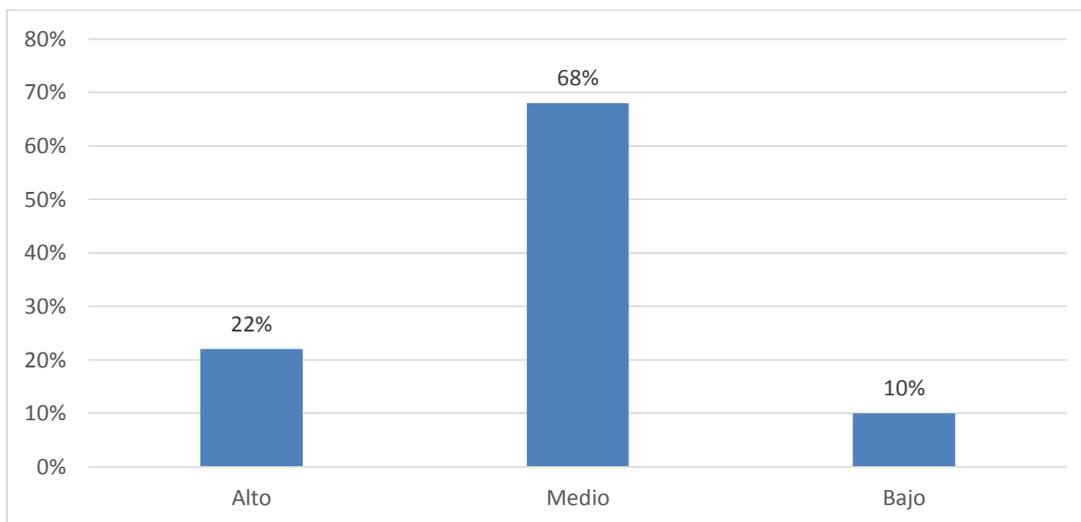
Fuente: Datos obtenidos del cuestionario

En la tabla 3, respecto a la variable Inteligencia Interpersonal, se puede apreciar que un 68%; es decir, 34 docentes consideran que el director tiene una Inteligencia Interpersonal de Nivel Medio, lo que significa que opinan que el director es una persona que entiende las necesidades, los sentimientos y problemas de los demás y responde correctamente a estos, demuestra altruismo y capacidad de ayuda con sus colaboradores, lidia con sus emociones y con los de los demás para

poder entablar relaciones positivas dentro de la I.E. y demuestra equidad en el trato con los docentes. Un 22%; es decir, 11 profesores consideran que el director tiene una Inteligencia Personal de Nivel Alto, así mismo, y un 10%; es decir, 5 docentes opinan que el director tiene una Inteligencia Interpersonal de Nivel Bajo.

Figura 3

Frecuencia y porcentaje de la dimensión Inteligencia interpersonal



Fuente: Obtenidos de la tabla N°3

3.2. Resultados de la Variable Administración de Calidad

Tabla 4

Frecuencia y porcentaje de la Variable Administración de Calidad

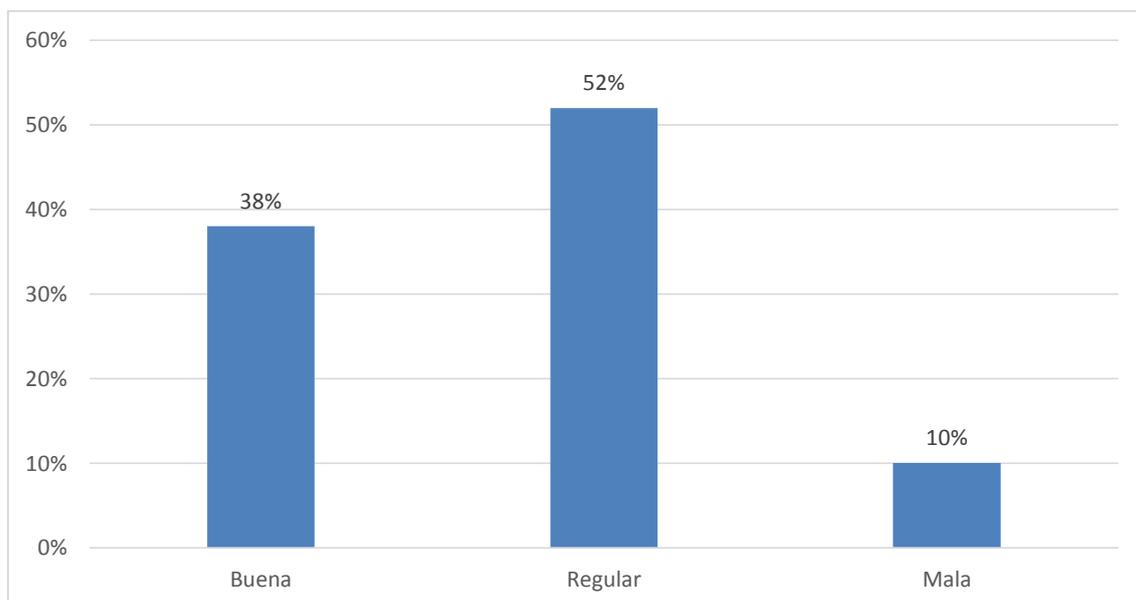
Niveles	Intervalo	f	%
Bueno	40 - 51	19	38%
Regular	29 - 39	26	52%
Malo	17_28	5	10%
Total		50	100%

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario

En la tabla 4, respecto a la variable Administración de Calidad, se puede apreciar que un 52%; es decir, 26 profesores consideran que la Administración de Calidad está en un Nivel Regular, lo que significa que ellos afirman que el director Planifica, Organiza, Dirige y Controla el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos de la institución de manera eficaz y eficiente; dicha administración es de Calidad, quiere decir que el servicio educativo que brinda satisface necesidades del consumidor y éste queda completamente satisfecho. Un 38%; es decir, 19 docentes consideran que el director tiene una Administración de Calidad en el Nivel Bueno. Así mismo un 10%; es decir, 5 profesores consideran que el director tiene una Administración de Calidad en un Nivel Malo.

Figura 4

Frecuencia y porcentaje de la Variable Administración de Calidad



Fuente: Obtenidos de la tabla 4

Resultados de la Dimensión Planeación

Tabla 5

Frecuencia y porcentaje de la dimensión Planeación

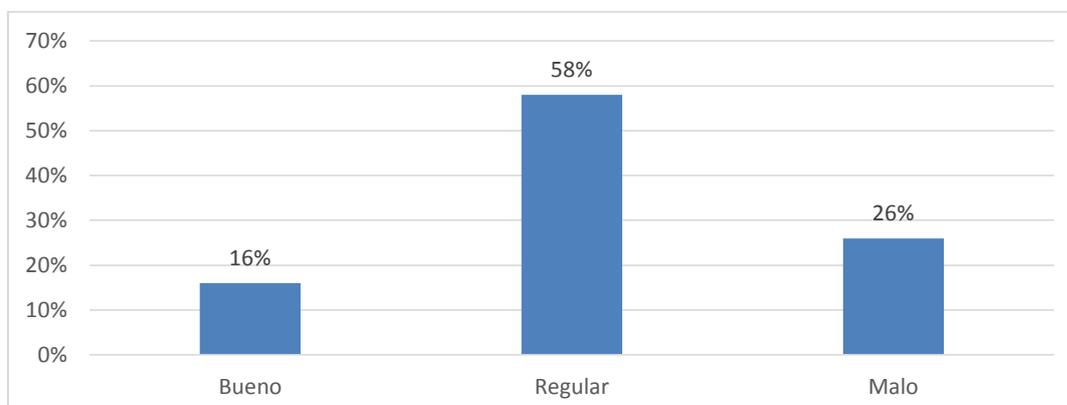
Niveles	Intervalo	f	%
Bueno	11 _ 12	8	16%
Regular	8 _10	29	58%
Malo	4_7	13	26%
Total		50	100%

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario

En la tabla 5, respecto a la dimensión Planeación, se puede apreciar que un 58%; es decir, 29 profesores consideran que el proceso de la Planificación está en un Nivel Regular, lo que significa que el director establece el curso general que seguirá la Institución, identifica y compromete los recursos para alcanzar meta decide las tareas que los colaboradores van a desempeñar en forma ordenada y jerarquizada. Un 26%; es decir, 13 profesores consideran que el proceso de la Planificación está en un Nivel Malo y un 16%; es decir, 8 profesores consideran que el proceso de la administración, Planeación, está en un Nivel Bueno.

Figura 5

Frecuencia y porcentaje de la dimensión Planeación



Fuente: Obtenidos de la tabla 5

Resultados de la Dimensión Organización

Tabla 6

Frecuencia y porcentaje de la dimensión Organización

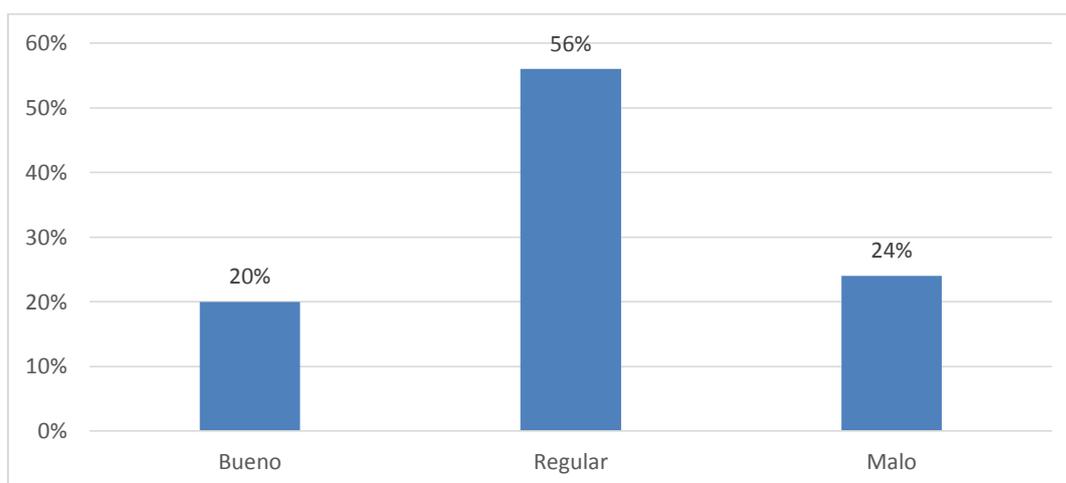
Niveles	Intervalo	f	%
Bueno	11 - 12	10	20%
Regular	8 -10	28	56%
Malo	4-7	12	24%
Total		50	100%

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario

En la tabla 6, respecto a la dimensión Organización, se puede apreciar que un 56%; es decir, 28 profesores consideran que el proceso de Organización está en un Nivel Regular, lo que significa que el director crea una estructura de trabajo, designa puestos y tareas de acuerdo a las capacidades de sus colaboradores. Un 24%; es decir, 12 profesores consideran que el proceso de la Organización está en un Nivel Malo y un 20%; es decir, 10 profesores consideran que el proceso de la administración, Organización, está en un Nivel Bueno.

