



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

**Empatía cognitiva y afectiva de los docentes y su relación con el clima
laboral en la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de
Huaura, año 2019**

Tesis

**Para optar el Grado Académico de Maestra en Ciencias de la Gestión
Educativa con Mención en Pedagogía**

Autora

Eulalia Norma Rivera Cueva

Asesor

Dr. Daniel Lecca Ascate

Huacho – Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

Escuela de Posgrado

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Eulalia Norma Rivera Cueva	DNI: 40801420	25 de febrero del 2020
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Daniel Lecca Ascate	15731334	0000-0001-5758-2521
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Ernesto Andres Magiña Arnao	15617502	0000-0001-8657-9591
Yaneth Marlube Rivera Minaya	15735300	0000-0002-0414-6651
Norvina Marlana Marcelo Angulo	15766260	0000-0002-9998-8260

EMPATÍA COGNITIVA Y AFECTIVA DE LOS DOCENTES Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA LABORAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	Submitted to Universidad Sergio Arboleda Trabajo del estudiante	1%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.inie.ucr.ac.cr Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
8	clubensayos.com Fuente de Internet	1%



ANEXO N° 8

DECLARACION JURADA
(Para Constancia de Antiplagio)

YO, Ec. Lalia Norma Rivera Cueva
Identificado con DNI N° 40801420. Declaro bajo juramento que la Tesis y/o
Proyecto de Tesis que desarrollaré es:

Asesorado (da) _____ por
(el,la) DR. LECCA ASCATE DANIEL

Titulado: EMPATIA COGNITIVA Y AFECTIVA DE LOS DOCENTES
y SU RELACION CON EL CLIMA LABORAL EN LA
INSTITUCION EDUCATIVA CORONEL PEDRO PORILLO SILVA DE HUAYRA
AÑO 2019

Para obtener el Título Profesional de MAESTRIA Ciencias de la Gestión es
Educativa
UNICO de no ser cierto acepto la anulación del mismo.

Firmo la presente, dando fe y conformidad del trabajo a realizar con título y
contenido INEDITO, en caso contrario acepto la nulidad si existiera, Tesis,
Monografía y Trabajos de Investigación igual o similar con el título y/o
contenido.

Huacho, 28 de Octubre del 20.....

ASESOR
Firma y Post-Firma _____
Reg. Colegiatura N° 250
DNI N° 15731334

INTERESADO
Firma _____
DNI N° 40801420

DEDICATORIA

A Dios

por haberme guiado y acompañado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Eulalia Norma Rivera Cueva

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por la familia que tengo,
A mi familia por su apoyo constante,
A la vida, por lo hermosa que es.

Eulalia Norma Rivera Cueva

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO I	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1 Descripción de la realidad problemática	15
1.2 Formulación del problema	17
1.2.1 Problema general	17
1.2.2 Problemas específicos	17
1.3 Objetivos de la investigación	17
1.3.1 Objetivo general	17
1.3.2 Objetivos específicos	17
1.4 Justificación de la investigación	18
1.5 Delimitaciones del estudio	19
1.6 Viabilidad del estudio	19
CAPÍTULO II	21
MARCO TEÓRICO	21
2.1 Antecedentes de la investigación	21
2.1.1 Investigaciones internacionales	21
2.1.2 Investigaciones nacionales	22
2.2 Bases teóricas	23
2.3 Bases filosóficas	30
2.4 Definición de términos básicos	31
2.5 Hipótesis de investigación	32
2.5.1 Hipótesis general	32
2.5.2 Hipótesis específicas	32
2.6 Operacionalización de las variables	33
CAPÍTULO III	34
METODOLOGÍA	34
3.1 Diseño metodológico	34
3.3 Técnicas de recolección de datos	36
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	37

3.5 Matriz de consistencia (ver anexo 3)	38
CAPÍTULO IV	39
RESULTADOS	39
4.1 Análisis de resultados	39
4.1.2 Análisis estadístico de la Variable 2: Clima laboral.	45
4.2 Contrastación de hipótesis	50
CAPÍTULO V	59
DISCUSIÓN	59
5.1 Discusión de resultados	59
CAPÍTULO VI	62
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
6.1 Conclusiones	62
6.2 Recomendaciones	63
REFERENCIAS	64
ANEXOS	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Variable 1: Empatía cognitiva y afectiva	33
Tabla 2: Variable 2 Clima laboral	33
Tabla 3: Componente Adopción de perspectivas	39
Tabla 4: Componente Comprensión emocional	41
Tabla 5: Componente Estrés empático	42
Tabla 6: Componente Alegría empática	43
Tabla 7: Resumen Variable 1	44
Tabla 8: Dimensión Comunicación.	45
Tabla 9: Dimensión Confianza.	46
Tabla 10: Dimensión Motivación.	47
Tabla 11: Dimensión Participación.	48
Tabla 12: Resumen Variable 2	49
Tabla 13: Tabla de Frecuencias – Empatía Cognitiva y Afectiva	50
Tabla 14: Tabla de Frecuencias – Comunicación.....	50
Tabla 15: Pruebas de Chi Cuadrado - Comunicación	51
Tabla 16: Tabla de Frecuencias – Confianza	52
Tabla 17: Pruebas de Chi Cuadrado - Confianza	52
Tabla 18: Tabla de Frecuencias – Motivación	53
Tabla 19: Pruebas de Chi Cuadrado - Motivación	53
Tabla 20: Tabla de Frecuencias – Participación.....	54
Tabla 21: Pruebas de Chi Cuadrado - Participación.....	54
Tabla 22: Correlaciones Primera hipótesis.....	55
Tabla 23: Correlaciones Segunda hipótesis.....	56
Tabla 24: Correlaciones Tercera hipótesis	57
Tabla 25: Correlaciones Cuarta hipótesis.....	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Componente adopción de perspectivas	40
Figura 2: Componente comprensión emocional.	41
Figura 3: Componente estrés empático.....	42
Figura 4: Componente alegría empática.	43
Figura 5: Resumen Variable 1.	44
Figura 6: Dimensión Comunicación.	45
Figura 7: Dimensión Confianza.	46
Figura 8: Dimensión Motivación.	47
Figura 9: Dimensión Participación.	48
Figura 10: Resumen Clima laboral.	49

RESUMEN

El objetivo del estudio fue conocer la relación entre la empatía cognitiva y afectiva de los docentes y el clima laboral en la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura, Año 2019. Métodos y materiales: Se aplicaron siguientes los instrumentos: el Test TECA, Empatía Cognitiva y Afectiva de López, Fernández y Abad (2008) y un cuestionario de clima laboral con 32 preguntas, a 54 docentes de la Institución Educativa en estudio. El tipo de investigación fue no experimental y el trabajo estadístico se realizó con la prueba correlación de Spearman del programa SPSS. Resultados: los datos resultantes certifican que, existe correlación positiva entre la empatía cognitiva y afectiva y la comunicación de los docentes, al obtener un valor de 0.922, al relacionar con la confianza entre los docentes se alcanza un valor 0.961; al relacionar con la dimensión motivación de obtiene un valor 0.925 y con la participación de los docentes, el valor 0.961. Conclusión: Referentes que permiten comprobar las hipótesis planteadas, es decir que la empatía cognitiva y afectiva de los docentes se relacionan directamente con el clima laboral en la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura.

Palabras claves: Clima laboral, confianza, comunicación, docente, empatía cognitiva, empatía afectiva, motivación, participación

ABSTRACT

The objective of the study was to know the relationship between the cognitive and affective empathy of teachers and the work environment in the Coronel Pedro Portillo Silva Educational Institution in Huaura, Year 2019. Methods and materials: The following instruments were applied: the TECA, Cognitive and Affective Empathy Test by López, Fernández and Abad (2008) and a work environment questionnaire with 32 questions, to 54 teachers of the Educational Institution under study. The type of research was non-experimental and the statistical work was carried out with the Spearman correlation test of the SPSS program. Results: the resulting data certify that there is a positive correlation between cognitive and affective empathy and teachers' communication, obtaining a value of 0.922, when relating to trust among teachers, a value of 0.961 is reached; When related to the dimension of motivation, a value of 0.925 was obtained, and with the participation of teachers, a value of 0.961. Conclusion: References that allow us to verify the hypotheses proposed, that is, that the cognitive and affective empathy of the teachers are directly related to the work environment in the Coronel Pedro Portillo Silva Educational Institution in Huaura.

Keywords: Work climate, trust, communication, teaching, cognitive empathy, emotional empathy, motivation, participation.

INTRODUCCIÓN

En la sociedad actual, los constantes cambios y transformaciones que vivimos día a día, en donde influye el avance científico y tecnológico, además de otros factores; las relaciones sociales siguen siendo la base para garantizar el desarrollo económico, cultural, social, deportivo, etc., si éstas son las más adecuadas entonces las organizaciones lograrán sus propósitos y el beneficio será para todos.

Estas relaciones humanas tienen su base además en el desarrollo de habilidades sociales de cada persona, siendo la empatía, un aspecto importante en este proceso. En ese sentido, creemos que parte de la formación profesional de los estudiantes, debería ser, el fortalecimiento de la empatía, pues es una de las habilidades que se espera de cada profesional, ya que tendrán que atender y tratar a diversos tipos de personas, a cuidar su salud, etc.

Sin duda alguna, la empatía posee gran valor, tanto para profesionales como para las personas que interactúen competentemente, pero son éstos los que tratan directamente con personas quienes deberían poseer un buen nivel empático, para un correcto desempeño laboral. En ese sentido, Londoño (2006) citado por Muñoz (2018) sostiene que la empatía es la “práctica social más significativa para establecer un entorno ideal de relación en el cuidado del cliente” (p. s/n)

Como en toda organización, en una institución educativa, trabajan personas con personalidades diversas, cada uno con sus problemas, con habilidades sociales diferentes, etc., pero todas aportando a una buena convivencia laboral y el objetivo de garantizar el proceso de formación de competencias y capacidades de los estudiantes.

Es así que, nuestra investigación plantea la presente investigación con el fin de determinar la relación entre la empatía cognitiva y afectiva y el clima laboral en la entidad

educativa en estudio. Los temas se organizaron en el análisis de la problemática y aspectos teóricos; con una investigación descriptiva para conseguir información real del problema y así, plantear recomendaciones que fomenten una formación de calidad.

Los aportes de esta investigación han sido ordenados en cinco capítulos en los que se delinearán de manera concisa y precisa el fundamento teórico, el desarrollo de la investigación y los resultados obtenidos después del análisis estadístico.

En el Capítulo I abordamos el planteamiento y formulación del problema general, objetivos generales y la justificación de la investigación.

En el Capítulo II se desarrollan el aspecto teórico, antecedentes, bases teóricas – científicas, definición de conceptos y la formulación de la hipótesis.

El Capítulo III trata sobre la metodología de la investigación, técnicas, tipo, población y muestra de la investigación.

El Capítulo IV incluye los resultados de la investigación.

