

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**CLIMA LABORAL Y LA INTELIGENCIA
EMOCIONAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA
EN LOS DOCENTES DE LA FACULTAD DE
EDUCACION UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION**

PRESENTADO POR:

Lic. Madyuri Rubi, Torres Gomero

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN DOCENCIA
SUPERIOR E INVESTIGACION UNIVERSITARIA**

ASESOR:

M(o). Esperanza Santos Palomino

HUACHO - 2023

CLIMA LABORAL Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA

INFORME DE ORIGINALIDAD

12%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unjfsc.edu.pe	10%
	Fuente de Internet	
2	1library.co	1%
	Fuente de Internet	
3	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion	1%
	Trabajo del estudiante	
4	idoc.pub	<1%
	Fuente de Internet	
5	moam.info	<1%
	Fuente de Internet	
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	<1%
	Trabajo del estudiante	
7	core.ac.uk	<1%
	Fuente de Internet	
8	www.mdpi.com	<1%
	Fuente de Internet	

**CLIMA LABORAL Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN
TIEMPOS DE PANDEMIA EN LOS DOCENTES DE LA FACULTAD
DE EDUCACION UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO
SANCHEZ CARRION**

Lic. Madyuri Rubi, Torres Gomero

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: M(o). Esperanza Santos Palomino

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN DOCENCIA SUPERIOR E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA
HUACHO
2023**



DEDICATORIA

A mi esfuerzo fortaleza y decisión por
una Sociedad justa y equilibrada

A mí querida familia que fue en todo
momento mi soporte inquebrantable.

Madyuri Rubi, Torres Gomero

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento a nuestros docentes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, en especial a los docentes de la Escuela de Post grado.

Madyuri Rubi, Torres Gomero

ÍNDICE

DEDICATORIA	43
AGRADECIMIENTO	44
CAPÍTULO I	51
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	51
1.1 Descripción de la realidad problemática	51
1.2 Formulación del problema	¡Error! Marcador no definido.
1.2.1 Problema general	53
1.2.2 Problemas específicos	53
1.3 Objetivos de la investigación	54
1.3.1 Objetivo general	54
1.3.2 Objetivos específicos	54
1.4 Justificación de la investigación	55
1.5 Delimitaciones del estudio	56
1.6 Viabilidad del estudio	57
CAPÍTULO II	58
MARCO TEÓRICO	58
2.1 Antecedentes de la investigación	58
2.1.1 Investigaciones internacionales	58
2.1.2 Investigaciones nacionales	64
2.2 Bases teóricas	70
Dimensiones: Clima Laboral	
1. Dimension literal	
2. Dimension inferencial	
3. Dimension critico	
• Inteligencia emocional	
2.3 Bases filosóficas	103
2.4 Definición de términos básicos	105
2.5 Hipótesis de investigación	¡Error! Marcador no definido.
2.5.1 Hipótesis general	108
2.5.2 Hipótesis específicas	108
2.6 Operacionalización de las variables	110

CAPÍTULO III	111
METODOLOGÍA	111
3.1 Diseño metodológico	111
3.2 Población y muestra	¡Error! Marcador no definido.
3.2.1 Población	112
3.2.2 Muestra	¡Error! Marcador no definido.
3.3 Técnicas de recolección de datos	114
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	114
CAPÍTULO IV	117
ENTO	117
4.1 Presupuesto	
4.2 Financiamiento	
CAPÍTULO V	135
REFERENCIAS	139
7.1 Fuentes bibliográficas	139
7.2 Fuentes electrónicas	142
ANEXOS	144