Figura 6

Frecuencia y porcentaje de la dimensión organización



Fuente: Obtenidos de la tabla 6

Resultados de la Dimensión Dirección

Tabla 7

Frecuencia y porcentaje de la dimensión Dirección

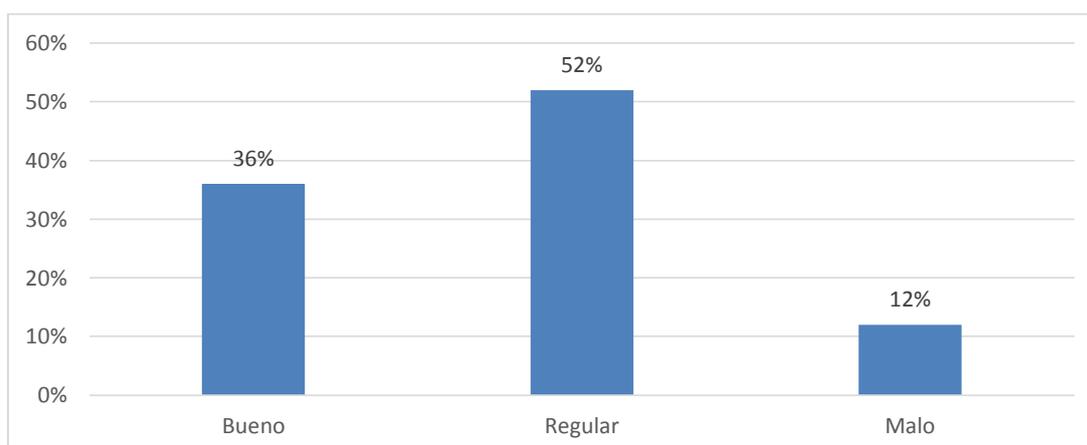
Niveles	Intervalo	f	%
Bueno	12 - 15	18	36%
Regular	9 -- 11	26	52%
Malo	5_8	6	12%
Total		50	100%

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario

En la tabla 7, respecto a la dimensión Dirección, se puede apreciar que un 52%; es decir, 26 profesores consideran que el proceso de Dirección está en un Nivel Regular, lo que significa que el director motiva a terceros para desempeñar las tareas necesarias y alcanzar las metas de la Institución; 36%; es decir, 18 profesores consideran que el proceso de la administración, Dirección, está en un Nivel Bueno y un 12%; es decir, 6 profesores consideran que el proceso de Dirección está en un Nivel Malo.

Figura 7

Frecuencia y porcentaje de la dimensión Dirección



Fuente: Obtenidos de la tabla 7

Resultados de la Dimensión Control

Tabla 8

Frecuencia y porcentaje de la dimensión Control

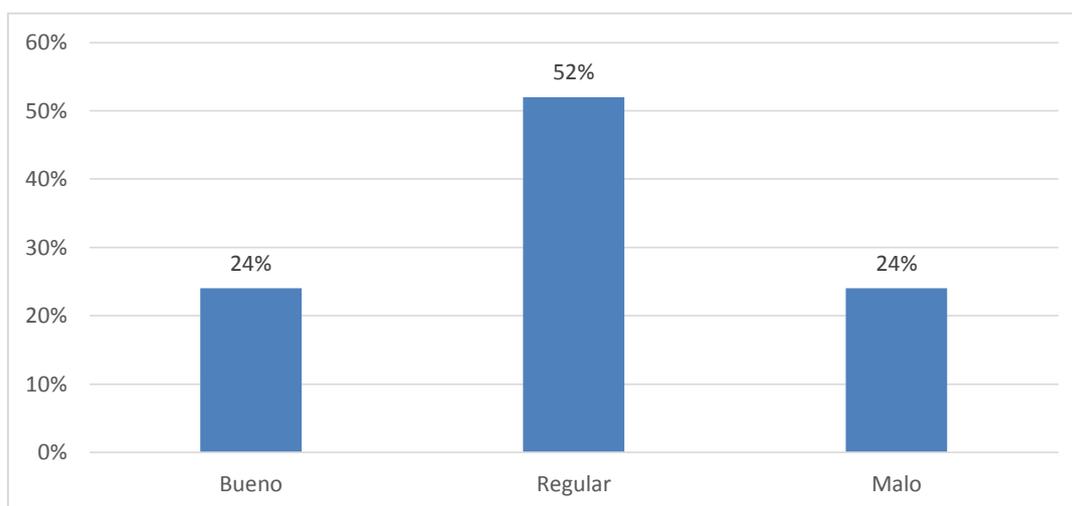
Niveles	Intervalo	f	%
Bueno	11 - 12	12	24%
Regular	8 - 10	26	52%
Malo	4_7	12	24%
Total		50	100%

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario

En la tabla N° 8, respecto a la dimensión Control, se puede apreciar que un 52%; es decir, 26 profesores consideran que el proceso de Control está en un Nivel Regular, lo que significa que el director monitorea el desempeño de manera permanente y aplica acciones de forma proactiva y correctiva. Un 24%; es decir, 12 profesores consideran que el proceso de la administración, Control, está en un Nivel Bueno, y un 24%; es decir, 12 profesores consideran que el proceso de Control está en un Nivel Malo.

Figura 8

Frecuencia y porcentaje de la dimensión Control



Fuente: Obtenidos de la tabla 8

3.3. Coeficiente de correlación entre las variables Inteligencia Emocional y Administración de Calidad en los Planteles de Aplicación Guamán Poma de Ayala, Ayacucho - 2017

Tabla 9

Correlación entre las variables Inteligencia Emocional y Administración de Calidad

Correlaciones			Inteligencia Emocional	Administración de Calidad
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,885**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Administración de Calidad	Coeficiente de correlación	,885**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

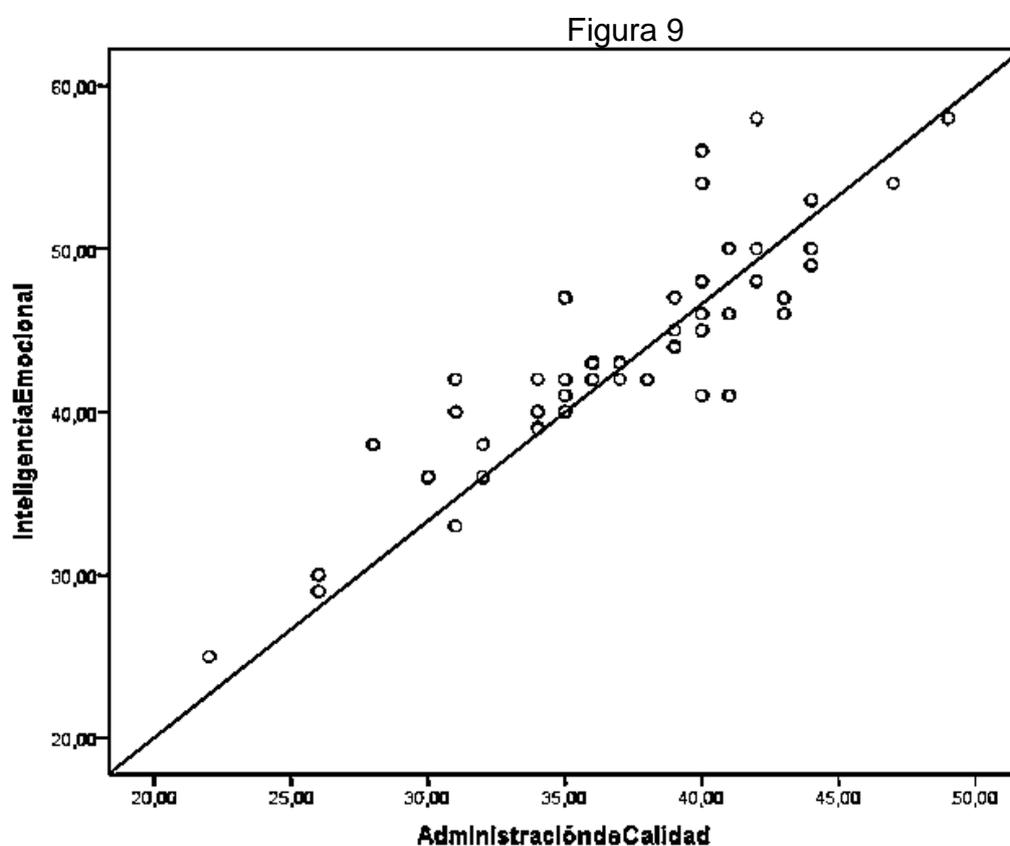


Tabla 10

Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula o inexistente

En consecuencia la correlación entre la variable Inteligencia Emocional y Administración de Calidad en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala” es alta debido a que $r_s = 885$.