En el Capítulo V, se exponen las conclusiones y recomendaciones sobre el trabajo de investigación.

Y, finalmente, se mencionan las fuentes de información y los anexos considerados en la investigación.

La autora.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Hoy en día, hablar de valores humanos y de relaciones sociales en los diferentes contextos, son temas que son poco estudiados y que cada vez se están deteriorando, y esto lo podemos vivenciar en las entidades públicas, demostrado con el pésimo trato a los usuarios. Ser profesionales no garantiza que poseas habilidades empáticas, el cómo llegues a tus clientes, la “química” que puedes lograr con las otras personas, etc., va a depender del nivel de empatía de cada persona. Es así que decimos que ser empático significa saber cómo se sienten nuestros semejantes, sus pensamientos, comprenderlos, predecir conductas, etc.

El sector educativo es uno de los más complejos respecto a su organización, ya que su propósito no es la producción en masa, sino la formación educativa e integral de los estudiantes en cada uno de los niveles. De allí, la relevancia de afirmar la calidad educativa, contando con una buena plana docente, supervisando el proceso de formación, manteniendo un buen clima laboral, procurando el bienestar de los integrantes de la comunidad educativa, es decir, de profesores, administrativos, padres de familia y estudiantes.

Pero ¿cómo se alcanzan buenas relaciones? cuando se habla de las relaciones humanas en el sector educativo, nos centramos en los estudiantes, a diario vemos situaciones conflictivas en las Instituciones Educativas a nivel nacional, como por ejemplo docentes

amenazados por estudiantes, peleas entre estudiantes, escasa comunicación, docentes que se dedican tan solo a sus temas, etc. Ahora, lo que casi no se ve, pero se manifiesta son las relaciones entre el personal que trabaja en las Instituciones Educativas; si preguntamos a los docentes, se obtiene como resultados que los docentes están divididos en grupos, muchas veces por el área, por afinidad o por ideologías, generando discrepancias y conflictos que se manifiestan en la poca identidad y falta de apoyo en las actividades curriculares y extracurriculares, y por ende, en el no cumplimiento de los propósitos institucionales. En ese sentido, Chiavenato (2006) sostiene: "que una organización únicamente hay colaboración entre las personas para alcanzar fines comunes, lo que no podría conseguirse en forma individual" (p.36).

Para responder lo expresado líneas arriba, reconocemos la importancia de la empatía en todos los contextos, pues permite que las personas comprendan los sentimientos y pensamientos de sus semejantes. En las instituciones educativas podrán existir muchos docentes con capacidades idóneas, sin embargo, la gran debilidad es la convivencia y las relaciones humanas de éstas.

En ese sentido, realizaremos un estudio en una Institución Educativa de la Ciudad de Huaura, jurisdicción de la UGEL N° 09, y que no es ajena a la problemática presentada líneas arriba, y de ese modo analizar el nivel de empatía de los miembros del personal docente y administrativo, y su relación con el clima laboral que se vivencia día a día; y así determinar las deficiencias de organización, según la encuesta aplicada a 10 docentes, quienes manifiestan en su mayoría observar dificultades que se vienen dando en la institución educativa en mención.

Para tratar el problema, se efectuará este estudio y establecer la relación entre la empatía cognitiva y afectiva y el clima laboral y arribar a conclusiones que garanticen una buena convivencia y el mejoramiento de las relaciones humanas.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se relaciona la empatía cognitiva y afectiva de los docentes y el clima laboral en la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura, Año 2019?

1.2.2 Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la empatía cognitiva y afectiva y la comunicación entre los docentes de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura?

¿Cuál es la relación existe entre la empatía cognitiva y afectiva y la confianza entre los docentes de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura?

¿Qué relación existe entre la empatía cognitiva y afectiva y la motivación entre los docentes de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura?

¿Cuál es la relación existe entre la empatía cognitiva y afectiva y la participación entre los docentes de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Conocer la relación entre la empatía cognitiva y afectiva de los docentes y el clima laboral en la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura, Año 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

Conocer la relación que existe entre la empatía cognitiva y afectiva y la comunicación entre los docentes de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura.

Determinar la relación existe entre la empatía cognitiva y afectiva y la confianza entre los docentes de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura.

Conocer la relación existe entre la empatía cognitiva y afectiva y la motivación entre los docentes de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura.

Determinar la relación existe entre la empatía cognitiva y afectiva y la participación entre los docentes de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura.

1.4 Justificación de la investigación

Conveniencia

La necesidad de una buena convivencia en las Instituciones Educativas del distrito y la región, trae consigo la mejora de la calidad pedagógica, debiendo adoptarse las acciones oportunas a fin de que los integrantes de la comunidad educativa posean los recursos necesarios para un buen desempeño laboral; lo que en gran medida es trabajo del personal en general de todos los niveles educativos.

Relevancia Social

Nuestra investigación es relevante para la sociedad porque apuntará a la calidad educativa en nuestro país, considerando que la empatía es importante en el proceso educativo al interior de sus Instituciones Educativas.

Implicaciones prácticas

Tiene implicaciones prácticas porque la capacidad empática se relaciona directamente en el ejercicio laboral, pues un trabajador motivado, desempeñándose en un ambiente favorable y excelente dirección puede desenvolverse de manera eficaz y eficiente en los diferentes contextos.

Valor teórico

Respecto a la contribución que la presente investigación ofrece, son conocimientos relacionados a la empatía del personal y su relación con el clima laboral, por lo tanto, es fuente de información y antecedentes para futuras investigaciones relacionados al tema.

Utilidad metodológica

La investigación se refiere al estudio de la relación de la empatía cognitiva y afectiva del personal, sus relaciones interpersonales, participación y fortalecimiento de valores entre ellos. Este trabajo es un aporte al campo pedagógico-didáctico, puesto que, una adecuada convivencia y organización, favorece un buen servicio educativo a los estudiantes en la medida que los profesores se desempeñen demostrando su profesionalismo y trabajando en armonía e identificación.

1.5 Delimitaciones del estudio

En el desarrollo del presente trabajo, se cumplieron con los procedimientos administrativos para las autorizaciones, de modo que se pueda realizar el trabajo de campo con el personal de la Institución Educativa en estudio. Se cuenta con los recursos financieros necesarios, en lo que respecta a recursos humanos, el asesor de la investigación será un docente de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

En cuanto a las variables involucradas en el estudio, se consideró la empatía cognitiva y afectiva y el Clima Laboral, variable 1 y 2 respectivamente.

Los límites de estudio referente a la población están centrados en el personal docente nombrado y contratado de la Institución Educativa. Existen limitaciones de tiempo ya que para el trabajo de campo está previsto en el periodo de dos meses.

1.6 Viabilidad del estudio

La investigación se pudo concretizar gracias a la facilidad que nos brindó el personal de la entidad en estudio.

Técnica: Esta investigación cumple con todos los requisitos establecidos por la Escuela de Postgrado de la Universidad de Huacho.

Ambiental: La investigación por ser exclusivamente académica, no perturbó el medio ambiente en ninguno de sus niveles.

Financiera: El presupuesto y el financiamiento de la inversión está formalmente garantizado por el investigador.

Social: Se cuenta con un equipo de apoyo comprometido para una participación pertinente y eficiente.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Campos (2017) presentó su investigación *Empatía y Habilidades Sociales para obtener la licenciatura de psicología en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala; con el propósito de “Identificar el nivel global de empatía y habilidades sociales que poseen las coordinadoras de grupo de mujeres”* (p. 27); y concluyendo que las coordinadoras presentaron un nivel de empatía alto, puesto que, demostraron manejar bien cada situación que se les presenta, sin perder la alegría que demuestran en cada una de ellas, manejando además las relaciones con los demás. (p. 42)

Piedra (2017) presentó su investigación: *Los procesos empáticos en las prácticas formativas en la Universidad de Costa Rica*, para lograr el grado de doctor con el propósito de “analizar la dinámica de los comportamientos empáticos en la relación docente-estudiantes en el marco de los procesos de formación universitarios en las áreas de las ciencias de la salud, las ciencias sociales y las ciencias naturales de la Universidad de Costa Rica”. (p. 5); llegando a concluir que tanto docentes como estudiantes destacan la importancia de ser empáticos en el proceso de aprendizaje, pues consideran que humaniza y hace funcional la docencia, para ello, los docentes, deben utilizar recursos

didácticos que fomenten la empatía, como el compartir anécdotas con los estudiantes. (p. 36)

Gamboa (2018) desarrolló la investigación *La inteligencia emocional y el clima organizacional en M-Matec SAS* en la Fundación Universitaria Los Libertadores de Bogotá, con el objetivo de “describir la influencia de la inteligencia emocional en el clima organizacional en M-MATEC SAS” (p. 27), concluyendo en la importancia de promover un clima de trabajo armónico a través de la colaboración de los integrantes, buscando una mejora en el desempeño, eliminando barreras comunicacionales y fomentando la retroalimentación mediante la resolución adecuada de conflictos que puedan surgir en las dinámicas de trabajo en equipo en la empresa. (p. 97)

2.1.2 Investigaciones nacionales

Grados (2016) presentó la investigación: *Efectos del programa de inteligencia emocional para la mejora del clima institucional de la Institución Educativa Santo Domingo de Guzmán de Chicama*, Trujillo, para optar el grado de maestría en Educación en la Universidad Nacional de Trujillo, con el propósito de “determinar la influencia del Programa de inteligencia emocional en el Clima Institucional del personal de una Institución educativa en Chicama” (p. 19) y llegando a la conclusión que el programa aplicado tiene influencia en el ambiente institucional en el que trabaja el personal de la Institución Educativa en estudio, relacionado al ambiente institucional. (p. 47)

Chávez (2017) desarrolló su investigación *Empatía en el proceso de formación de los estudiantes de Psicología de la UNAS*, para obtener el título Profesional de Psicólogo en la Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, con el objetivo de “comparar los niveles de empatía en los estudiantes” (p. 5); llegando a concluir no hay diferencia significativa en los niveles de empatía entre los estudiantes que ingresan y los que egresan de la Facultad de Psicología, es decir, todos ellos poseen un buen nivel de empatía global,

siendo diferenciadas las mujeres, quien son las que poseen mejor nivel que los varones.
(pp. 81 – 82)

Muñoz (2018) en su investigación: *Nivel de empatía en bachilleres de psicología del Programa de Suficiencia Profesional de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega*, para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, con el propósito de “establecer el nivel de empatía que presentan los estudiantes de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega” (p. 16) concluyó que los estudiantes de psicología se encuentran en un nivel medio de empatía; en las diversas escalas. (pp. 60 – 61)

2.2 Bases teóricas

Definición de empatía

El término empatía ha sido estudiado y analizados por diversos autores, a continuación, mencionamos algunos que consideramos los más adecuados.