RESUMEN

La presente investigación partió del problema de ¿Cuál es la influencia entre el Clima Laboral y la inteligencia Emocional en los docentes de la Facultad de educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, y se planteó como objetivo general el determinar la influencia entre el Clima Laboral y la inteligencia Emocional en los docentes de la Facultad de Educación? La metodología que se empleó se encuentra dentro de la investigación básica es de tipo Básico, de nivel descriptivo, correlacional, no experimental y la hipótesis planteada fue “El clima laboral influye significativamente con la Inteligencia Emocional en los docentes de la Facultad de Educación en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho. Para la investigación, la población del presente estudio estará constituida por una población de 210 docentes de las diferentes especialidad en la Facultad de educación, y la muestra tomada en forma aleatoria es de 69 docentes a quienes se le realizó las encuestas planificadas para los docentes de la Facultad de educación, en la investigación se determinó el uso de una muestra no probabilística y censal, es decir, aplicaremos el cuestionario a toda la población entre personal directivo, personal docente de la Facultad de educación de todas sus escuelas. El instrumento principal que se empleó en la investigación fue el cuestionario, que se aplicó a los elementos intervinientes. Los resultados evidencian que existe influencia entre el clima laboral y la Inteligencia Emocional en los docentes de la Facultad de Educación, debido a que la correlación de Spearman entre ambas variables muestran un valor de 0.48 de una magnitud moderada.

Palabras clave: Potencial Humano, diseño organizacional, cultura organizacional, clima laboral, inteligencia emocional

ABSTRACT

The present investigation started from the problem of what is the influence between the Labor Climate and the Emotional intelligence in the teachers of the Faculty of Education of the José Faustino Sánchez Carrión National University, and the general objective was to determine the influence between the Climate Labor and Emotional intelligence in teachers of the Faculty of Education? The methodology that was used is within the basic research, it is of the Basic type, descriptive, correlational, non-experimental and the hypothesis was "The work environment significantly influences the Emotional Intelligence in the teachers of the Faculty of Education in the José Faustino Sánchez Carrión National University of Huacho. For the investigation, the population of the present study will be constituted by a population of 210 teachers of the different specialties in the Faculty of education, and the sample taken at random is 69 teachers who were given the planned surveys for the teachers of the Faculty of Education, in the investigation the use of a non-probabilistic and census sample was determined, that is, we will apply the questionnaire to the entire population between management personnel, teaching staff of the Faculty of Education of all its schools. The main instrument used in the investigation was the questionnaire, which was applied to the intervening elements. The results show that there is an influence between the work environment and Emotional Intelligence in the teachers of the Faculty of Education, because the Spearman correlation between both variables shows a value of 0.48 of a moderate magnitude.

Keywords: Human potential, organizational design, organizational culture, work environment, emotional intelligence.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación que se presenta se pone a consideración del Honorable Jurado Evaluador designado por la dirección de la EPG, para obtener el Grado de Maestro en Docencia Superior e investigación Universitaria, se titula:

"CLIMA LABORAL Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN LOS DOCENTES DE LA FACULTAD DE EDUCACION UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION"

Con la finalidad de conocer la influencia que existe entre el Clima Laboral y la inteligencia Emocional en los docentes de la facultad de educación, este aporte al estudio de la reacción emocional que están teniendo los docentes con la pandemia COVID 19, dado que es un hecho que ha afectado, esta y sigue afectando a toda la comunidad Huachana, peruana y del mundo entero y está teniendo mucho repercusión en lo emocional social y económico, no es para nadie ajeno a todos los acontecimientos que se han suscitado con la pérdida de familiares, vecinos, amigos generando una inestabilidad en nuestra inteligencia emocional, agregando a todo esto la inestabilidad de gobierno que actualmente se vive en nuestro país y muchos factores que se suman ello, generando en las personas una inestabilidad emocional, por la Pandemia, por ello se va plantear información que va aportar a manejar mejor nuestra inteligencia emocional, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la escuela de posgrado la investigación está estructurada de la siguiente manera:

De acuerdo a lo anterior expuesto, la investigación queda estructurada de la siguiente manera:

En el capítulo I: Se encuentra el Planteamiento del Problema, descripción del problema, los objetivos y la justificación de la investigación.

El capítulo II: marco teórico, antecedentes teóricos, las bases teóricas de las variables este estudio.

En el capítulo III: La metodología, tipos y enfoques, población y muestra de estudio, para el procesamiento y el análisis de datos.