Coeficiente de correlación entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Planeación en los Planteles de Aplicación Guamán Poma de Ayala, Ayacucho – 2017

Tabla 11

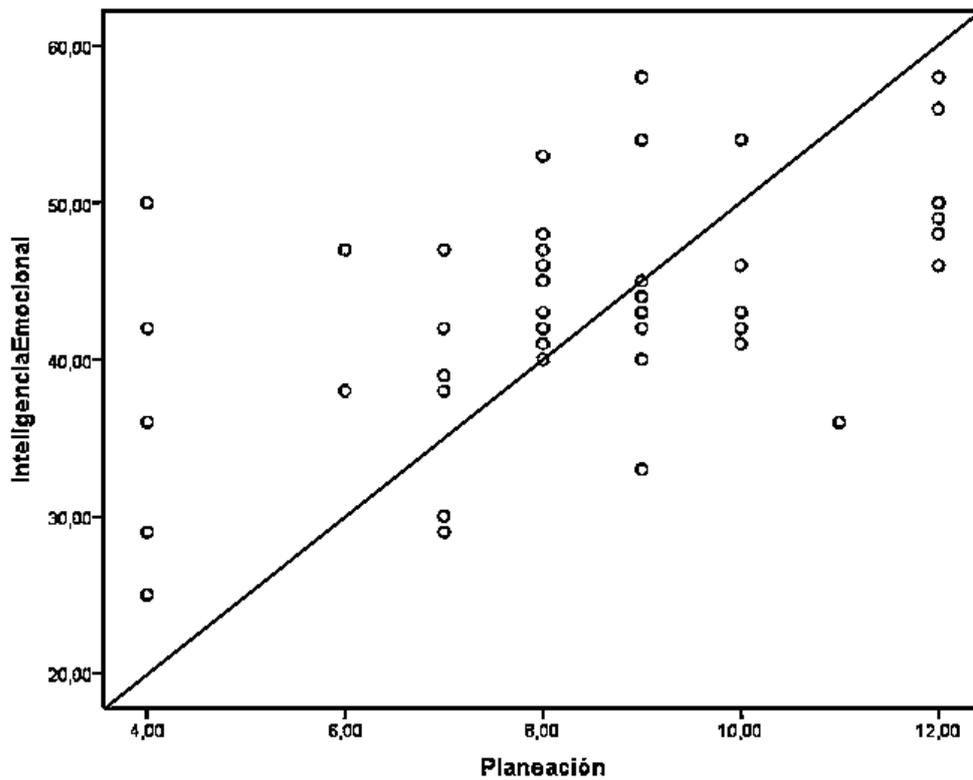
Coeficiente de correlación entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Planeación

Correlaciones

			Inteligencia Emocional	Planeación
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,480**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Planeación	Coeficiente de correlación	,480**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Figura 10



Coeficiente de correlación entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Organización en los Planteles de Aplicación Guamán Poma de Ayala, Ayacucho – 2017

Tabla 12

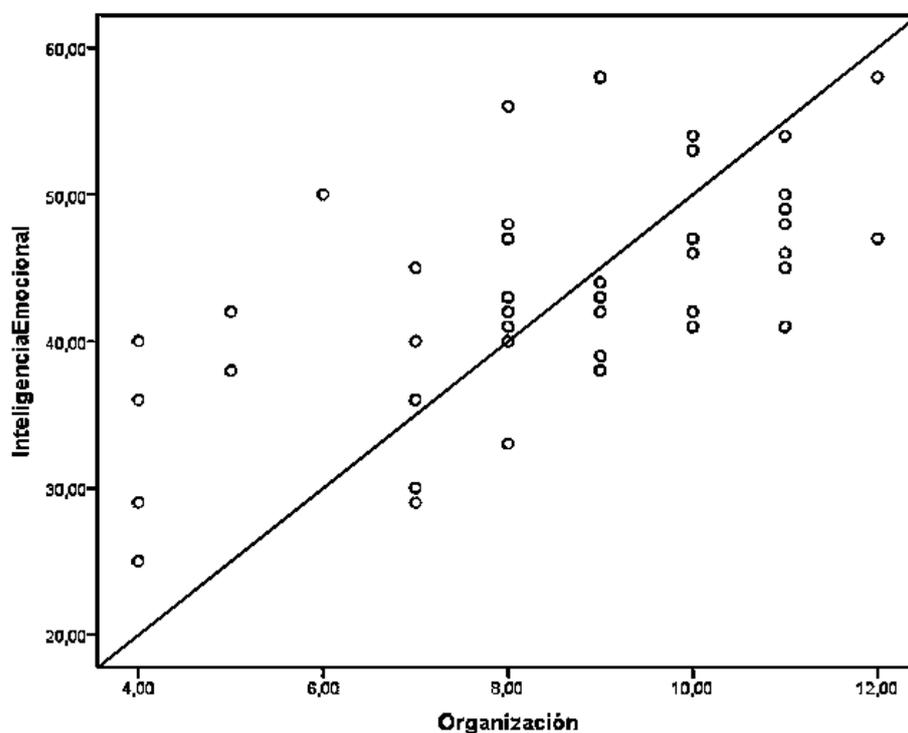
Coeficiente de correlación entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Organización

Correlaciones

			Inteligencia Emocional	Organización
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,620**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Organización	Coeficiente de correlación	,620**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Figura 11



Coeficiente de correlación entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Dirección en los Planteles de Aplicación Guamán Poma de Ayala, Ayacucho – 2017

Tabla 13

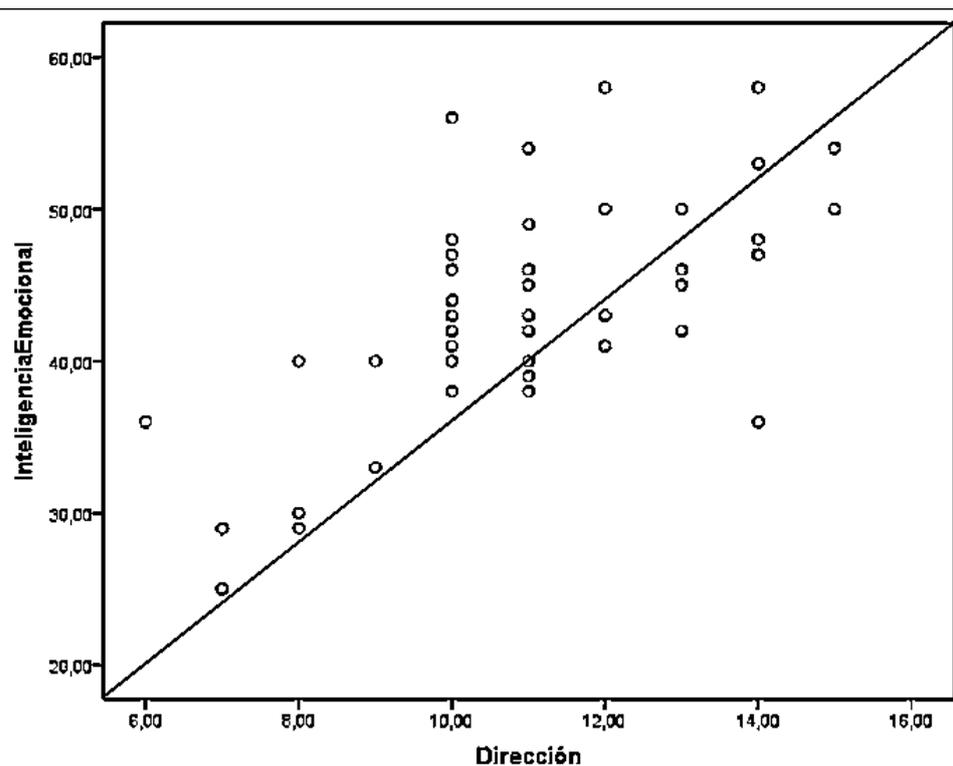
Coeficiente de correlación entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Dirección

Correlaciones

			Inteligencia Emocional	Dirección
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,598**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Dirección	Coeficiente de correlación	,598**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Gráfico 12



Coeficiente de correlación entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Control en los Planteles de Aplicación Guamán Poma de Ayala, Ayacucho – 2017

Tabla 14

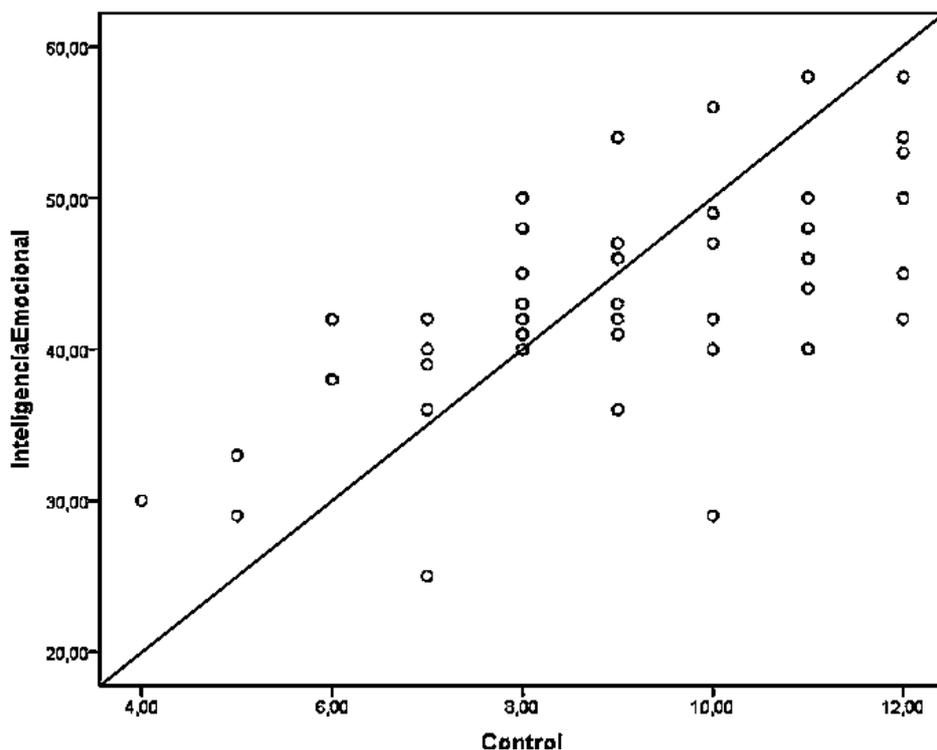
Coeficiente de correlación entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Control

Correlaciones

			Inteligencia Emocional	Control
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,634**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Control	Coeficiente de correlación	,634**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Figura 13



3.3. Contratación de hipótesis respecto a las variables Inteligencia Emocional y la Administración de Calidad en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala”, Ayacucho – 2017

a) Hipótesis General:

Ho: No existe correlación estadísticamente significativa en la población entre las variables Inteligencia Emocional y la Administración de Calidad en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala”, Ayacucho – 2017

$$H_a: \rho_s = 0$$

Ha: Existe correlación estadísticamente significativa en la población entre la variable Inteligencia Emocional y la Administración de Calidad en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala”, Ayacucho – 2017

$$H_a: \rho_s \neq 0$$

b) Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$, es decir el 5%.