Para Hogan (1969) mencionado por López, Fernández y Abad (2008) la empatía es “una habilidad cognitiva para percibir lo que piensan los demás” (p. 6)

Para Goleman (2008) citado por Campos (2017) sostiene que “ser empático permite manifestar las emociones, una conciencia humanista; conducta imprescindible cuando se labora con personas que presentan dificultades tratar conflictos que puedan producir algún daño emocional. (p. 7)

Por otro lado, Moya (2014) citado por Campos (2017) sostiene que la empatía “es la habilidad que permite comprender mejor a los demás y tener mejores relaciones personales en los lazos con familiares y los amigos, como el profesional. (p. 7)

En conclusión, podemos decir que la empatía es la habilidad de toda persona para comprender a sus pares, tanto a nivel personal, profesional y social, lográndose llevar una convivencia adecuada.

Tipos de empatía

Teniendo en cuenta el aspecto integrador y multidimensional, la empatía la observamos en dos componentes: el cognitivo y afectivo.

Empatía Cognitiva

Según Fernández, López y Márquez (2008) citado por Muñoz (2018) la empatía cognitiva “es la habilidad que permite captar, conocer y comprender los sentimientos del otro, así como predecir comportamientos propios y ajenos”. (p. 34)

Una persona con habilidades de empatía cognitiva es capaz de anticipar su conducta y la de los demás, reflexionando sobre las posiciones de los demás, así como, interpretar y analizar emociones ajenas.

Dimensiones

Adopción de Perspectivas: Para López, Fernández y Abad (2008) “es la habilidad imaginativa de colocarse en el lugar de la otra persona” (p.8).

Comprensión Emocional: Para López, Fernández y Abad (2008) “significa ser capaces de identificar y entender las emociones, los propósitos y opiniones de los demás” (p. 9).

Importancia de la Empatía Cognitiva

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, consideramos que las personas que son empáticas se desarrollan exitosamente en su contexto social, puesto que tienen habilidades básicas que le permiten lograrlo.

Por otro lado, Ortiz (2014) citado por Chávez y Venegas (2017) sostiene que “la empatía es importante para resolver determinados conflictos, pues permite la comprensión de opiniones, desechando la creencia que uno solo tiene la razón, lo que generalmente no logra aportar a la solución. (p. 32)

Después de lo antes mencionado, hay que destacar la importancia de la empatía cognitiva porque permite identificar y comprender diversas situaciones emocionales en otra persona.

Empatía Afectiva

Según Fernández, López y Márquez (2008) citados por Muñoz (2018) la empatía afectiva, “también conocida como empatía emocional, es la habilidad que facilita al individuo a participar con total igualdad de las emociones e otro sujeto”. (p. 34)

Una persona empática afectiva es capaz de sentir el dolor ajeno, siendo sensible al momento de apoyar, asimismo, tiene la habilidad de preguntar y responder a las emociones que siente en diversas situaciones; es decir, son consejeros, pueden atender a personas en diferentes contextos, etc.

Dimensiones

Estrés Empático: Cuando se es capaz de compartir malas emociones de otros.

Alegría Empática: Cuando una persona puede entender las emociones buenas de otros.

Importancia de la Empatía Afectiva

Así como el aspecto cognitivo, la empatía afectiva tiene relevancia en el desarrollo de las relaciones humanas en todos los ámbitos.

Según Ortiz (2014) citado por Chávez y Venegas (2017) “es importante se identifican con las emociones y sentimientos de los demás, permitiendo tener consideración y respeto hacia otras personas; logrando relaciones interpersonales agradables en un grupo social”. (p. 33) Asimismo, afirman que la empatía es un aspecto básico de la inteligencia emocional. (p. 34)

La empatía en el ámbito laboral

Autores como Chapin y Cole (2005) indican que “para ser un buen líder, se puede considerar la orientación a las acciones complejas y a las buenas relaciones con los demás” (pp. 49-74). Es decir, destacan la importancia de la empatía para mejorar la comunicación entre los trabajadores y por tanto mejora su rendimiento y disminuye los conflictos laborales.

Un líder no nace de pronto, se forma principalmente con valores y actitudes. Si es empático entonces, tomará las decisiones más oportunas que favorezcan a la empresa y a su personal, logrando una armonía que genere un buen clima laboral. Con la mejora de la empatía, se garantiza entonces la calidad del trabajo en equipo y por lo tanto los resultados institucionales.

Clima Laboral

Algunas definiciones

Hablar de clima laboral es referirse al comportamiento humano en los centros de trabajo, en nuestro caso lo tocaremos en el campo educativo. Es decir, el análisis de la conducta de los que integran la comunidad educativa. Se le conoce asimismo como clima organizacional, institucional o escolar.

El clima en las entidades educativas como lo afirma Rodríguez (2004) “se fijan por diversos aspectos de la institución que, integrados en un proceso dinámico específico otorgan características particulares a la institución”. (p.2).

En ese sentido, respecto a este tema el MINEDU (2014) indica:

que cuando los estudiantes se sienten bien en una institución educativa; quiere decir que hay un buen clima; situación, que brinda las mejores oportunidades para su buen desarrollo. Es así que, se puede decir que un buen clima escolar fomenta buenos resultados académicos. (p. 36)

Podemos decir que, el clima escolar, es un espacio de socialización y convivencia, en donde participan todos los integrantes de la comunidad educativa.

Sobre el tema, Méndez (2006), sostiene que: “de acuerdo a cómo perciba el sujeto los aspectos relacionados al clima de la organización, orientará su nivel de eficiencia en el trabajo” (p. 31)

Sobre lo mencionado, el autor destaca la trascendencia de la participación de los integrantes de la entidad educativa, y dependiendo de ello, se establecerá un clima laboral al interior de ella.

Chiavenato (2007) sostiene que es “el ambiente que existe entre los miembros de la organización” (p. 54). El autor destaca, además, la importancia de la motivación de los integrantes de la entidad educativa.

Por otro lado, Gan y Trigiñe (2012), consideran que el clima laboral: “es el indicador esencial de la existencia de la entidad, que se condiciona por diversos aspectos, así como por las actitudes de los integrantes”. (p. 275)

Los autores sostienen que el clima laboral va a depender de las políticas establecidas en la entidad, así como de la situación laboral que se presenta en ella.

Finalmente, según los estudios realizados por la UNESCO (2013), sostiene que el clima laboral en las escuelas “reflejará las buenas relaciones que se susciten diariamente, entre todos los integrantes de la comunidad educativa. (p. 5)

De allí la importancia, que se logre un buen clima en las Instituciones Educativas, fomentando relaciones de soporte con las familias y la comunidad, con práctica de valores y colaboración de sus miembros.

Dimensiones del Clima Laboral

Comunicación

La comunicación es un aspecto que es definido por Chiavenato (2007) como “la forma para transferir información entre las personas, además de sus convicciones, pensamientos, conductas” (p. 59).

El autor sostiene que, a través de esta dimensión, es posible el canje de información entre las personas y fomentando la integración social con criterios de democracia y responsabilidad. Sin comunicación no coexistirían las organizaciones.

Según Robbins (2004) la comunicación se debe considerar como un elemento necesario de las relaciones interpersonales y como herramienta de gestión” (p. 315).

Hoy por hoy, la comunicación ya no se realiza en forma personal, el adelanto de la ciencia y la tecnología, en especial el internet y las redes sociales, viene influenciando en este aspecto, y el ambiente educativo también se viene afectando, con los nuevos espacios comunicativos.

Confianza

Según Robbins (2004), que “para que exista confianza deben darse ciertos elementos y valores fundamentales” (p. 319). El autor además considera que, si los integrantes de la entidad educativa demuestran integridad y capacidad, entonces habrá confianza.

Motivación

Para Robbins (2004) “la motivación se da cuando los esfuerzos de un sujeto se enfocan al logro de una meta” (p.341).

Para Chiavenato (2007), la motivación es “aquello que provoca una conducta específica, estimulado por situaciones externas e internas”. (p. 6) Además, el mismo autor sostiene que “hay diversos motivos como los valores sociales y las habilidades para conseguir objetivos”. (p.48)

De allí la importancia por conocer las causas que motivan al personal, en nuestro caso a los docentes, para la realización de sus acciones con eficiencia y responsabilidad. Lo contrario, generaría bajo desempeño laboral. Hay que concebir, además, que la motivación no solo es un aspecto personal sino más bien, que es el resultado de la interacción del individuo con el contexto actual.

Participación

Es la cuarta dimensión del clima laboral y según Robbins (2004), “es el grado de identificación de una persona con su puesto de trabajo” (p. 287).

La participación es sin lugar a duda, la base de todo sistema organizacional, así opina Bataller (2006): “sin la participación de todos los que integran la comunidad educativa, no se logra avanzar en la educación”. (p. 27)

De allí la importancia de la participación, considerado como uno de los valores esenciales en toda estructura. En las Instituciones Educativas la participación va de la mano con la identificación con estas, lo que se obtiene con el conocimiento de todo lo que concierne a la Institución.

2.3 Bases filosóficas

Empatía

El hombre al ser empático, significa que se identifica con otra persona, por tanto, es la capacidad que tiene para comprender y compartir emociones con los demás. En tal sentido, Muñoz (2017) menciona que Max Scheler (1913) fundamenta a la empatía como “la existencia del otro yo, pues, al compadecernos, suponemos la existencia de otra esencia”, se trata pues, de conocer ¿cómo se alcanza esas suposiciones?, ¿qué acciones originan esos conocimientos? ¿qué hechos concientes pueden fundamentar la existencia del otro?, el autor indica que estas explicaciones las tendremos en las teorías de “inferencia por analogías” y la “teoría de la empatía”; también indica que la fenomenología, consideran que la percepción sensorial nos dará esas respuestas que permitirán interpretar a los seres humanos. Considera que la empatía, es una característica humana que pasa por dos momentos, el instinto de “imitación” y el de “manifestación vital”, es decir, que el hombre ve como otro cuerpo se mueve y tiende a imitarlo, por instinto de manifestación vital.

Clima laboral

Al hablar de clima laboral, nos referimos al ambiente psicológico y social en donde se desarrolla la empresa u organización. Es decir un ambiente que proporcione los elementos básicos para que el trabajador pueda ejercer sus funciones con normalidad y tranquilidad, al respecto Maslow, se refiere a las necesidades, es decir, las acciones y estrategias que el

hombre debe realizar para cubrir sus necesidades y solventarlas para vivir tranquilo, como las relaciones sociales y autoestima en el campo empresarial, al sentirse satisfecho, realizará sus actividades y funciones favorablemente. De allí que las organizaciones se deben preocupar por mantener buenas relaciones dentro de sus oficinas.