En el capítulo IV: Esta el cronograma de actividades, presupuesto y financiamiento

En el Capítulo V : Esta la bibliografía , las fuentes de información que se utilizo en la investigación, luego viene los Anexos



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Toda la comunidad universitaria está integrada y los últimos acontecimientos a afectado emocionalmente a todos, en el caso de los docentes ellos tienen bajo su responsabilidad una misión definida. Como es de transmitir conocimientos, siendo un ejemplo vivo a seguir de sus alumnos los futuros profesionales, siendo los que requieren de un nivel de Inteligencia Emocional adecuada para cumplir con sus funciones correcto y adecuadamente, dado a estas circunstancias la tecnología cumple un papel importante y protagónico, en el cumplimiento de las funciones ya sea administrativo y académico, en la actualidad el nivel de los avances tecnológicos y científicos nos hace mirar en otros horizontes de manera que seamos más capaces de ser mejores para esto la Inteligencia Emocional desempeña una labor importante permitiendo una buena

planificación, coordinación y ejecución de actividades en beneficio para el recurso y potencial humano de la Institución en donde se evidenciará la comprensión de las emociones, la capacidad de ponerse en el lugar de los demás y de transmitir las emociones de manera que cada vez se mejore la calidad de existencia. Las emociones no solo se sienten sino también es captada por el mundo externo o nuestro entorno donde nos desenvolvemos, pues más problemas y más tenso estamos todo nos envuelve en un problema más complicado, siendo los docentes los que somos capaces de recibir la depresión anímica de nuestros alumnos y los demás miembros de la comunidad de trabajo. Un docente universitario, requiere una estabilidad emocional buena para demostrar la habilidad de expresar sus sentimientos, creencias y pensamientos y aceptarlos en un ambiente de interacción permanente con los demás. Generando entre sus alumnos, colegas y comunidad universitaria un clima laboral favorable, empático de solidaridad, teniendo luego la satisfacción de obtener buenos profesionales. En las últimas décadas la atención para resolver los problemas en la universidad, está basado en la enseñanza de habilidades sociales, estrategias para resolver conflictos de autocontrol y autoimagen, se ha pasado de un enfoque permitido y personalizado a un análisis más social, multicausal. En este sentido se hace hincapié en los procesos por los cuales se busca un clima laboral favorable en base a liderazgos, organización y participación de toda la comunidad universitaria. La presente investigación plantea hurgar la influencia que existente entre el Clima laboral y la Inteligencia Emocional.

1.2.- Problemas de la Investigación:

1.2.1 Problema general

¿En qué medida el clima laboral influye en la inteligencia Emocional en tiempos de pandemia en los docentes de la facultad de educación Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión?

1.2.2 Problemas específicos

- a.- ¿En qué medida el potencial humano influye en la inteligencia emocional en tiempos de pandemia en los docentes de la facultad de educación Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión?
- b) ¿En qué medida el diseño organizacional influye en la inteligencia emocional en tiempos de pandemia en los docentes de la facultad de educación Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión?
- c) ¿En qué medida la cultura organizacional influye en la inteligencia emocional en tiempos de pandemia en los docentes de la facultad de educación Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión?

Objetivos de la investigación:

1.2 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar en qué medida el clima laboral influye en la inteligencia Emocional en tiempos de pandemia en los docentes de la facultad de educación Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar en qué medida el potencial humano influye en la inteligencia emocional en tiempos de pandemia en los docentes de la facultad de educación Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Determinar en qué medida el diseño organizacional influye en la inteligencia emocional en tiempos de pandemia en los docentes de la facultad de educación Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Determinar en qué medida la cultura organizacional influye en la inteligencia emocional en tiempos de pandemia en los docentes de la facultad de educación Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

1.3 Justificación de la investigación

Justificación práctica:

La justificación de este trabajo de investigación radica en los beneficios e importancia que permite exponer y explicar a la Universidad la influencia que existe en el clima laboral y la inteligencia emocional en tiempos de pandemia en los alumnos de la facultad de educación Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, los mismos que permiten lograr el buen clima laboral, sabemos la importancia que tiene en la inteligencia emocional en tiempos de pandemia.