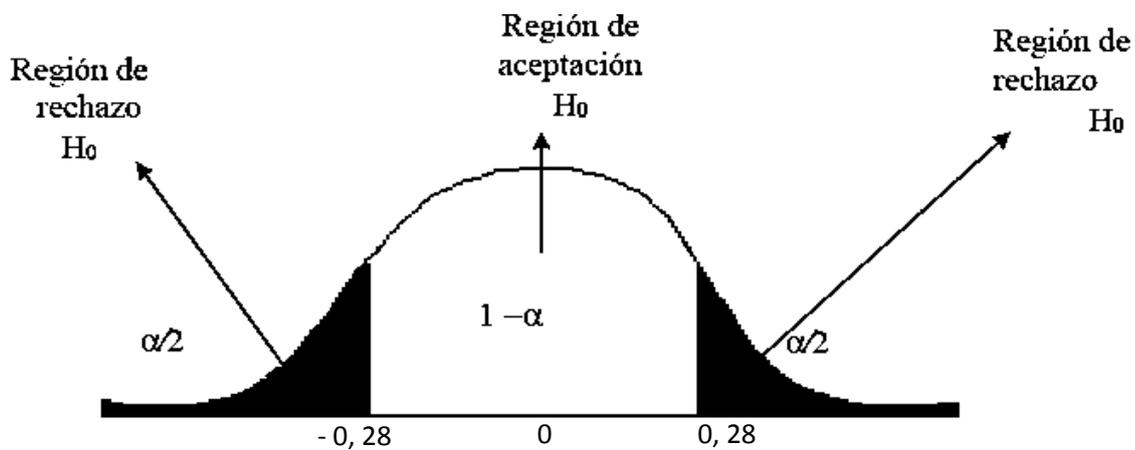
c) Región de rechazo y aceptación

$$\alpha = 0.01$$

$$r_s = \frac{\pm z}{\sqrt{n-1}}$$

$$r_s = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{50-1}}$$

$$r_s = 0,28$$



Aceptar H_0 si $-0,28 < r_c < 0,28$

Rechazar H_0 si $-0,28 \geq r_c \geq 0,28$

d) Decisión Estadística:

Puesto que la r_s calculada es mayor que la r_s teórica ($0,88 > 0,28$), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

e) Conclusión estadística:

Se concluye que: Existe correlación estadísticamente significativa en la población entre Inteligencia Emocional y Administración de Calidad en los P. A. “Guamán Poma de Ayala” – Ayacucho 2017.

Contrastación de hipótesis respecto a la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Planeación en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala”, Ayacucho – 2017 .

a) Hipótesis Específica 1:

Ha: Existe correlación estadísticamente significativa en la población entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Planeación en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala” – Ayacucho 2017.

Ho: No existe correlación estadísticamente significativa en la población entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Planeación en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala” – Ayacucho 2017.

b) Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$, es decir el 5%.

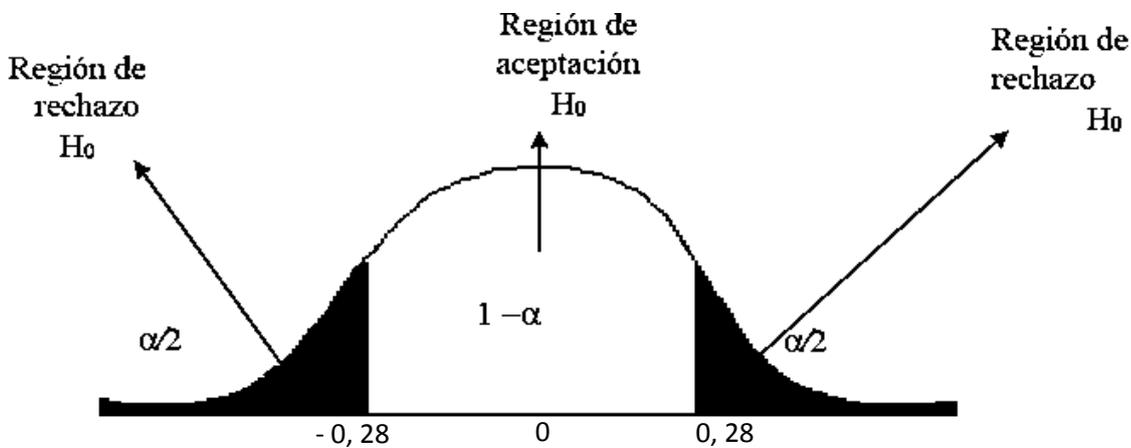
c) Región de rechazo y aceptación

$$\alpha = 0.01$$

$$r_s = \frac{\pm z}{\sqrt{n-1}}$$

$$r_s = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{50-1}}$$

$$r_s = 0,28$$



Aceptar H_0 si $-0,28 < r_c < 0,28$

Rechazar H_0 si $-0,28 \geq r_c \geq 0,28$

d) Decisión Estadística:

Puesto que la r_s calculada es mayor que la r_s teórica ($0,48 > 0,28$), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

e) Conclusión estadística:

Se concluye que: Existe correlación estadísticamente significativa en la población entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Planeación en los Planteles de Aplicación "Guamán Poma de Ayala" – Ayacucho 2017

Contrastación de hipótesis respecto a la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Organización en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala”, Ayacucho – 2017

a) Hipótesis Específica 2:

Ha: Existe correlación estadísticamente significativa en la población entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Organización en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala” – Ayacucho 2017

Ho: No existe correlación estadísticamente significativa en la población entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Organización en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala” – Ayacucho 2017.

b) Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$, es decir el 5%.

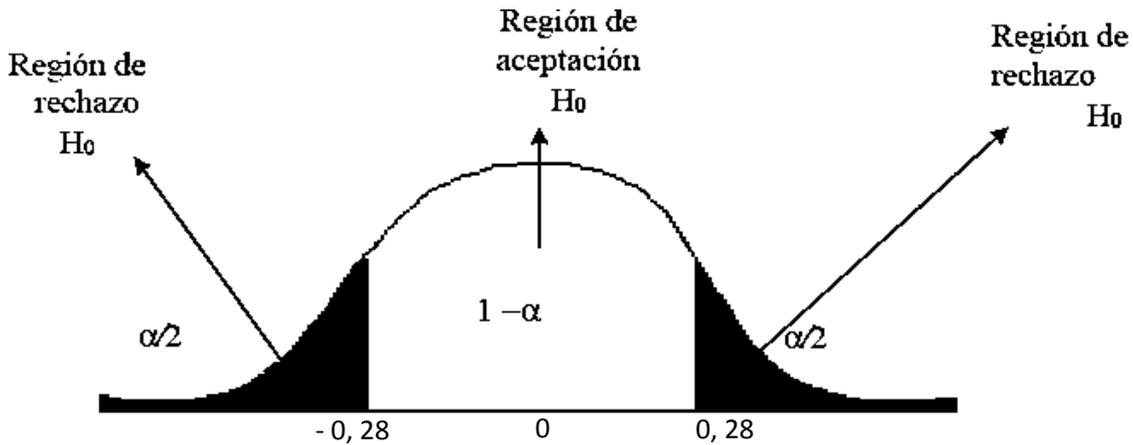
c) Región de rechazo y aceptación

$$\alpha = 0.01$$

$$r_s = \frac{\pm z}{\sqrt{n-1}}$$

$$r_s = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{50-1}}$$

$$r_s = 0,28$$



Aceptar H_0 si $-0,28 < r_c < 0,28$

Rechazar H_0 si $-0,28 \geq r_c \geq 0,28$

d) Decisión Estadística:

Puesto que la r_s calculada es mayor que la r_s teórica ($0,62 > 0,28$), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

e) Conclusión estadística:

Se concluye que: Existe correlación estadísticamente significativa en la población entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Organización en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala” – Ayacucho 2017.

Contrastación de hipótesis respecto a la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Dirección en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala”, Ayacucho – 2017

a) Hipótesis Específica 3:

Ha: Existe correlación estadísticamente significativa en la población entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Dirección en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala” – Ayacucho 2017.

Ho: No existe correlación estadísticamente significativa en la población entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Dirección en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala” – Ayacucho 2017.

b) Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$, es decir el 5%.