2.4 Definición de términos básicos

- a) **Capacidades:** Según el MINEDU (2016) “son recursos para actuar en forma competente y que los estudiantes utilizan para enfrentar diversas situaciones, asumen operaciones menores relacionadas a las competencias, que son operaciones más complejas” (p. 20).
- b) **Clima Laboral:** Chiavenato (2007) considera que es “el ambiente que logran crear los integrantes de la organización” (p. 54).
- c) **Confianza:** Según Robbins (2004), que “para que exista confianza deben darse ciertos elementos y valores fundamentales” (p. 319). El autor además considera que, si los integrantes de la entidad educativa demuestran integridad y capacidad, entonces habrá confianza.
- d) **Comunicación:** Chiavenato (2007): “la forma para transferir información entre las personas, además de sus convicciones, pensamientos, conductas” (p. 59).
- e) **Docente:** Según el MINEDU (s/f) el docente es “una persona competente y de calidad, un agente fundamental del proceso educativo, que brinda un servicio público y direccionado a los estudiantes. Requiere de desarrollo integral y de una formación continua e intercultural”. (p. s/n)
- f) **Empatía Cognitiva y Afectiva:** Según López, Fernández y Abad (2008) “es la habilidad de toda persona que permite conocer los estados emocionales de sus

semejantes, lo que piensan, predecir sus comportamientos y entender sus emociones”. (p. 8)

g) **Empatía Afectiva:** Según Fernández, López y Márquez (2008) citados por Muñoz (2018) la empatía afectiva, “es la habilidad que facilita al individuo a participar con total igualdad de las emociones e otro sujeto”. (p. 34)

h) **Empatía cognitiva:** Según Fernández, López y Márquez (2008) citado por Muñoz (2018) “la empatía cognitiva, es la habilidad que permite captar, conocer y comprender los sentimientos del otro, así como predecir comportamientos propios y ajenos”. (p. 34)

i) **Motivación:** Para Chiavenato (2007), la motivación es “aquello que provoca una conducta específica, estimulado por situaciones externas e internas”. (p. 6)

j) **Participación:** Robbins (2004), “es el grado de identificación de una persona con su puesto de trabajo” (p. 287).

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

La empatía cognitiva y afectiva influye significativamente en el clima laboral de los docentes de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura, Año 2019.

2.5.2 Hipótesis específicas

La empatía cognitiva y afectiva influye significativamente en la comunicación de los docentes de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura.

La empatía cognitiva y afectiva influye significativamente en la confianza de los docentes de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura.

La empatía cognitiva y afectiva influye significativamente en la motivación de los docentes de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura.

La empatía cognitiva y afectiva influye significativamente en la participación de los docentes de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura.

2.6 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Variable 1: Empatía cognitiva y afectiva

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Empatía cognitiva	Adopción de perspectivas	6, 11, 15, 17, 20, 26, 29, 32
	Comprensión emocional	1, 7, 10, 13, 14, 24, 27, 31, 33
Empatía afectiva	Estrés empático	3, 5, 8, 12, 18, 23, 28, 30
	Alegría empática	2, 4, 9, 16, 19, 21, 22, 25

Fuente: López, Fernández y Abad (2008)

Tabla 2

Variable 2: Clima laboral

Dimensiones	Indicadores	Nivel
Comunicación	Con el director	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
	Con los padres	
	Con el personal administrativo	
	Con los coordinadores	
	Con otros docentes	
Confianza	Con el director	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16
	Con los padres	
	Con el personal administrativo	
	Con los coordinadores	
	Con otros docentes	
Motivación	Del director y subdirectores	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24
	Automotivación	
	Motivación para realiza mejoras en la IE	
Participación	Asuntos pedagógicos	25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32
	Reunión con los coordinadores	
	Actividades extracurriculares	

NOTA: Elaboración propia.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

La investigación es No Experimental, según Carrasco (2006) “las variables no han sido manipuladas y carecen de grupos de control y experimental” (p. 71)

Por lo tanto, el diseño es transeccional correlacional, el mismo autor sostiene que: “se puede conocer los acontecimientos de la realidad, y a la vez verificar la relación entre estos” (p. 73)

3.1.1 Tipo de la Investigación

El estudio es explicativo causal, pues permite conocer las causas que condicionan la existencia del hecho o fenómeno tratado. Además, Carrasco (2006) sostiene que “al verificar la relación de los hechos, busca también, una explicación de los mismos” (p. 42)

La variable 1 está constituida por la Empatía Cognitiva y Afectiva, y la variable 2, es el Clima Laboral en una Institución Educativa.

3.1.2 Enfoque:

La investigación se fundamenta en un enfoque cuantitativo, ya que presenta descripciones a partir de observaciones obtenidas por entrevistas, anotaciones de campo, reconocimientos escritos, fotos, etc.

3.2 Población y muestra

La Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura, fue creada el 5 de febrero del año 1976 con el nombre de Centro Educativo Nacional Mixto de Huaura mediante RD Zonal N° 015-76, luego de 6 años la I. E. tuvo como Directora a la Profesora Delia Aurora del Solar La Rosa quien como resultado de un concurso interno le cambió el nombre al que a la fecha lleva: Coronel Pedro Portillo Silva. Ofrece educación primaria y secundaria y pertenece a la UGEL N° 09 de Huaura.

3.2.1 Población

Se ha considerado trabajar con el siguiente personal: 47 docentes de los cuales 25 son varones y 22 mujeres, 4 auxiliares de los cuales 2 son varones y 2 mujeres, 11 administrativos de los cuales 7 son varones y 4 mujeres.

Estrato	Docentes	Administrativos
Varones	25	9
Mujeres	22	6
TOTAL	47	15

3.2.2 Muestra

Se seleccionó a 54 docentes (hombres y mujeres), así como personal administrativo, representando el 87.0% del total de la población, mediante la siguiente fórmula:

$$m = \frac{Z^2 x N x P x Q}{E^2(N - 1) + Z^2 x P x Q}$$

$$m = \frac{1.96^2 x 62 x 0.5 x 0.5}{0.05^2(62-1) + 1.96^2 x 0.5 x 0.5} = \frac{59.5}{1.1} = 54.1$$

3.3 Técnicas de recolección de datos

En esta sección se detallan las técnicas usadas en la investigación, así como los instrumentos más apropiados para la investigación.

La técnica que se utilizó para conseguir los datos necesarios para este estudio fue la encuesta administrada a los docentes y administrativos. La misma que permitió recoger información precisa y confiable del trabajo de campo realizado en el ambiente de investigación.

Descripción de los instrumentos

Como instrumento para el recojo de los datos, se trabajó con el cuestionario, ya que, según Carrasco (2006) es “uno de los instrumentos de investigación más usados para estudiar a varias personas, permite conocer respuestas directas, a través de la hoja de preguntas” (p. 318)

Para esta investigación creemos que la fuente de información de mayor grado de confiabilidad, son los docentes y administrativos, pues son ellos, quienes interactúan en el ambiente laboral.

Considerando a la productividad como una medida a partir del desenvolvimiento de los integrantes de la muestra, utilizamos 2 tipos de instrumentos enfocados a los administrativos y a los docentes. Dichos cuestionarios están constituidos de la siguiente manera:

Empatía Cognitiva y Afectiva: Para medir la empatía se aplicó a los docentes una adaptación de un Test, que consta de 33 preguntas (Anexo 1). El **TECA** es una medida global de la empatía, presentado por López, Fernández y Abad (2008) que cuenta con dos dimensiones, las cuales a su vez se dividen en cuatro escalas. La dimensión cognitiva:

Adopción de Perspectivas (AP) y Comprensión Emocional (CE) y, la afectiva: Estrés Empático (EE) y Alegría Empática (AE) (p. s/n).

Clima laboral: La ficha de observación para el docente consta de 32 preguntas (Anexo 2).

Después de tener preparados los instrumentos de medición, se realizó un piloteo, con el instrumento designado a los docentes y se aplicó a 10 de ellos.

Fichas Bibliográficas: Técnica que sirve para recopilar y organizar de la información relacionada a las variables de nuestro estudio utilizándose como instrumento las fichas: bibliográficas, hemerográficas, textual, etc.

Validación y confiabilidad de los instrumentos

La validez del instrumento se establece por lo que es capaz de medir y para lo que se diseñó, es decir, acerca de la empatía cognitiva y afectiva y su relación en el clima laboral, esta validación se realizó por los siguientes procedimientos:

- a) Validez de Contenido: Es el estudio de la teoría referida a las variables en estudio.
- b) Juicio de Expertos: Es la consulta que se hace a docentes de educación, de modo que brinden las observaciones sobre el aspecto formal de cada ítem del instrumento.
- c) Prueba Piloto: Es la aplicación de los instrumentos a un grupo de docentes para verificar su fácil entendimiento.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Procesamiento Manual

En este estudio, se trabajaron con los instrumentos que se anexan, para constituir la relación entre la empatía cognitiva y afectiva con el clima laboral.

Procesamiento Electrónico

Luego de la aplicación de los instrumentos, se procedió a tabular con una hoja de cálculo, clasificándose cada ítem, y representándose los resultados en gráficos de barras y círculos, todo trabajado en porcentajes para su mejor interpretación.

También, se consideró la contribución del aspecto teórico y los objetivos de la investigación para determinar la interpretación de los resultados, las conclusiones y recomendaciones del caso.

Técnicas Estadísticas

La demostración de la investigación se realizó con una estadística descriptiva y una prueba de hipótesis, lo que nos llevó a realizar deducciones de los resultados. Para probar las hipótesis se usó la prueba estadística no paramétrica Correlación por rangos de Rho de Spearman, en donde los valores si son mayores indican la estrechez de la relación.

3.5 Matriz de consistencia (ver anexo 3)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1 Análisis estadístico de la Variable 1: Empatía Cognitiva y Afectiva

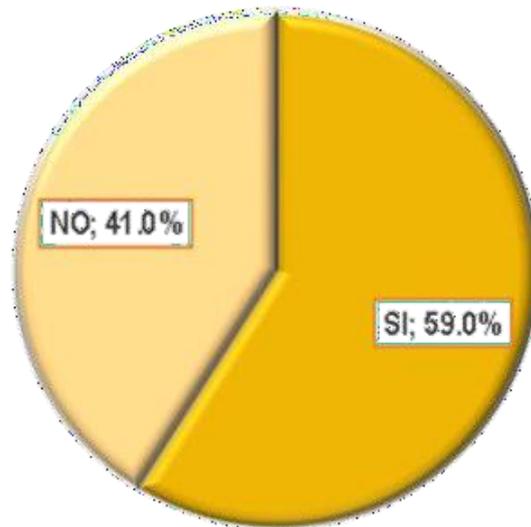
Tabla 3

Componente Adopción de perspectivas

Componente Adopción de perspectivas	SI	%	NO	%
Para decidir tomo en cuenta diversas opiniones	40	74.1	14	25.9
Si una persona no se ha portado bien conmigo, trato de entender sus razones	24	44.4	30	55.6
Trato de colocarme en el lugar de los demás para entenderlos	37	68.5	17	31.5
Si ya tengo mi opinión, no considero otros argumentos	43	79.6	11	20.4
Si una persona tiene dificultades trato imaginarme como me sentiría si estuviera en su lugar	37	68.5	17	31.5
Me es difícil ver las cosas desde la perspectiva de otras personas	17	31.5	37	68.5
Trato de entender a mis amistades viendo situaciones desde su punto de vista	40	74.1	14	25.9
No es fácil ponerme en el lugar de otras personas, con opiniones diferentes	17	31.5	37	68.5
TOTAL		59.0		41.0

Figura 1

Componente adopción de perspectivas.