Justificación metodológica

El presente trabajo de investigación se aplicara herramientas didácticas y estrategias didácticas diversas que promuevan un buen clima laboral teniendo en cuenta la inteligencia emocional en tiempos de pandemia.

Justificación científica

En el aspecto científico, el presente trabajo de investigación se identifica en la medida que se pretende establecer y conocer la influencia que existe entre el clima laboral y la inteligencia emocional en tiempos de pandemia en la facultad de educación, de manera que los resultados sirvan para fortalecer a cada uno de los docentes, sobre estos momentos complicados que nos encontramos atravesando.

Justificación pedagógica

Desde el aspecto pedagógico, el propósito del presente trabajo de investigación, busca conocer la influencia que existe entre el clima laboral y al inteligencia emocional en tiempos de pandemia, la importancia que viene a ser, el tener control de nuestras emociones como nos decía Daniel Goleman nos habla de lo importante que es, en estos momentos dado a la situación difícil que se encuentra atravesando cada miembro de la comunidad universitaria, siendo parte de la función de los docentes transmitirles a los alumnos tranquilidad y soporte emocional, y académico, por ello la importancia de desarrollar diferentes actividades que promuevan un buen clima laboral entre la comunidad universitaria y fortaleciendo en la formación integral de los alumnos en los diferentes aspectos de su desarrollo, académico y personal sobre todo su formación profesional.

Delimitaciones del estudio

Económicas: Este trabajo de investigación es factible desarrollarlo porque está al alcance económico de la tesista, se asumirá todo el costo que demanda su elaboración, porque los recursos económicos al respecto no son limitados.

Temporales: Los docentes están constantemente cerca a los alumnos y es factible el involucrarlos en este proyecto dentro del área académica se ha

planificado las actividades sin limitaciones a dedicar el tiempo suficiente para realizar trabajos de investigación a tiempo completo.

Bibliográficas:

Al final se presenta la bibliografía seleccionada de acuerdo al tema desarrollado respecto al tema investigado.

Geográficas:

El trabajo de investigación se orienta para los alumnos de la especialidad de lengua comunicación e idioma ingles de la facultad de educación Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

1.4 Viabilidad del estudio

El presente trabajo de investigación reúne características, condiciones técnicas y operativas que aseguran el cumplimiento de sus metas y objetivos.

El Proyecto y su estructura responde a una estrategia que busca consolidar los esfuerzos realizados, dentro del marco de desarrollo cognitivo de los estudiantes, respondiendo a las expectativas de la comunidad universitaria.

El desarrollo del presente trabajo de investigación describirá y probará la influencia entre las variables Clima Laboral y Inteligencia emocional.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Jhonny V. (2020), en su investigación titulada: Rol de los docentes ante la crisis del covid-19. Facultad Ciencias de la Educación. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta – Ecuador. Llegando a las siguientes conclusiones:

Siendo el objetivo de esta investigación es apoyar la preparación de los docentes para poner en marcha el proceso forzado de educación virtual en Ecuador. Esta sistematización de experiencia parte del paradigma Crítico Reflexivo para administrar virtualmente las técnicas de investigación cualitativa: foro, entrevista abierta e historias de vida. Los participantes son un grupo cautivo de 20 docentes que trabajan en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM) en las ciudades Manta y Chone de la república del Ecuador, quienes toman parte de este proceso de construcción social del conocimiento respecto al rol docente ante esta pandemia. Dando por resultado, se presenta un protocolo para la auto preparación de los docentes ante el reto de la enseñanza sincrónicas y asincrónica. Las lecciones aprendidas en este trabajo son:

la predisposición humana para la superación del temor colectivo viene por la aceptación de lo que se vive, la flexibilidad para adaptarse, y la acción planificada para avanzar. Se ratifica que los roles del docente ante la pandemia son la orientación empática y la transmisión de la calma, (p. 68).