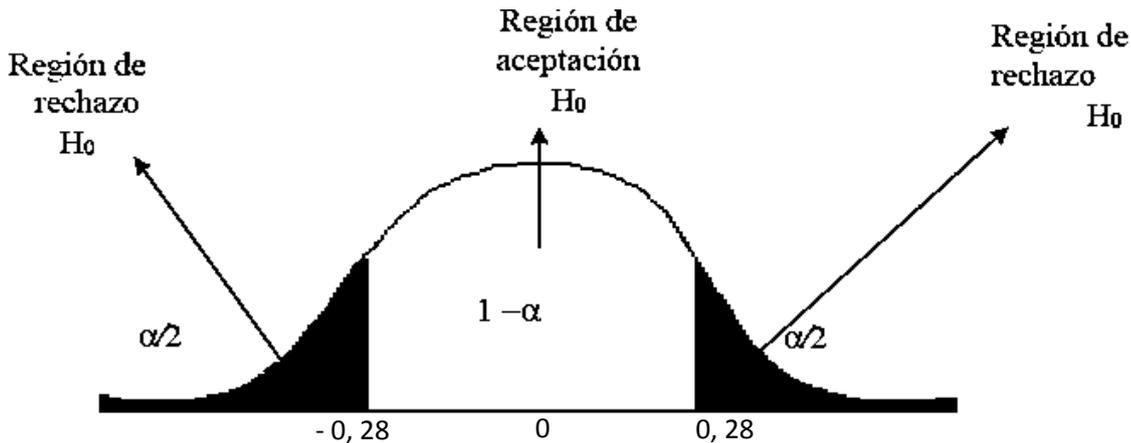
c) Región de rechazo y aceptación

$$\alpha = 0.01$$

$$r_s = \frac{\pm z}{\sqrt{n-1}}$$

$$r_s = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{50-1}}$$

$$r_s = 0,28$$



Aceptar H_0 si $-0,28 < r_c < 0,28$

Rechazar H_0 si $-0,28 \geq r_c \geq 0,28$

d) Decisión Estadística:

Puesto que la r_s calculada es mayor que la r_s teórica ($0,59 > 0,28$), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

e) Conclusión estadística:

Se concluye que: Existe correlación estadísticamente significativa en la población entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Dirección en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala” – Ayacucho 2017.

Contrastación de hipótesis respecto a la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Control en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala”, Ayacucho – 2017 .

a) Hipótesis Específica 4:

Ha: Existe correlación estadísticamente significativa en la población entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Control en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala” – Ayacucho 2017.

H₀: No existe correlación estadísticamente significativa en la población entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Control en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala” – Ayacucho 2017.

b) Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$, es decir el 5%.

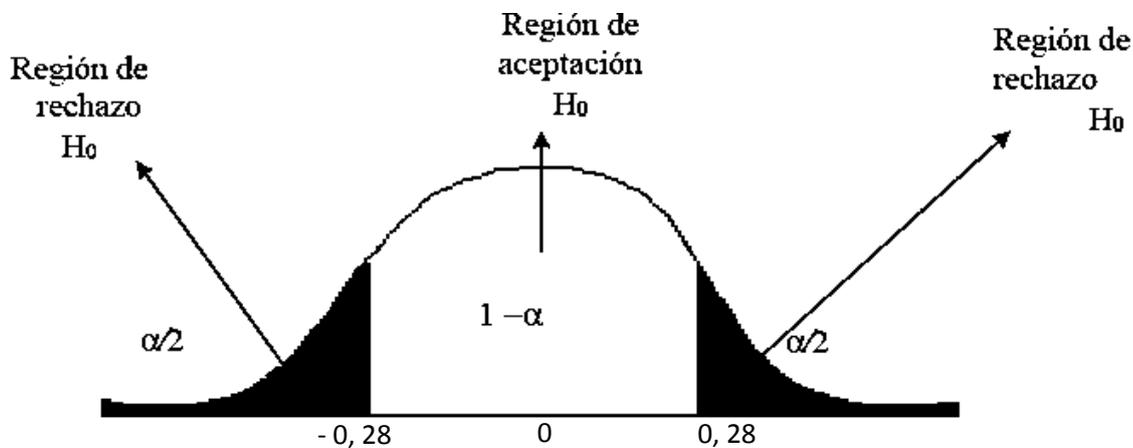
c) Región de rechazo y aceptación

$\alpha = 0.01$

$$r_s = \frac{\pm z}{\sqrt{n-1}}$$

$$r_s = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{50-1}}$$

$r_s = 0,28$



Aceptar H_0 si $-0,28 < r_c < 0,28$

Rechazar H_0 si $-0,28 \geq r_c \geq 0,28$

d) Decisión Estadística:

Puesto que la r_s calculada es mayor que la r_s teórica ($0,63 > 0,28$), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

e) Conclusión estadística:

Se concluye que: Existe correlación estadísticamente significativa en la población entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Control en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala” – Ayacucho 2017.

IV. DISCUSIÓN

La Inteligencia Emocional es el conjunto de habilidades, entre las que enfatizan el autocontrol, el entusiasmo, la empatía, la perseverancia y la capacidad para motivarse a uno mismo. Dentro de ella, encontramos la “inteligencia interpersonal” que es la capacidad para comprender las intenciones, motivaciones y deseos de otras personas y la “inteligencia intrapersonal” que es la capacidad para comprenderse uno mismo, apreciar los sentimientos, temores y motivaciones propios.

Los hombres y mujeres que tienen una elevada inteligencia emocional suelen ser socialmente ecuanímenes, comunicativos, alegres, enérgicos, no son tímidos y expresan lo que sienten sin rodeos dejando de lado las preocupaciones. Expresan de una notable capacidad para comprometerse con los principios y las personas, suelen ser responsables, conservan una perspectiva ética de la vida y son afectuosos en sus relaciones. Se sienten a gusto consigo mismos, con sus semejantes y con la sociedad donde viven, raramente expresan ansias, culpabilidad u otros sentimientos negativos.

La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos de una organización de una manera eficiente (con el mínimo recurso), eficaz (logrando las metas y objetivos) y efectiva (respondiendo a las necesidades).

En términos más sencillos, podemos decir que administración de calidad es el esfuerzo humano coordinado y sistematizado para lograr la optimización de todos los recursos a través del proceso administrativo, a fin de lograr los objetivos de la organización.

Teniendo en cuenta estos planteamientos se desarrolló la presente investigación con la finalidad de Determinar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y la Administración de Calidad en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala”, Ayacucho – 2017, ante ello como conclusión presenta: En consecuencia la correlación entre la variable Inteligencia Emocional y Administración de Calidad en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala” es alta debido a que la correlación resultó $r_s = 0,885$. que indica que a un alto nivel de Inteligencia Emocional le corresponde un buen nivel de Administración de Calidad o a un bajo nivel de

Inteligencia Emocional le corresponde un bajo nivel de Administración de Calidad.

Resultado que es respaldado con la investigación realizada por Bautista y Bermudes (2009), donde presentaron una tesis titulada: “Inteligencia Emocional y Liderazgo Femenino en cargos de dirección de organismos públicos adscritos en el gobierno regional del estado de Zula”, los resultados en general indican que existe una correlación positiva considerable entre las variables. De la misma forma, Saldaña (2015) en su tesis titulada: “Inteligencia Emocional y su Influencia en el desempeño laboral de la unidad microfinanciera credimujer región “La Libertad” de la ONG Manuela Ramos”, donde los resultados procesados mediante las estadísticas descriptivas y correlación de Pearson, reportaron un coeficiente de 0.46 demostrándose la existencia de una relación de influencia positiva entre las variables Inteligencia Emocional y Desempeño laboral. Por otro lado, Argoty, Romero y Torres (2015) es tu tesis titulada: “Relación de la Inteligencia Emocional con el Desempeño laboral”, se concluyó que: la formación de la inteligencia emocional, dentro de las empresas, conducirá de manera segura a mejoras significativas en la calidad de trabajo de su personal, ya que se puede llegar a desarrollar aspectos importantes como lo son la capacidad para formar equipos de trabajo y la capacidad para adaptarse a los cambios.

Lo indicado guarda concordancia con la información del marco teórico sobre las variables de estudio y sus respectivas dimensiones sustentada, donde Según Weisinger (2001) “La inteligencia emocional es, en pocas palabras, el uso inteligente de las emociones: de forma intencional, hacemos que nuestras emociones trabajen para nosotros, utilizándolas con el fin de que nos ayuden a guiar nuestro comportamiento y a pensar de manera que mejoren nuestros resultados. [] La inteligencia emocional se utiliza de forma intrapersonal (cómo desarrollarla y utilizarla en relación a uno mismo) e interpersonal (cómo ser más efectivos en nuestras relaciones con los demás).” y Scanlan (1988) señala que la Administración es: “un proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr un objetivo de la Institución Educativa de manera eficiente y eficaz; dicha administración debe ser de calidad; es decir, el servicio educativo

que se brinda debe satisfacer las necesidades del consumidor y éste debe quedar completamente satisfecho.”

Por otro lado, en relación a las hipótesis específicas se obtuvieron los siguientes resultados:

En la hipótesis específica N° 1; se señala que: Existe correlación estadísticamente significativa en la población entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Planeación en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala”, Ayacucho - 2017. Esta hipótesis se valida al obtener un coeficiente de correlación de Rho de Spearman equivalente a 0,48 (Tabla 11) que refleja una correlación estadísticamente significativa; es decir, a un alto nivel de Inteligencia Emocional le corresponde un buen nivel de Planeación o a un bajo nivel de Inteligencia Emocional le corresponde un deficiente nivel de Planeación.

En la hipótesis específica N° 2; se señala que: Existe correlación estadísticamente significativa en la población entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Organización en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala”, Ayacucho – 2017. Esta hipótesis se valida al obtener un coeficiente de correlación de Rho de Spearman equivalente a 0,62 (Tabla 12) que refleja una correlación estadísticamente significativa; es decir, a un alto nivel de Inteligencia Emocional le corresponde un buen nivel de Organización o a un bajo nivel de Inteligencia Emocional le corresponde un deficiente nivel de Organización.