Interpretación: En la figura se observa que, el 59.0% de los docentes demuestran la adopción de perspectivas en su comportamiento social, es decir, tratan de entender y colocarse en el lugar de sus pares, toman sus decisiones sin aceptar opiniones de los demás, etc., mientras que al 41.0% les falta fortalecer estas habilidades.

Tabla 4

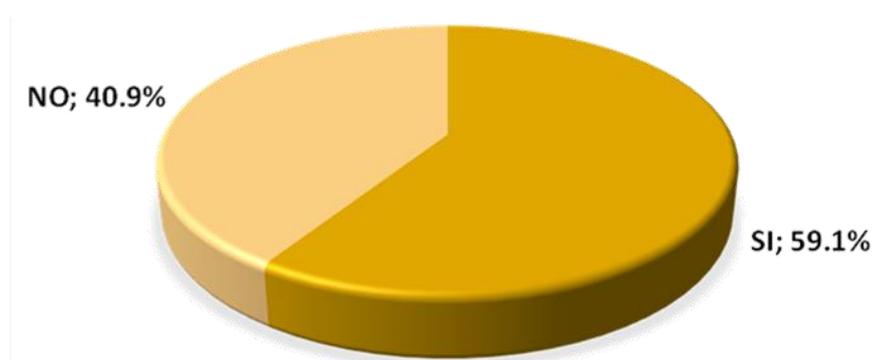
Componente Comprensión emocional

Componente Comprensión emocional	SI	%	NO	%
Me doy cuenta fácilmente de las intenciones de los demás	32	59.3	22	40.7
Difícilmente me percato de lo que siente una persona con solo observarla	24	44.4	30	55.6
Difícilmente comprendo cómo se siente una persona ante un hecho que no he vivido	20	37.0	34	63.0
Me doy cuenta rápidamente sobre el mal humor de una persona	43	79.6	11	20.4
A veces me percato sobre el estado de las personas	30	55.6	24	44.4
Al conocer gente siento la impresión que tiene de mí	36	66.7	18	33.3
Me doy cuenta fácilmente sobre el estado de una persona	32	59.3	22	40.7
Reconozco la felicidad de las personas cercanas	40	74.1	14	25.9
Me percato cuando me quieren ocultar verdaderos sentimientos.	30	55.6	24	44.4
TOTAL		59.1		40.9

Fuente: Elaboración propia.

Figura 2

Componente comprensión emocional.



Interpretación: En la figura se observa que, el 59.1% de los docentes demuestran su comprensión emocional en su comportamiento social, es decir, perciben los sentimientos y las emociones de personas cercanas, mientras que al 40.9% les falta fortalecer estas habilidades.

Dimensión Empatía Afectiva

Tabla 5

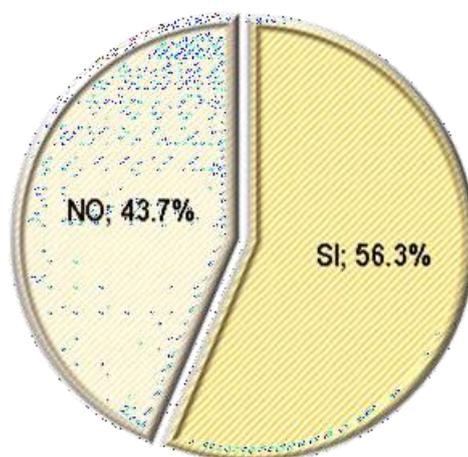
Componente Estrés empático

Componente Estrés empático	SI	%	NO	%
Si una persona está triste, yo no comparto ese sentimiento	34	63.0	20	37.0
Me conmueven los programas con contenido real, series, telenovelas, películas, Reality shows, etc.	36	66.7	18	33.3
No me conmueve escuchar adversidades sobre personas que no conozco	42	77.8	12	22.2
Salvo que se trate de algo muy grave, no lloro con lo que le pasa a otros	20	37.0	34	63.0
A veces me afecta más las desgracias de los demás	18	33.3	36	66.7
Lloro con los testimonios de personas que no conozco	12	22.2	42	77.8
No me deprimen los problemas ajenos	45	83.3	9	16.7
No me conmuevo fácilmente	36	66.7	18	33.3
TOTAL		56.3		43.7

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3

Componente estrés empático.



Interpretación: En la figura se observa que, el 56.3% de los docentes demuestran tener estrés empático en su comportamiento social, es decir, se conmueven ante situaciones ajenas, mientras que el 43.7% no lo considera así.

Tabla 6

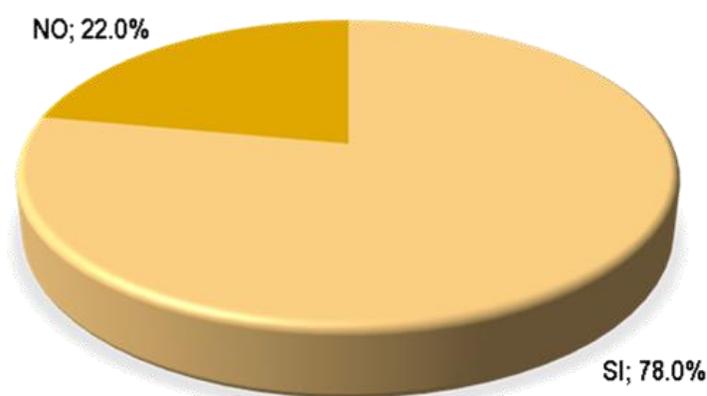
Componente Alegría empática

Componente Alegría empática	SI	%	NO	%
Ver que los demás se divierten, me hace feliz	54	100.0	0	0.0
Si un amigo consigue un buen trabajo, me siento feliz	50	92.6	4	7.4
Si a alguien le sucede cosas buenas me siento feliz	47	68.1	7	31.9
Me hace feliz ver felices a otras personas	50	92.6	4	7.4
Las fortunas al azar, no me causan alegría.	42	77.8	12	22.2
Si a alguien de dan un regalo, me alegra.	50	92.6	4	7.4
No doy importancia cuando me cuentan que les va bien.	12	22.2	42	77.8
TOTAL		78.0		22.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4

Componente alegría empática.



Interpretación: Observamos que, el 78.0% de los docentes demuestran su alegría empática en su comportamiento social, es decir, se alegran de la felicidad ajena, mientras que el 22.0% no lo considera así.

Tabla 7

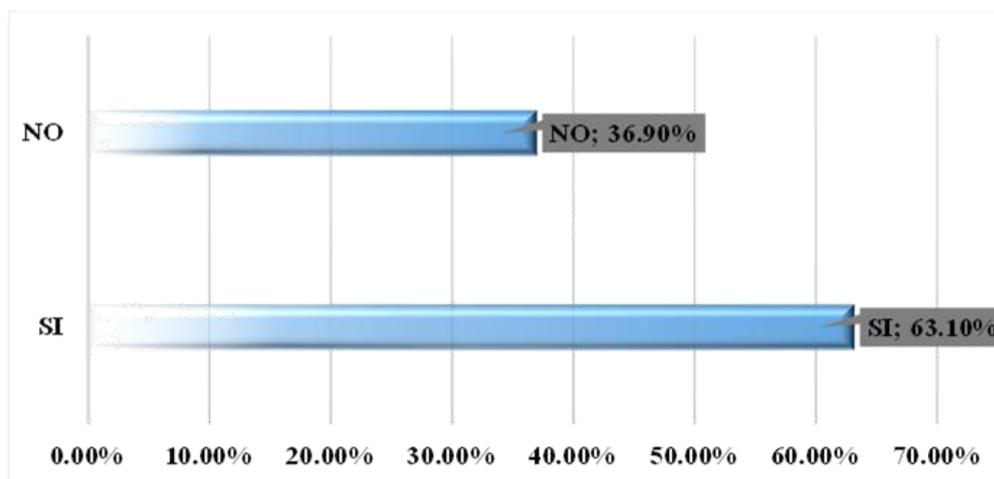
Resumen Variable 1

Resumen	SI	%	NO	%
Empatía cognitiva	59.0%	63.1 (34)	41.0%	36.9 (20)
Empatía afectiva	67.2%		32.8%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5

Resumen Variable 1.



Interpretación: Observamos que, el 63.1% del personal docente, demuestran habilidades de empatía cognitiva y afectiva, mientras que el 36.9% les falta fortalecerlas.

4.1.2 Análisis estadístico de la Variable 2: Clima laboral.

Tabla 8

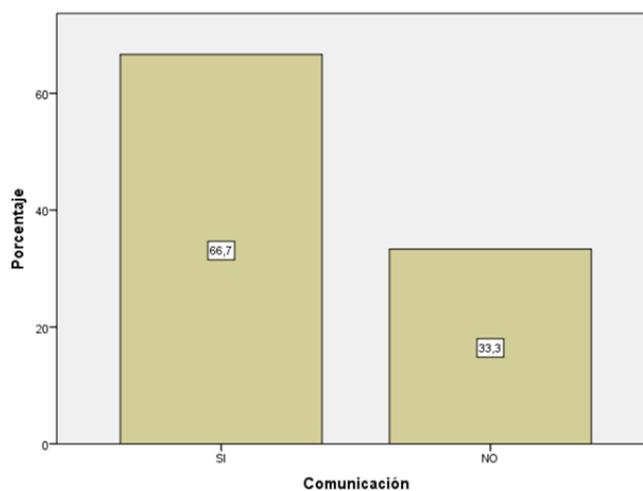
Dimensión Comunicación.

DIMENSIÓN: Comunicación	SI	%	NO	%
La dirección informa al personal de la I.E. sobre las actividades pedagógicas, para garantizar la calidad del servicio.	36	66.7	18	33.3
Existe una comunicación abierta y directa entre todos	38	70.4	16	29.6
Hay comunicación apropiada con los directivos	34	63.0	20	37.0
Hay una comunicación correcta con los coordinadores	40	74.1	14	25.9
El fácil tener información sobre la IE	40	74.1	14	25.9
El personal comparte inquietudes	34	63.0	20	37.0
Hay espacios de dialogo profesional	30	55.6	24	44.4
Se fomenta la buena comunicación entre docentes	36	66.7	18	33.3
TOTAL		66.7		33.3

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6

Dimensión Comunicación.



Interpretación: En la figura se observa que, el 66.7% del personal docente manifiestan que existe una adecuada comunicación entre los integrantes de la comunidad educativa, es decir, con los directivos, coordinadores y los demás docentes y administrativos, mientras que el 33.3% no lo consideran así.