Carmen A. (2018), en su investigación realizada sobre “La inteligencia emocional y su impacto en el clima organizacional en el personal docente de la Facultad de Contaduría y Administración. C-I, de la Universidad Autónoma de Chiapas - México. Llegando a las siguientes conclusiones:

Siendo el objetivo principal de esta investigación determinar si el nivel de Inteligencia Emocional del personal docente impacta en la percepción del Clima Organizacional en la Facultad de Contaduría y Administración C-I, de la Universidad Autónoma de Chiapas. Material y método: Toda investigación puede seguir dos vertientes importantes, una se da desde la perspectiva cuantitativa, y la otra desde la perspectiva cualitativa, ambas son conocidas como enfoques, surgiendo así mismo de la combinación de ambas un enfoque mixto que por su naturaleza. Resultados: A partir del desarrollo de esta tesis doctoral se constata la importancia que tiene la Inteligencia Emocional en la vida personal del ser humano, sus beneficios e implicaciones negativas ante la falta de un nivel adecuado de esta habilidad, además como habilidad es un aspecto desarrollable, 190 así mismo se observa el creciente interés de algunas naciones por investigar más esta para conocer y entender aún mejor por

qué el ser humano se comporta como lo hace, desde diversas perspectivas de estudio. Uno de los ámbitos en los que se está estudiando e implementando la Inteligencia Emocional es precisamente en las organizaciones y su importancia de desarrollarla como una competencia en los trabajadores, por ello es de vital importancia tener en cuenta también otro campo en la mira es en el educativo, relacionada con los docentes, alumnos y personal administrativo, (p. 48).

Martínez y Garcés, J. (2020), en sus investigaciones realizadas, siendo, “Competencias digitales docentes y el reto de la educación virtual derivado de la covid-19. Educación Y Humanismo”, Institución de Educación Superior, Departamento Valle del Cauca – Colombia, llegando a las siguientes conclusiones:

Siendo el objetivo principal de esta investigación desarrollada el de determinar las competencias digitales de los docentes frente a la implementación de la educación virtual en una institución de educación superior ubicada en el departamento Valle del Cauca – Colombia como consecuencia de la pandemia generada por la COVID-19. Método: descriptivo, la población fue de cincuenta y dos (52) docentes vinculados durante el período académico 2020-I. El error muestral fue 6,5%. La recolección de datos se hizo a través de dos cuestionarios cuya confiabilidad fue de 0.937, para ambos, medida a través del coeficiente *Alpha-Cronbach*. Resultados: se destaca la facilidad para clasificar información digital (78,85%), compartir información a través de medios virtuales (50,00%), editar contenido digital (40,38%), proteger datos personales (40,38%), y desarrollar

competencias conceptuales (42,31%). Existen correlaciones directas, positivas y fuertes entre tres de las competencias. El nivel de capacidades se ubica en integrador II (52,00%).

Discusión y Conclusiones: informatización y alfabetización informacional, comunicación y colaboración, y resolución de problemas son las competencias más desarrolladas; creación de contenido digital y seguridad son las más débiles. Pocos docentes alcanzan un nivel innovador de competencias. Se deben implementar estrategias de fortalecimiento previendo la extensión del aislamiento preventivo obligatorio producto de la pandemia generada por la COVID-19 y la necesidad de garantizar la calidad del servicio educativo que se presta en la institución, (p. 57).

Aquino (2006), en su tesis de Maestría en Administración de Recursos Humanos de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala llegando a las siguientes conclusiones:

Se llegó a las siguientes conclusiones en la tesis para optar el grado de maestría en la escuela de ciencias sociales y relaciones industriales siendo uno de los objetivos fundamentales el objetivo general siendo este el de “proponer un sistema dinámico y actualizado que desarrolle trabajadores administrativos altamente efectivos, con un rendimiento laboral sobresaliente de acuerdo a los enfoques y 18 tendencias contemporáneas” cuya conclusión importante que guarda enlace con nuestro tema es que el proceso formativo desarrollado en la inteligencia

emocional en el ámbito laboral en tiempos de pandemia, arrojó una respuesta positiva y de un nivel de efectividad bueno permitió observar áreas en donde se puede mejorar en el futuro mediante programas de capacitación al igual los trabajadores observan el desnivel y están aptos para involucrarse en vías de mejoramiento, (p. 59).