En la hipótesis específica N° 3; se señala que: Existe correlación estadísticamente significativa en la población entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Dirección en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala”, Ayacucho – 2017. Esta hipótesis se valida al obtener un coeficiente de correlación de Rho de Spearman equivalente a 0,59 (Tabla 13) que refleja una correlación estadísticamente significativa; es decir, a un alto nivel de Inteligencia Emocional le corresponde un buen nivel de Dirección o a un bajo nivel de Inteligencia Emocional le corresponde un deficiente nivel de Dirección.

En la hipótesis específica N° 4; se señala que: Existe correlación estadísticamente significativa en la población entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Control en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala”, Ayacucho - 2017. Esta hipótesis se valida al obtener un coeficiente de correlación de Rho de Spearman equivalente a 0,63 (Tabla 14) que refleja una correlación estadísticamente significativa; es decir, a un alto nivel de Inteligencia Emocional le corresponde un buen nivel de Control o a un bajo nivel de Inteligencia Emocional le corresponde un deficiente nivel de Control.

V. CONCLUSIONES

Primera: Se ha determinado que existe una relación significativa $r= 0,885$ entre la variable Inteligencia Emocional y la variable Administración de Calidad. Se puede afirmar que la Inteligencia Emocional se relaciona con la Administración de Calidad en los Planteles de Aplicación Guamán Poma de Ayala, Ayacucho – 2017.

Segunda: Se ha determinado que existe una relación significativa $r= 0,48$ entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Planeación. Se puede afirmar que la Inteligencia Emocional se relaciona con la Planeación en los Planteles de Aplicación Guamán Poma de Ayala, Ayacucho – 2017.

Tercera: Se ha determinado que existe una relación significativa $r= 0,62$ entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Organización. Se puede afirmar que la Inteligencia Emocional se relaciona con la Organización en los Planteles de Aplicación Guamán Poma de Ayala, Ayacucho – 2017.

Cuarta: Se ha determinado que existe una relación significativa $r= 0,59$ entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Dirección. Se puede afirmar que la Inteligencia Emocional se relaciona con la Dirección en los Planteles de Aplicación Guamán Poma de Ayala, Ayacucho – 2017.

Quinta: Se ha determinado que existe una relación significativa $r= 0,63$ entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Control. Se puede afirmar que la Inteligencia Emocional se relaciona con el Control en los Planteles de Aplicación Guamán Poma de Ayala, Ayacucho – 2017.

VI. RECOMENDACIONES

A la Dirección de la UGEL Huamanga, a fin de que puedan promover las actualizaciones educativas con el propósito de generar una mejora en cuanto a la aplicación de la Inteligencia Emocional en la Administración de las Instituciones Educativas, y que éstas sean de calidad para así lograr la satisfacción de los consumidores del servicio.

A los directores de las instituciones educativas, empaparse más sobre el tema de Inteligencia Emocional para poder entender la importancia de la misma y así puedan superar sus limitaciones y necesidades ocasionadas por la carencia de estas.

A los docentes de aula, proseguir estudios a nivel de Posgrado con el propósito de conseguir una sólida formación y cualificación profesional.

A los docentes de los Planteles de Aplicación Guamán Poma de Ayala, a que puedan desarrollar jornadas y actividades para superar los vacíos en el aspecto administrativo, asimismo influir a toma de decisiones en beneficio de la Administración de Calidad de la Institución Educativa.

VII. REFERENCIAS

Ajello, A. (2003). La motivación para aprender. En C. Pontecorvo (Coord.), Manual de psicología de la educación. España: Popular.

Burt S. (1978). Principios de la dirección y conducta organizacional. México: Limusa-Noriega.

Chiavenato, I. (1999). Introducción a la teoría general de la administración. (5° ed.). Colombia: Mc Graw Hill.

Cooper, R. y Sawaf, A. (2004). La Inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones. Bogotá: Editorial Norma.

Crosby P. (1987). Calidad sin lágrimas: el arte de administrar sin problemas. México: CECSA.

Daft R. y Marcic D. (2009). Introducción a la administración. México: Cenage learning.

Drucker, P. (1992). La Gerencia. Buenos Aires: El Ateneo.

Gardner, H. (1995). Inteligencias múltiples, La teoría en la práctica. Barcelona: Paidós.

Goleman, D. & Cherniss, C. (2005). Inteligencia Emocional. Cómo seleccionar y Mejorar la Inteligencia Emocional en individuos, grupos y organizaciones. Barcelona: Kairos.

Goleman, D. (1995). La Inteligencia Emocional. Barcelona: Kairos S.A.

Goleman, D. (1996). Inteligencia emocional. 15. ed. Barcelona: Kairós.

Gómez, J. (2000). Que debes saber para mejorar tu empleabilidad. Elche: Universidad Miguel Hernández.

Guzman, I. (1966). La ciencia de la administración. México: Instituto tecnológico y de estudios superiores de Monterrey.

Fayol, H. (1987). Administración industrial y general. Argentina: Gráfica Yanina.

Koontz H. y Weihrich H. (2012). Administración una perspectiva global y empresarial. China: Mc Graw Hill.

Lerner y Baker (2004). Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones. España: Pirámide.

Matineaud, S. (1999). El test de inteligencia emocional. Barcelona: Martínez Roca.
Gardner, H. (1983). Estructura de la mente. New York: Basic Book.

Reyes, A. (1991). Administración de Empresas. Teoría y práctica. México: Trillas.

Salovey, P. y Mayer, J. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*. Nueva York: Basic Books.

Thorndike, E. (1920). Intelligence and its uses. New York: Harper's Magazine.

Weisinger, H. (2001). La inteligencia emocional en el trabajo. España: suma de letras, S. L.

TESIS

Alfaro, N. P. (2017). Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes del Nivel Primaria de Huanta - 2017. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo.

Alminagorta, P. (2015). Inteligencia Emocional y habilidades sociales en estudiantes del V ciclo de la I.E. José Antonio Encinas Franco de Huanta – 2015. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo.

Bartre, L. (2006). Niveles de inteligencia Emocional y su relación con variables como sexo, salario y experiencia laboral en relacionadores industriales de Lima. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional de Trujillo de Perú.

Bermúdez, M. y Batista, J. (2009). Inteligencia Emocional y Liderazgo Femenino en cargos de dirección de organismos públicos adscritos en el gobierno regional del estado de Zula. Tesis de licenciatura. Universidad Rafael Bellosó Chacín.

Reyes, A. (2014). El burocratismo y sus efectos en los principales sistemas administrativos en una Municipalidad provincial. 2013. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional de Trujillo de Perú.

ARTÍCULO

Romero, A. (2015) "Relación de la Inteligencia Emocional con el Desempeño laboral. Amanecer Médico. 12 (3), 120.

ANEXOS

Matriz de consistencia

Inteligencia Emocional y Administración de Calidad en los Planteles de Aplicación "Guamán Poma de Ayala", Ayacucho - 2017