Tabla 9:

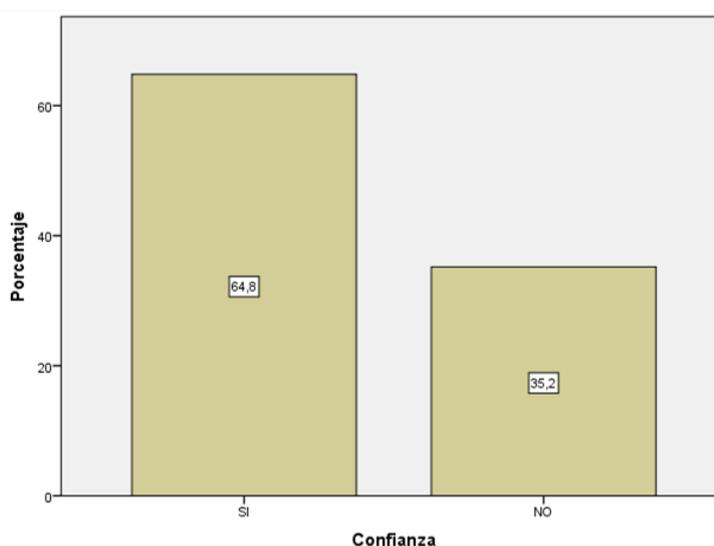
Dimensión Confianza.

DIMENSIÓN: Confianza	SI	%	NO	%
El director fomenta una atmosfera de confianza entre el personal	40	74.1	14	25.9
El director brinda confianza con su coordinador para tratar temas relacionados a su trabajo	48	88.9	6	11.1
El director acepta las recomendaciones del personal	42	77.8	12	22.2
Se comparte inquietudes de aprendizaje entre todos	30	55.6	24	44.4
El coordinador es realista sobre el logro de metas	30	55.6	24	44.4
El coordinador recibe apoyo de los directivos	34	63.0	20	37.0
Hay confianza de los grupos de trabajo y de la dirección	28	51.9	26	48.1
Se fomenta las buenas relaciones	28	51.9	26	48.1
TOTAL		64.8		35.2

Fuente: Elaboración propia.

Figura 7

Dimensión Confianza.

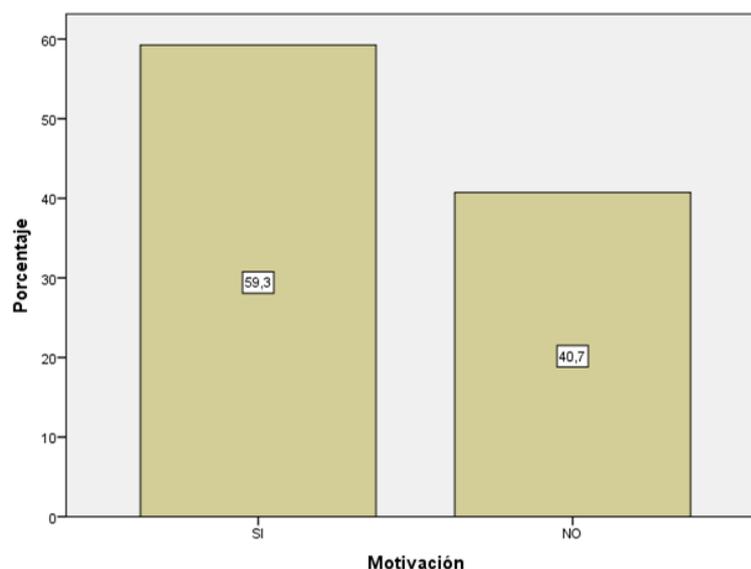


INTERPRETACIÓN: En la figura se observa que, el 64.8% del personal docente manifiestan que existe una relación de confianza entre los que forman la comunidad educativa, es decir, con los directivos, coordinadores y los demás docentes y administrativos, mientras que el 35.2% no lo consideran así.

Tabla 10*Dimensión Motivación.*

DIMENSIÓN: Motivación	SI	%	NO	%
Se siente reconocido por la Dirección	30	55.6	24	44.4
La dirección hace reconocimientos adecuados	28	51.9	26	48.1
Hay motivación para capacitarse	30	55.6	24	44.4
Alcanza una adecuada capacitación	30	55.6	24	44.4
Se siente motivado(a) a participar en actividades en beneficio de la I.E.	38	70.4	16	29.6
Tiene interés en el futuro de la I.E.	30	55.6	24	44.4
Crea contextos socio afectivos para los procesos pedagógicos.	38	70.4	16	29.6
Fomenta armonía entre el cambio y estabilidad de la Institución Educativa	32	59.3	22	40.7
TOTAL		59.3		40.7

Fuente: Elaboración propia.

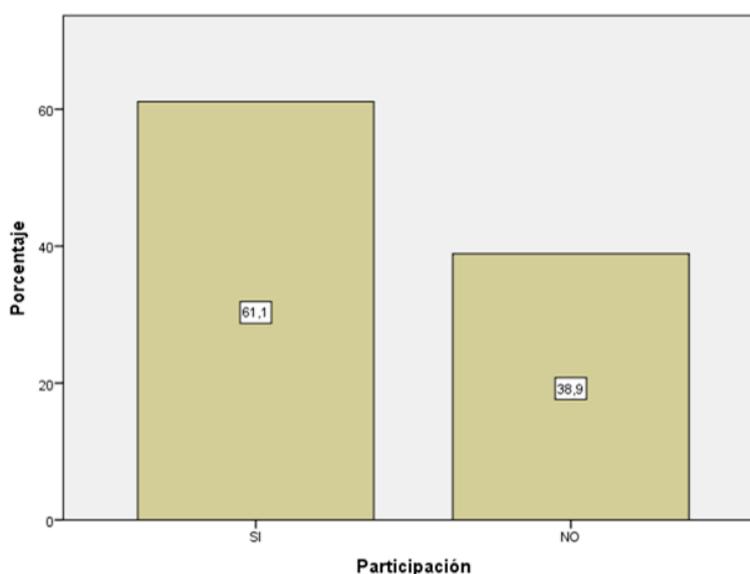
Figura 8*Dimensión Motivación.*

Interpretación: En la figura se observa que, el 59.3% del personal docente demuestran su motivación, es decir, participan en capacitaciones, en actividades curriculares, etc., mientras que el 40.7% no lo consideran así.

Tabla 11*Dimensión Participación.*

DIMENSIÓN: Participación	SI	%	NO	%
Aporta en la toma de decisiones	26	48.1	28	51.9
Realiza acciones en pro de una buena gestión	36	66.7	18	33.3
Elabora proyectos de innovación	7	13.0	47	87.0
Aporta en temas de la IE	40	74.1	14	25.9
Propone alternativas ante situaciones problemáticas	33	61.1	21	38.9
Participa en las actividades programadas	46	85.2	8	14.8
Aporta en escenarios problemáticos	36	66.7	18	33.3
Desarrolla de proyectos productivos en la I.E.	40	74.1	14	25.9
TOTAL		61.1		38.9

Fuente: Elaboración propia.

Figura 9*Dimensión Participación.*

INTERPRETACIÓN: En la figura se observa que, el 61.1% del personal docente participan activamente, es decir, desarrollan proyectos, aportan ideas, realizan acciones, etc., mientras que el 38.9% les falta fortalecer estas habilidades.

Tabla 12

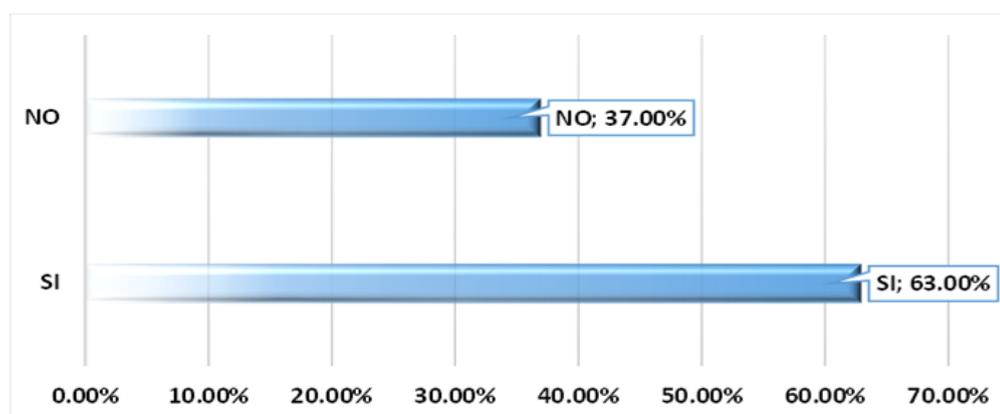
Resumen Variable 2

Resumen Clima laboral	SI	%	NO	%
Comunicación	66.7%		33.3%	
Confianza	64.8%		35.2%	
Motivación	59.3%	63.0 (34)	40.7%	37.0 (20)
Participación	61.1%		38.9%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 10

Resumen Clima laboral.



Interpretación: En la figura se observa que, el 63.0% del personal docente manifiestan que en la Institución Educativa existe un buen clima laboral, es decir, hay buena comunicación, existe confianza entre el personal, demuestran su motivación y participan activamente en acciones que benefician a la entidad, mientras que el 37.0% les falta fortalecer estas habilidades.

4.2 Contratación de hipótesis

Se trabajó con el software SPSS versión 21, para comprobar la relación entre la empatía cognitiva y afectiva y el clima laboral en la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura.

Hipótesis general

Hipótesis Nula (H_0): La empatía cognitiva y afectiva y clima laboral en la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo de Huaura, son independientes.

Hipótesis Alternativa (H_1): La empatía cognitiva y afectiva y clima laboral en la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo de Huaura, son dependientes.

Análisis estadístico

Empatía cognitiva y afectiva – Clima laboral

Tabla 13

Tabla de Frecuencias – Empatía Cognitiva y Afectiva

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	34	63,0	63,0
	NO	20	37,0	100,0
	Total	54	100,0	100,0

Empatía cognitiva y afectiva – Comunicación

Tabla 14

Tabla de Frecuencias – Comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	36	66,7	66,7
	NO	18	33,3	100,0
	Total	54	100,0	100,0

Tabla 15*Pruebas de Chi Cuadrado - Comunicación*

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	45,900 ^a	1	,000		
Corrección por continuidad ^b	41,939	1	,000		
Razón de verosimilitudes	55,740	1	,000		
Estadístico exacto de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	45,050	1	,000		
N de casos válidos	54				

Esto significa, que sí hay relación entre las variables Empatía Cognitiva y afectiva – Comunicación.

Hipótesis específicas

Empatía cognitiva y afectiva – Confianza

Tabla 16

Tabla de Frecuencias – Confianza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	35	64,8	64,8	64,8
NO	19	35,2	35,2	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Tabla 17

Pruebas de Chi Cuadrado - Confianza

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	49,834 ^a	1	,000		
Corrección por continuidad ^b	45,756	1	,000		
Razón de verosimilitudes	62,107	1	,000		
Estadístico exacto de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	48,911	1	,000		
N de casos válidos	54				

Esto significa, que sí hay relación entre las variables Empatía Cognitiva y afectiva – Confianza.

Empatía cognitiva y afectiva – Motivación

Tabla 18

Tabla de Frecuencias – Motivación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	32	59,3	59,3	59,3
Válidos NO	22	40,7	40,7	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Tabla 19

Pruebas de Chi Cuadrado - Motivación

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	46,203 ^a	1	,000		
Corrección por continuidad ^b	42,387	1	,000		
Razón de verosimilitudes	57,784	1	,000		
Estadístico exacto de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	45,348	1	,000		
N de casos válidos	54				

Esto significa, que sí hay relación entre las variables Empatía Cognitiva y afectiva – Motivación.

Empatía cognitiva y afectiva – Participación

Tabla 20

Tabla de Frecuencias – Participación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	33	61,1	61,1	61,1
Válidos NO	21	38,9	38,9	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Tabla 21

Pruebas de Chi Cuadrado - Participación

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	49,916 ^a	1	,000		
Corrección por continuidad ^b	45,915	1	,000		
Razón de verosimilitudes Estadístico exacto de Fisher	63,148	1	,000	,000	,000
Asociación lineal por lineal	48,992	1	,000		
N de casos válidos	54				

Esto significa, que sí hay relación entre las variables Empatía Cognitiva y afectiva – Participación.

Hipótesis específicas

Primera hipótesis específica

La empatía cognitiva y afectiva influye significativamente en la comunicación de los docentes de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura

Esta hipótesis se prueba con el consolidado de la Variable 2, puesto que los resultados demuestran que la empatía cognitiva y afectiva se relaciona con la comunicación entre el personal docente, asimismo, el valor del sig de la prueba de hipótesis Chi-cuadrado de Pearson es 0.000, lo que significa que sí hay relación o influencia entre ambas variables. Asimismo, existe una correlación significativa de 0.922.

Tabla 22

Correlaciones Primera hipótesis

		Empatía Cognitiva y Afectiva	Comunicación
Empatía Cognitiva y Afectiva	Coefficiente de correlación	1,000	,922**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	54	54
	Coefficiente de correlación	,922**	1,000
Comunicación	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	54	54

Segunda hipótesis específica

La empatía cognitiva y afectiva influye significativamente en la confianza entre los docentes de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura

Esta hipótesis se prueba con el consolidado de la Variable 2, puesto que los resultados demuestran que la empatía cognitiva y afectiva se relaciona con la confianza entre el personal docente, asimismo, el valor del sig de la prueba de hipótesis Chi-cuadrado de Pearson es 0.000, lo que significa que sí hay relación o influencia entre ambas variables. Asimismo, existe una correlación significativa de 0.961.

Tabla 23

Correlaciones Segunda hipótesis

		Empatía Cognitiva y Afectiva	Confianza	
Rho de Spearman	Empatía Cognitiva	1,000	,961**	
	y Afectiva	.	,000	
	N	54	54	
	Confianza	,961**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	54	54

Tercera hipótesis específica

La empatía cognitiva y afectiva influye significativamente en la motivación de los docentes de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura

Esta hipótesis se prueba con el consolidado de la Variable 2, puesto que los resultados demuestran que la empatía cognitiva y afectiva se relaciona con la motivación del personal docente, asimismo, el valor del sig de la prueba de hipótesis Chi-cuadrado de Pearson es 0.000, lo que significa que sí hay relación o influencia entre ambas variables. Asimismo, existe una correlación significativa de 0.925.

Tabla 24

Correlaciones Tercera hipótesis

		Empatía Cognitiva y Afectiva	Motivación
Empatía Cognitiva y Afectiva	Coefficiente de correlación	1,000	,925**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	54	54
	Coefficiente de correlación	,925**	1,000
Motivación	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	54	54

Cuarta hipótesis específica

La empatía cognitiva y afectiva influye significativamente en la participación de los docentes en la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura

Esta hipótesis se prueba con el consolidado de la Variable 2, puesto que los resultados demuestran que la empatía cognitiva y afectiva se relaciona con la participación del personal docente, asimismo, el valor del sig de la prueba de hipótesis Chi-cuadrado de Pearson es 0.000, lo que significa que sí hay relación o influencia entre ambas variables. Asimismo, existe una correlación significativa de 0.961.

Tabla 25

Correlaciones Cuarta hipótesis

		Empatía Cognitiva y Afectiva	Participación
Rho de Spearman	Empatía Cognitiva y Afectiva	Coefficiente de correlación	,961**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	54
	Participación	Coefficiente de correlación	,961**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	54

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Con los resultados obtenidos se ha podido demostrar la influencia de la empatía en el clima laboral de la Institución Educativa en estudio, el personal docente y administrativo, demuestra actitudes adecuadas en el cumplimiento de sus funciones, involucrándose en actividades, siendo parte de los fines y objetivos institucionales, participando en su proceso de aprendizaje, etc.

Lo que respalda nuestra hipótesis general, la cual indica lo señalado líneas arriba, concluyendo que, de acuerdo al comportamiento de cada trabajador observable y no observable, se podrá cumplir con lo que se planifica a mediano y largo plazo en la Institución Educativa, de allí la importancia de desarrollarlo dentro de un clima que brinde las garantías básicas, dentro y fuera de la escuela.

Los resultados del presente estudio coinciden con lo encontrado por Campos (2017) quien, en su investigación, determinó el nivel adecuado de empatía de los directivos, al manejar bien cada situación que se les presenta, sin perder la alegría que demuestran en cada una de ellas, manejando además las relaciones con los demás. (p. 42), por otro lado, Piedra (2017) observó que tanto docentes como estudiantes valoran la importancia de ser empáticos en el proceso de enseñanza aprendizaje, pues consideran que humaniza y hace funcional la docencia, para ello, los docentes, deben utilizar recursos didácticos que

fomenten la empatía, como el compartir anécdotas con los estudiantes. (p. 36); además, Gamboa (2018) sostiene que la empatía es importante para promover un ambiente de trabajo armónico a través de la participación de los integrantes, en la mejora en el desempeño, eliminando barreras comunicacionales y fomentando la retroalimentación mediante la resolución adecuada de conflictos que puedan surgir en las dinámicas de trabajo en equipo en la empresa. (p. 97). A nivel nacional, Chávez (2017) analizó a un grupo de estudiantes universitarios y observó que no hay diferencia en los ciclos de estudios respecto a la empatía, pero que sí, las mujeres poseen mejor nivel que los varones (pp. 81 – 82), y finalmente, Muñoz (2018) concluyó que los estudiantes de psicología se encuentran en un nivel medio de empatía; en las escalas Adopción de Perspectiva, Comprensión emocional, Estrés Empático y en la Alegría Empática. (pp. 60 – 61)

Según nuestra investigación, la mayoría del personal docente y administrativo (63.1%) demuestran un buen nivel de empatía cognitiva y afectiva, es decir, son capaces de comprender a sus colegas en diversas situaciones, como en la toma de decisiones o ante problemas laborales y no laborales, lo que les permite fomentar buenas relaciones sociales entre ellos, lo que genera un buen trabajo dentro y fuera de la Institución Educativa.

Respecto a la variable clima laboral, consideramos las dimensiones de comunicación, confianza, motivación y participación. Sobre la comunicación, el 66.7% del personal docente y administrativo manifiestan que existe una adecuada comunicación entre los integrantes de la comunidad educativa, es decir, con los directivos, coordinadores y los demás docentes y administrativos; el 64.8% manifiestan que existe buena relación de confianza entre los trabajadores, el 59.3% demuestran su motivación, es decir, participan en capacitaciones, en actividades curriculares, etc., y el 61.1% participan activamente, es decir, desarrollan proyectos, aportan ideas, realizan acciones, etc.

En conclusión, el personal docente y administrativo manifiestan que en la Institución Educativa existe un buen clima laboral, es decir, hay buena comunicación, existe confianza entre el personal, demuestran su motivación y participan activamente en acciones que benefician a la entidad.

Según lo expuesto, el nivel de la empatía cognitiva y afectiva del personal docente y administrativo, constituye una condición esencial para garantizar el desarrollo armónico del clima laboral dentro de una Institución Educativa.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

a) Se acepta la hipótesis de la investigación, es decir, que si existe relación significativa entre la empatía cognitiva y afectiva y el clima laboral de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura. Los valores de las variables superan el 50%, lo que demuestra que si hay relación entre ellas.

b) La mayoría del personal docente y administrativo demuestran un buen nivel de empatía cognitiva y afectiva, es decir, son capaces de comprender a sus colegas en diversas situaciones, como en la toma de decisiones o ante problemas laborales y no laborales, lo que les permite fomentar buenas relaciones sociales entre ellos, lo que genera un buen trabajo dentro y fuera de la Institución Educativa.

c) El personal docente y administrativo manifiestan que en la Institución Educativa existe un buen clima laboral, es decir, hay buena comunicación, existe confianza entre el personal, demuestran su motivación y participan activamente en acciones que benefician a la entidad.

d) En conclusión, el nivel de la empatía cognitiva y afectiva del personal docente y administrativo, constituye una condición esencial para garantizar el desarrollo armónico del clima laboral dentro de una Institución Educativa.

6.2 Recomendaciones

a) Habiéndose concluido que hay correlación significativa entre la empatía cognitiva y afectiva del personal docente y administrativo y el clima laboral, se exhorta replantear estrategias para garantizar la calidad educativa en la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura.

b) La institución educativa debe estimular la empatía entre sus trabajadores, a través de actividades curriculares y extracurriculares, puesto que ello favorecerá el desarrollo personal y laboral.

c) Realizar otros estudios relacionados a la empatía entre estudiantes, y otras variables como el nivel académico de los estudiantes, de los padres, etc., para visualizar mejor la importancia de la empatía en el desarrollo de los futuros profesionales del país.

d) Publicar los resultados alcanzados sobre todo a instituciones del mismo sector, para tomar medidas sobre la aplicación de aspectos precisos para el logro de mejores resultados en las Instituciones Educativas de la localidad y la región.

REFERENCIAS

- Bataller, F. (2006). La participación del profesorado. *Revista Cuatrimestral del Concejo Escolar del Estado N° 03 Participación Educativa*, 27 - 29.
- Campos, C. C. (2017). *Empatía y Habilidades Sociales*. Obtenido de Repositorio digital de la Univeesidad Rafael Landivar:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/42/Campos-Carmen.pdf>
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Chapin, T., & Cole, P. (2005). *Desarrollo de la psicopatología: Una perspectiva de vulnerabilidad-estrés*. US: Sage Publications, Inc.
- Chávez, B. (2017). *Empatía en el proceso de formación de los estudiantes de primero y quinto de la carrera profesional de Psicología de la UNAS*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Nacional San Agustín:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4351/Pschavb.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chávez, S., & Venegas, M. (2017). *Influencia de la empatía cognitiva y afectiva en los servicios de atención en salud en el Centro de Salud Río Seco, El Porvenir – 2017*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad César Valejo:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17649/chavez_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2006). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.

- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano en las organizaciones*. México DF: Mc Graw Hill.
- Gamboa, G. P. (2018). *Influencia de la inteligencia emocional en el mejoramiento del clima organizacional y reducción de índices de ausentismo laboral en M-Matec S.A.S.* Obtenido de Repositorio digital de la Fundación Universitaria Los Libertadores:
https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1517/Gamboa%20Daniel,%20Ginna%20Paola_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gan, F., & Trigiñe, J. (2012). *Clima Laboral*. Madrid España: Ediciones Díaz de Santos.
- Grados, E. C. (2016). *Efectos del programa de inteligencia emocional para la mejora del clima institucional de la Institución Educativa Santo Domingo de Guzmán Distrito de Chicama, Provincia de Ascope, 2014*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Nacional de Trujillo:
http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3961/TESIS%20DE%20MAESTR%C3%8DA_ESPERANZA%20CONSUELO%20GRADOS%20BEJARANO.pdf?sequence=1
- López, B., Fernández, I., & Abad, F. (2008). *Test de Empatía cognitiva y afectiva*. Madrid: TEA Ediciones.
- López, B.; Fernández, I.; Abad, J. (2008). *Test de empatía cognitiva y afectiva*. España: TEA Ediciones.
- Méndez, C. (2006). *El clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención*. Colombia: Centro editorial Universidad del Rosario.

- MINEDU. (2014). *Fascículo de Gestión Escolar Centrada en los Aprendizajes*. Lima: Ministerio de Educación.
- MINEDU. (2016). *Currículo Nacional de Educación Básica*. Lima Perú.
- MINEDU. (s/f). *Ley N° 29062*. Obtenido de Ley que Modifica la Ley del Profesorado en lo referido a la Carrera Pública Magisterial:
http://www.minedu.gob.pe/normatividad/leyes/ley_29062.php
- Muñoz, D. A. (2018). *Nivel de Empatía en Bachilleres de Psicología del Programa de Suficiencia Profesional de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega:
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2908/TRAB.SUF.PROF_Daniela%20Anai%20Mu%C3%B1oz%20Espinoza.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Piedra, L. A. (2017). *Los procesos empáticos en las prácticas formativas en la Universidad de Costa Rica: Un estudio empírico en las ciencias de la salud, las ciencias naturales y las ciencias sociales*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad de Costa Rica.
- Robbins, S. P. (2004). *Administración*. Prentice Hall.
- Rodríguez, N. (2004). El Clima Escolar. *Investigación y Educación*, 1 - 12.
- UNESCO. (2000). *Marco Regional de Educación para Todos. Conclusiones y Acuerdos*. Santo Domingo.
- UNESCO. (2013). *Análisis del Clima Escolar*. Obtenido de
<http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/pdf/analysis-del-clima-escolar.pdf>

ANEXOS

Anexo 01: Test de Empatía Cognitiva y Afectiva

DIMENSIONES EMPATÍA COGNITIVA

Adopción de perspectivas

Para tomar decisiones tomo en cuenta varias opiniones.

Si una persona no se ha portado bien conmigo, trato de entender sus razones

Trato de colocarme en el lugar de los demás para entenderlos

Si ya tengo mi opinión, no considero otros argumentos

Si una persona tiene dificultades trato imaginarme como me sentiría si estuviera en su lugar

Me es difícil ver las cosas desde la perspectiva de otras personas

Trato de entender a mis amistades viendo situaciones desde su punto de vista

No es fácil ponerme en el lugar de otras personas, con opiniones diferentes

Comprensión emocional

Me doy cuenta fácilmente de las intenciones de los demás

Difícilmente me percato de lo que siente una persona con solo observarla

Difícilmente comprendo cómo se siente una persona ante un hecho que no he vivido

Me doy cuenta rápidamente sobre el mal humor de una persona

A veces me percato sobre el estado de las personas

Al conocer gente siento la impresión que tiene de mí

Me doy cuenta fácilmente sobre el estado de una persona

Reconozco la felicidad de las personas cercanas

Me percato cuando me quieren ocultar verdaderos sentimientos.

DIMENSIONES EMPATÍA AFECTIVA

Estrés empático

No me pongo triste solo porque una persona lo esté

Me conmueven los programas con contenido real, series, telenovelas, películas, Reality shows, etc.

No me conmueve escuchar adversidades sobre personas que no conozco

Salvo que se trate de algo muy grave, no lloro con lo que le pasa a otros

A veces me afecta más las desgracias de los demás

Me hacen llorar con los testimonios de personas no conozco

No me deprimen los problemas ajenos

No me conmuevo fácilmente

Alegría empática

Ver que los demás se divierten, me hace feliz

Si un amigo consigue un buen trabajo, me siento feliz

Si a alguien le sucede cosas buenas me siento feliz

Me hace feliz ver felices a otras personas

Las fortunas al azar, no me causan alegría.

Si a alguien le dan un regalo, me alegra.

No doy importancia cuando me cuentan que les va bien.

Anexo 02: Cuestionario Clima Laboral

DIMENSIONES

Comunicación

La dirección informa al personal de la I.E. sobre las actividades pedagógicas, para garantizar la calidad del servicio.

Existe una comunicación abierta y directa entre todos

Hay comunicación apropiada con los directivos

Hay una comunicación correcta con los coordinadores

El fácil tener información sobre la IE

El personal comparte inquietudes

Hay espacios de dialogo profesional

Se fomenta la buena comunicación entre docentes

Confianza

El director fomenta una atmosfera de confianza entre el personal

El director brinda confianza con su coordinador para tratar temas relacionados a su trabajo

El director acepta las recomendaciones del personal

Se comparte inquietudes de aprendizaje entre todos

El coordinador es realista sobre el logro de metas

El coordinador recibe apoyo de los directivos

Hay confianza de los grupos de trabajo y de la dirección

Se fomenta las buenas relaciones

Motivación

Se siente reconocido por la Dirección

La dirección hace reconocimientos adecuados

Hay motivación para capacitarse

Alcanza una adecuada capacitación

Se siente motivado(a) a participar en actividades en beneficio de la I.E.

Tiene interés en el futuro de la I.E.

Crea contextos socio afectivos para los procesos pedagógicos.

Fomenta armonía entre el cambio y estabilidad de la Institución Educativa

Participación

Aporta en la toma de decisiones

Realiza acciones en pro de una buena gestión

Elabora proyectos de innovación

Aporta en temas de la IE

Propone alternativas ante situaciones problemáticas

Participa en las actividades programadas

Aporta en escenarios problemáticos

Desarrolla de proyectos productivos en la I.E.

Anexo 03: Matriz de Consistencia

Título: Empatía cognitiva y afectiva de los docentes y su relación con el clima laboral en la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura, Año 2019

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Diseño de investigación	Métodos y técnicas	Población y muestra
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1	Investigación	Método:	Docentes:
¿Cómo se relaciona la empatía cognitiva y afectiva de los docentes y el clima laboral en la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura, año 2019?	Conocer la relación entre la empatía cognitiva y afectiva de los docentes y el clima laboral en la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura, año 2019.	La empatía cognitiva y afectiva influye significativamente en el clima laboral de los docentes de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura, año 2019.	Empatía cognitiva y afectiva Empatía cognitiva Empatía afectiva	Descriptiva correlacional Diseño No experimental	Científico Técnicas: Aplicación de encuestas a alumnos	Población: 62 Muestra: 54
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2		Instrumentos:	
¿Qué relación existe entre la empatía cognitiva y afectiva y la comunicación entre los docentes de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura?	Conocer la relación que existe entre la empatía cognitiva y afectiva y la comunicación entre los docentes de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura.	La empatía cognitiva y afectiva influye significativamente en la comunicación de los docentes de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura.	Clima laboral Comunicación Confianza Motivación Participación		Formato de encuestas. Fichas. Cuadros estadísticos	
¿Cuál es la relación que existe entre la empatía		La empatía cognitiva y afectiva influye				

<p>cognitiva y afectiva y la confianza entre los docentes de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura?</p>	<p>Determinar la relación existe entre la empatía cognitiva y afectiva y la confianza entre los docentes de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura</p>	<p>significativamente en la confianza de los docentes de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura.</p>
<p>¿Qué relación existe entre la empatía cognitiva y afectiva y la motivación entre los docentes de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura?</p>	<p>Conocer la relación existe entre la empatía cognitiva y afectiva y la motivación entre los docentes de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura</p>	<p>La empatía cognitiva y afectiva influye significativamente en la motivación de los docentes de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura.</p>
<p>¿Cuál es la relación existe entre la empatía cognitiva y afectiva y la participación entre los docentes de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura?</p>	<p>Determinar la relación existe entre la empatía cognitiva y afectiva y la participación entre los docentes de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura.</p>	<p>La empatía cognitiva y afectiva influye significativamente en la participación de los docentes de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva de Huaura.</p>

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
ESCUELA DE POSGRADO



N° 026-2020



ACTA DE SUSTENTACIÓN

Siendo las.....4:00 pm.....del día martes 25 de febrero de 2020 en el Auditorio de la Escuela de Posgrado, se reunió el Jurado Evaluador y el Asesor de la Tesis titulado: **EMPATÍA COGNITIVA Y AFECTIVA DE LOS DOCENTES Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA LABORAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA CORONEL PEDRO PORTILLO SILVA DE HUAURA, AÑO 2019**, presentado por Doña EULALIA NORMA RIVERA CUEVA, para Optar el Grado Académico de **Maestro(a) en CIENCIAS DE LA GESTIÓN EDUCATIVA con mención en PEDAGOGÍA**, constituido por:

Dr. ERNESTO ANDRES MAGUIÑA ARNAO	-	PRESIDENTE
Dra. YANETH MARLUBE RIVERA MINAYA	-	SECRETARIO
Dra. NORVINA MARLENA MARCELO ANGULO	-	VOCAL
Dr. DANIEL LECCA ASCATE	-	ASESOR

Disponiendo del tiempo para la sustentación, se procedió al planteamiento de las interrogantes por parte del Jurado Evaluador y habiendo absuelto las preguntas y observaciones, se declaró... Aprobado por... Unanimidad... con el calificativo de... Excelente.....

Siendo las.....5:00 p.m......del día martes 25 de febrero de 2020 se dio por concluido dicho acto.



Dr. ERNESTO ANDRES MAGUIÑA ARNAO
PRESIDENTE



Dra. YANETH MARLUBE RIVERA MINAYA
SECRETARIO



VOCAL Dra. NORVINA MARLENA MARCELO ANGULO
VOCAL

Dr. DANIEL LECCA ASCATE
ASESOR