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS	FUNDAMENTO TEÓRICO	METODOLOGÍA										
<p>Problema General ¿Qué relación existe entre Inteligencia Emocional y Administración de Calidad en los Planteles de Aplicación "Guamán Poma de Ayala", Ayacucho - 2017?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>a. ¿Qué relación que existe entre Inteligencia Emocional y la Planeación en los Planteles de Aplicación "Guamán Poma de Ayala", Ayacucho - 2017?</p> <p>b. ¿Qué relación que existe entre Inteligencia Emocional y la Organización en los Planteles de Aplicación "Guamán Poma de Ayala", Ayacucho - 2017?</p> <p>c. ¿Qué relación que existe entre Inteligencia Emocional y la Dirección en los Planteles de Aplicación "Guamán Poma de Ayala", Ayacucho - 2017?</p> <p>d. ¿Qué relación que existe entre Inteligencia Emocional y el Control en los Planteles de Aplicación "Guamán Poma de Ayala", Ayacucho - 2017?</p>	<p>Objetivo general Evaluar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y la Administración de Calidad en los Planteles de Aplicación "Guamán Poma de Ayala", Ayacucho - 2017.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a. Identificar la relación que existe entre Inteligencia Emocional y la Planeación en los Planteles de Aplicación "Guamán Poma de Ayala", Ayacucho - 2017.</p> <p>b. Identificar relación que existe entre Inteligencia Emocional y la Organización en los Planteles de Aplicación "Guamán Poma de Ayala", Ayacucho - 2017.</p> <p>c. Identificar la relación que existe entre Inteligencia Emocional y la Dirección en los Planteles de Aplicación "Guamán Poma de Ayala", Ayacucho - 2017</p> <p>d. Identificar la relación que existe entre Inteligencia Emocional y el Control en los Planteles de Aplicación "Guamán Poma de Ayala", Ayacucho - 2017</p>	<p>Hipótesis General Ha: Existe correlación estadísticamente significativa en la población entre la variable Inteligencia Emocional y Administración de Calidad en los Planteles de Aplicación "Guamán Poma de Ayala" – Ayacucho 2017</p> <p>Hipótesis Nula Ho: No existe correlación estadísticamente significativa en la población entre la variable Inteligencia Emocional y Administración de Calidad en los Planteles de Aplicación "Guamán Poma de Ayala" – Ayacucho 2017</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p style="text-align: center;">HE1</p> <p>Ha: Existe correlación estadísticamente significativa en la población entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Planeación en los Planteles de Aplicación "Guamán Poma de Ayala" – Ayacucho 2017.</p> <p>Ho: No existe correlación estadísticamente significativa en la población entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Planeación en los Planteles de Aplicación "Guamán Poma de Ayala" – Ayacucho 2017.</p> <p style="text-align: center;">HE2</p> <p>Ha: Existe correlación estadísticamente significativa en la población entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Organización en los Planteles de Aplicación "Guamán Poma de Ayala" – Ayacucho 2017.</p> <p>Ho: No existe correlación estadísticamente significativa en la población entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Organización en los Planteles de Aplicación "Guamán Poma de Ayala" – Ayacucho 2017.</p> <p style="text-align: center;">HE3</p> <p>Ha: Existe correlación estadísticamente significativa en la población entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Dirección en los Planteles de Aplicación "Guamán Poma de Ayala" – Ayacucho 2017.</p> <p>Ho: No existe correlación estadísticamente significativa en la población entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Organización en los Planteles de Aplicación "Guamán Poma de Ayala" – Ayacucho 2017.</p> <p style="text-align: center;">HE3</p> <p>Ha: Existe correlación estadísticamente significativa en la población entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Control en los Planteles de Aplicación "Guamán Poma de Ayala" – Ayacucho 2017.</p> <p>Ho: No existe correlación estadísticamente significativa en la población entre la variable Inteligencia Emocional y la dimensión Control en los Planteles de Aplicación "Guamán Poma de Ayala" – Ayacucho 2017.</p>	<p>Fundamentación Teórica</p> <p>V1: Inteligencia Emocional</p> <p>Una forma de inteligencia social que implica la habilidad para dirigir los propios sentimientos y emociones y los de los demás, saber discriminar entre ellos, y usar esta información para guiar el pensamiento y la propia acción. Goleman (2000)</p> <p style="text-align: center;">Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inteligencia Personal - Inteligencia Interpersonal <p>V2: Administración de Calidad</p> <p>Entendemos por Administración como un proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr un objetivo de la Institución Educativa de manera eficiente y eficaz; dicha administración debe ser de calidad; es decir, el servicio educativo que se brinda debe satisfacer las necesidades del consumidor y éste debe quedar completamente satisfecho. Scanlan (1988)</p> <p style="text-align: center;">Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planeación - Organización - Dirección - Control 	<p>Método: Científico Tipo de estudio: Investigación aplicada Diseño de investigación: Descriptivo Correlacional.</p> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px; margin: 10px auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <table style="border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">M</td> <td style="padding: 5px;">r</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"></td> <td style="padding: 5px;">$V2$</td> </tr> </table> </div> <p>Donde: M = Muestra V1 = Variable Clima Institucional V2 = Variable Calidad de la Administración r = Relación</p> <p>Población: Constituida por todos los docentes de los P. A. "Guamán Poma De Ayala"– Ayacucho 2017</p> <p>No existen criterios de exclusión</p> <p>Muestra: Constituida por 50 docentes de los P. A. "Guamán Poma De Ayala"– Ayacucho 2017</p> <p>Muestreo: No probabilístico intencional</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">Técnica:</td> <td style="width: 50%;">Instrumento:</td> </tr> <tr> <td>Observación</td> <td>Lista de cotejo</td> </tr> <tr> <td>Encuesta</td> <td>Cuestionario.</td> </tr> </table> <p>Método de análisis de datos Los datos serán procesados empleando el Paquete estadístico SPSS versión 22.0</p> <p>A nivel descriptivo: tablas de contingencia A nivel inferencial: se aplicará el estadígrafo de Alfa de Cronbach.</p>	M	r		$V2$	Técnica:	Instrumento:	Observación	Lista de cotejo	Encuesta	Cuestionario.
M	r													
	$V2$													
Técnica:	Instrumento:													
Observación	Lista de cotejo													
Encuesta	Cuestionario.													

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

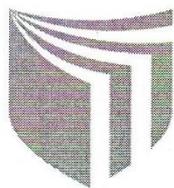
Yo, Mendoza Alva, Cecilia Eugenia, docente del Área de Investigación de la Escuela de Posgrado – Ayacucho; y revisor del trabajo académico titulado: Inteligencia Emocional y Administración de Calidad en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala, Ayacucho – 2017, del estudiante ROJAS GABRIEL, YESSIKA MAYUMI he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 24 % verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turinitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Trujillo, 13 de Febrero del 2018



Dra. Cecilia E. Mendoza Alva
DNI:18120004

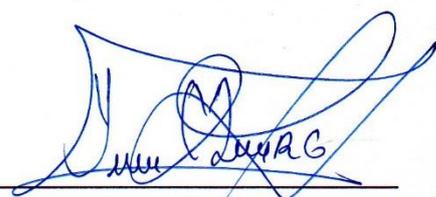


ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo ROJAS GABRIEL, Yessika Mayumi, identificado con DNI N° 70599071, egresado del Programa Académico de Maestría en Administración de la Educación, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. Autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado “Inteligencia Emocional y Administración de Calidad en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala”, Ayacucho - 2017”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.



FIRMA

DNI: 70599071



Ayacucho, Febrero de 2018

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, ROJAS GABRIEL, Yessika Mayumi, estudiante del programa de maestría de administración de educación de la Escuela de Pos Grado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI. N° 70599071, con el artículo titulado “Inteligencia Emocional y Administración de Calidad en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala”, Ayacucho - 2017”, declaro bajo juramento que:

1. El artículo pertenece a mi autoría.*
2. El artículo no ha sido auto lajeado, es decir, no ha sido copiado de algún trabajo de investigación efectuado por mi persona.
3. El artículo es inédito, es decir no ha sido presentado para publicación en alguna revista científica, ni medio de difusión físico o electrónico.
4. De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (informaciones sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado por uno mismo), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.
5. Si, el artículo fuese aprobado para su publicación, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la escuela de pos grado de la Universidad Cesar Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que dispongan la Universidad.

Ayacucho, febrero de 2018.


.....



Br. ROJAS GABRIEL, Yessika Mayumi

DNI: 70599071

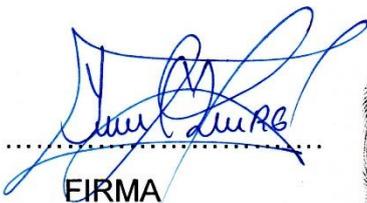
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, ROJAS GABRIEL, Yessika Mayumi, identificada con DNI N°70599071, egresada del Programa Académico de maestría en Administración de la Educación, de la escuela de pos grado de la Universidad Cesar Vallejo, declaro que el trabajo académico titulado "Inteligencia Emocional y Administración de Calidad en los Planteles de Aplicación "Guamán Poma de Ayala", Ayacucho - 2017".

Presentada 90 en folios para la obtención del grado académico de magister en Administración en Educación, es de mi autoría. Por lo tanto declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda la cita textual o paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo a lo establecido con las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente que mi trabajo pueda ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De demostrar uso material ajeno sin debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Ayacucho, febrero de 2018.


EIRMA



DNI: 70599071

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
M1	2	1	2	2	1	2	3	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
M2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
M3	1	2	3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	3	3	2	1	2
M4	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1
M5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	1	1	1	1
M6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	3	2	2	2	2
M7	2	3	1	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	1	1	2	2
M8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
M9	2	1	2	2	1	2	3	3	3	1	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2
M10	1	3	2	1	2	3	3	1	1	1	3	2	3	2	1	1	2	1	2	3
M11	2	3	2	2	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2
M12	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
M13	1	2	3	2	1	2	2	3	3	1	1	2	2	3	3	3	3	2	1	2
M14	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
M15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	3	3	1	1	1	1
M16	2	3	2	2	3	1	1	2	3	2	1	2	3	3	1	1	2	2	3	1
M17	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3
M18	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2
M19	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2
M20	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
M21	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	3	1	1	2	2
M22	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
M23	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	3	1	1	1
M24	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
M25	1	2	3	3	3	1	2	3	2	1	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2
M26	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
M27	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	1	2	2	2
M28	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2	2	2
M29	2	2	2	3	3	1	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3
M30	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3
M31	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2
M32	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	3	1	3	3	3
M33	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	2	1
M34	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1
M35	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
M36	3	2	1	2	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
M37	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	3	1	1	2	2	3	3	2
M38	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
M39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
M40	2	2	3	3	2	1	2	3	3	3	2	1	1	1	2	3	2	2	3	2
M41	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2
M42	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
M43	2	3	3	1	2	3	2	1	2	2	3	3	1	1	2	2	3	3	2	2
M44	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
M45	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
M46	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
M47	1	2	3	2	1	2	2	3	3	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2
M48	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
M49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
M50	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17
M1	2	1	2	2	1	2	3	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1
M2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
M3	1	2	3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	3	3
M4	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
M5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	1
M6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	3	2
M7	2	3	1	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	1
M8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
M9	2	1	2	2	1	2	3	3	3	1	2	3	2	1	2	2	2
M10	1	3	2	1	2	3	3	1	1	1	3	2	3	2	1	1	2
M11	2	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	3	1	1	1	1	2
M12	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
M13	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3
M14	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3
M15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	3	3	1
M16	2	3	2	2	3	1	1	2	3	2	1	2	3	3	1	1	2
M17	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	1	2	3	3	3	2
M18	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1
M19	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2
M20	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2
M21	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	3	1
M22	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
M23	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	3
M24	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
M25	1	2	3	3	3	1	2	3	2	1	2	2	3	2	3	3	3
M26	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3
M27	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	1
M28	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	3	3	1	1	1
M29	2	2	3	1	1	2	3	2	1	2	3	3	1	3	2	2	2
M30	1	3	3	3	3	2	3	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2
M31	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1	3	2
M32	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	3	1
M33	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3
M34	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
M35	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3
M36	3	2	1	2	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
M37	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	3	1	1	2	2
M38	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
M39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
M40	2	2	3	3	2	1	2	3	3	3	2	1	1	1	2	3	2
M41	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2
M42	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
M43	2	3	3	1	2	3	2	1	2	2	3	3	1	1	2	2	3
M44	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
M45	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
M46	1	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	1	2
M47	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
M48	3	3	3	3	1	2	3	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2
M49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
M50	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1

CUESTIONARIO SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Estimado colega, el presente es un instrumento que forma parte de un estudio que busca relacionar la Inteligencia Emocional con la Administración de Calidad en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala”. La encuesta es anónima, por lo que te pido que leas cuidadosamente cada uno de los enunciados y responde con mucha sinceridad.

Instrucciones: Lee atentamente cada pregunta y elije una de las tres alternativas según su criterio y, marca con una X. Teniendo en cuenta que:

1 = Nunca 2 = A veces 3 = Siempre

ITEMS	1	2	3
INTELIGENCIA PERSONAL			
01 El director demuestra gran entusiasmo por su trabajo.			
02 El director busca lograr las metas de la I.E. con dedicación por encima de las recompensas económicas.			
03 El director demuestra un alto grado de iniciativa y compromiso con la Institución.			
04 El director realiza las gestiones con decisión y responsabilidad para lograr los objetivos de la I.E.			
05 El director reconoce sus fortalezas y trata de superar sus debilidades.			
06 El director controla sus estados de ánimo y sus emociones para evitar efectos que estos puedan tener en los demás.			
07 El director controla sus emociones e impulsos, piensa antes de actuar y evita juicios prematuros.			
08 El director es sincero e íntegro al momento de comunicarse con sus colaboradores.			
09 El director controla el estrés y la ansiedad para generar un clima cómodo entre él y sus colaboradores.			
10 El director es flexible ante los cambios e ideas nuevas que puedan plantear sus colaboradores.			
INTELIGENCIA INTERPERSONAL			
11 El director entiende las necesidades, los sentimientos y los problemas de los demás y responde correctamente a estos.			
12 El director es una persona que busca motivar a sus colaboradores cuando los ve insatisfechos.			
13 Demuestra altruismo y capacidad de ayuda con sus colaboradores.			
14 El director ayuda a sus colaboradores a superar dificultades en el centro de labor según sus posibilidades.			
15 El director controla sus emociones para poder entablar relaciones positivas dentro de la Institución Educativa.			
16 El director lidia con las emociones de los demás para poder entablar relaciones positivas dentro de la Institución Educativa.			
17 El director programa reuniones para promover un clima favorable en la Institución.			
18 Demuestra equidad en el trato con todos los docentes de la Institución.			
19 El director saluda amablemente a todos sus colaboradores.			
20 El director se muestra imparcial ante situaciones conflictivas sin favorecer a nadie.			

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



CUESTIONARIO SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD

Estimado colega, el presente es un instrumento que forma parte de un estudio que busca relacionar la Inteligencia Emocional con la Administración de Calidad en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala”. La encuesta es anónima, por lo que te pido que leas cuidadosamente cada uno de los enunciados y responde con mucha sinceridad.

Instrucciones: Lee atentamente cada pregunta y elije una de las tres alternativas según su criterio y, marca con una X. Teniendo en cuenta que:

1 = Nunca 2 = A veces 3 = Siempre

ITEMS	1	2	3
PLANEACIÓN			
01 El director establece el curso general que seguirá la Institución Educativa.			
02 El director identifica y compromete los recursos que la Institución Educativa necesita para alcanzar metas.			
03 El director decide las tareas que se van a desarrollar en forma ordenada y jerarquizada.			
04 El director toma en cuenta las opiniones y sugerencias de sus colaboradores para realizar el primer proceso de la Administración: la Planificación.			
ORGANIZACIÓN			
05 El director crea una estructura de trabajo, designa puestos y tareas de acuerdo a las capacidades de sus colaboradores.			
06 El director designa a las personas idóneas para la elaboración del PAT en las diferentes jefaturas y coordinaciones.			
07 El director organiza las funciones de los directivos en concordancia al organigrama de la Institución.			
08 El director toma en cuenta las opiniones y sugerencias de sus colaboradores para realizar el segundo proceso de la Administración: la Organización.			
DIRECCIÓN			
09 El director motiva a los docentes para desarrollar las tareas necesarias y alcanzar las metas de la Institución Educativa.			
10 Administra acertadamente los recursos humanos y económicos de la Institución.			
11 El director guía y orienta a sus colaboradores en todas las dudas que puedan surgir en el trabajo encomendado.			
12 El director encamina la implementación de proyectos innovadores.			
13 El director toma en cuenta las opiniones y sugerencias de sus colaboradores para realizar el tercer proceso de la Administración: la Dirección.			
CONTROL			
14 El director monitorea el desempeño de los docentes de manera permanente y toma acciones de forma proactiva.			
15 El director monitorea en coordinación con los subdirectores el cumplimiento de las tareas designadas.			
16 El director comunica a las autoridades sobre los resultados de los planes, y si el caso amerita, aplicar acciones correctivas.			
17 El director toma en cuenta las opiniones y sugerencias de sus colaboradores para realizar el cuarto proceso de la Administración: el Control.			

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
Planteles de Aplicación
"Guamán Poma de Ayala"

EL DIRECTOR DE LOS PLANTELES DE APLICACIÓN "GUAMÁN POMA DE AYALA" DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA;

H A C E C O N S T A R

Que, la profesora **Yessika Mayumi Rojas Gabriel con DNI N° 70599071**, ha realizado la aplicación de los instrumentos (cuestionario) en una muestra de 50 (44 docentes y 06 administrativos) para la recolección de datos de la Tesis de Investigación titulada: "Inteligencia Emocional y Administración de Calidad en los Planteles de Aplicación Guamán Poma de Ayala, Ayacucho-2017".

Se expide la presente constancia a solicitud de parte, para los fines que estime por conveniente.

Ayacucho, 22 de enero de 2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
PLANTELES DE APLICACIÓN GUAMÁN POMA DE AYALA

Dr. Marcelino Pomazoncco Illanes
DIRECTOR

GUÍA PARA EL EXPERTO

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL

APELLIDOS Y NOMBRES DEL AUTOR	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
ROJAS GABRIEL, YESSIKA MAYUMI	“Inteligencia Emocional y Administración de Calidad en los Planteles de Aplicación “Guamán Poma de Ayala”, Ayacucho – 2017.

En la siguiente tabla indique la respuesta: si concuerdo (S) no concuerdo (N).

Así como puede emitir para cada observación una sugerencia de los indicadores considerados.

INDICADORES DE EVALUACIÓN	Si concuerdo (S)	No concuerdo (N)
01 El director demuestra gran entusiasmo por su trabajo.		X
02 El director busca lograr las metas de la I.E. con dedicación por encima de las recompensas económicas.		X
03 El director demuestra un alto grado de iniciativa y compromiso con la Institución.		X
04 El director realiza las gestiones con decisión y responsabilidad para lograr los objetivos de la I.E.		X
05 El director reconoce sus fortalezas y trata de superar sus debilidades.		X
06 El director controla sus estados de ánimo y sus emociones para evitar efectos que estos puedan tener en los demás.		X
07 El director controla sus emociones e impulsos, piensa antes de actuar y evita juicios prematuros.		X
08 El director es sincero e íntegro al momento de comunicarse con sus colaboradores.		X
09 El director controla el estrés y la ansiedad para generar un clima cómodo entre él y sus colaboradores.		X
10 El director es flexible ante los cambios e ideas nuevas que puedan plantear sus colaboradores.		X
11 El director entiende las necesidades, los sentimientos y los problemas de los demás y responde correctamente a estos.		X
12 El director es una persona que busca motivar a sus colaboradores cuando los ve insatisfechos.		X
13 Demuestra altruismo y capacidad de ayuda con sus colaboradores.		X
14 El director ayuda a sus colaboradores a superar dificultades en el centro de labor según sus posibilidades.		X
15 El director controla sus emociones para poder entablar relaciones positivas dentro de la Institución Educativa.		X
16 El director lidia con las emociones de los demás para poder entablar relaciones positivas dentro de la Institución Educativa.		X
17 El director programa reuniones para promover un clima favorable en la Institución.		X
18 Demuestra equidad en el trato con todos los docentes de la Institución.		X
19 El director saluda amablemente a todos sus colaboradores.		X
20 El director se muestra imparcial ante situaciones conflictivas sin favorecer a nadie.		X

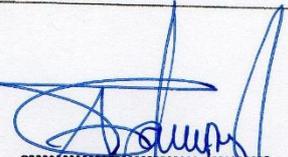
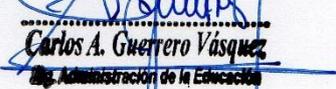
OBSERVACIONES	SUGERENCIAS
/	/

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO 1	FIRMA
MENDOZA ALVA CECILIA EUGENIA	 <hr/> Cecilia E. Mendoza Alva Dra. Administración de la Educación

Fecha:

	1.- Experto
	Apellidos y Nombres del Experto MENDOZA ALVA, Cecilia Eugenia
	Grado más alto y especialidad Dra. Administración de la Educación*
	Línea de investigación que es especialista Investigación Educativa
	Área de Investigación que publica Investigación Educativa

OBSERVACIONES	SUGERENCIAS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO 2	FIRMA
GUERRERO VÁSQUEZ CARLOS	 

Fecha: 16 de Octubre del 2017

	2.- Experto
	Apellidos y Nombres del Experto GUERRERO VÁSQUEZ, Carlos
	Grado más alto y especialidad Magister en Administración de la Educación
	Línea de investigación que es especialista EDUCACIÓN
	Área de Investigación que publica EDUCACIÓN

OBSERVACIONES	SUGERENCIAS
—	- Tener en cuenta la coherencia y redacción de los ítems.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO 3	FIRMA
Malqui Vilca Ruby Roxana.	 Ruby Roxana Malqui Vilca Mg. Docencia y Gestión Educativa

Fecha: 20 de Octubre del 2017.

	3.- Experto
	Apellidos y Nombres del Experto Malqui Vilca Ruby Roxana
	Grado más alto y especialidad Mg. en Docencia y Gestión Educativa
	Línea de investigación que es especialista Educación
	Área de Investigación que publica Educación

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