Gómez y Gutiérrez (2018), en su tesis de grado de Maestría titulada; “Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y los Estilos de Manejo de Conflictos Organizacionales adoptados por los 100 Gerentes más exitosos de Venezuela para el año 2005”, de la facultad de ciencias económicas y sociales en su tesis para optar el grado de maestría en la escuela de ciencias sociales y relaciones industriales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, llegando a las siguientes conclusiones:

cuyo objetivo general es “Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y los Estilos de Manejo de Conflictos Organizacionales adoptados por los 100 Gerentes más exitosos de Venezuela para el año 2005” entonces pues tiene como conclusión que los gerentes que se tomaron como muestra resultan ser personas muy hábiles, expertas y sagaces en el reconocimiento y entendimiento de sus propias fortalezas, debilidades y estados de ánimo, emociones e impulsos, así como el efecto que éstos tienen sobre los demás y sobre el trabajo. Los gerentes evidenciaron un nivel óptimo son individuos que manejan de la mejor manera posible la comunicación no verbal a fin de regular la forma en que los demás reaccionan ante ellos mismos. En cuanto a la conciencia

emocional de otros los gerentes son hábiles para sentir cuales son los sentimientos de otros, cuan fuertes son y qué cosas los provocan; así como para experimentar las emociones de otros como si fueran propias. Por lo tanto, las personas dentro de su ámbito laboral son conscientes de sí mismas, de sus propios sentimientos en el momento que experimentan, por el grado de tolerancia que se tiene, así como las emociones de las personas, poco a poco logran controlarlas, y más aún cuando se trata del trato directo con sus colegas de trabajo, (p. 79).

Cortés (2019), en su tesis de Maestría titulada: “Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”. Xalapa, Ver., 2019”. Estudio empírico, que realizó en el año 2019, cuyo objetivo es Diagnosticar las dimensiones del clima organizacional en el Hospital “Dr. Luis F. Nachón”, Ciudad de Xalapa, Veracruz – México, llegando a las siguientes conclusiones:

En su investigación para que opte su grado de maestría mención Administración de servicios de salud, desarrollándose como un estudio empírico, que se realizó en el año 2019, cuyo objetivo es Diagnosticar las dimensiones del clima organizacional en el Hospital “Dr. Luis F. Nachón”, de la Ciudad de Xalapa, Veracruz, en el 2019. El clima organizacional general en el hospital Dr. Luis F. Nachón es no satisfactorio. De acuerdo a los testimonios recogidos por los trabajadores de dicha institución, teniendo lo referente a liderazgo se concluye lo siguiente que si existe preocupación de los directivos para la comprensión del trabajo por parte del personal; que la distribución

del trabajo es organizada. Que hay claridad en la distribución de las funciones, conocimiento en las metas de las áreas de trabajo, además de que si existe un conocimiento del porqué de los trabajos que se realizan, son en beneficio de la comunidad y todos deben de sumar esfuerzos. Que existe información de las nuevas técnicas implementadas para mejorar el trabajo; esfuerzo por cumplir las obligaciones; preocupación por ofrecer ideas que mejoren la calidad del trabajo. Existe intención de cumplir con los objetivos del departamento. De la motivación, se concluye en lo siguiente: Prevalece una sensación orgullo de pertenencia. Existe libertad de acción para la realización de su trabajo, teniendo en cuenta que son aspectos importantes en un centro laboral. El personal se siente realizado profesionalmente, (p. 49).

2.1.2 Investigaciones nacionales

Arredondo (2008), en su tesis para optar el grado académico de Magister en salud ocupacional y ambiental titulada Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en el personal del Hospital “Félix Mayorca Soto” – Tarma - Perú.

Dicha investigación se realizó con un estudio empírico, que realizó en el año 2008, con una muestra de 119 trabajadores cuyo objetivo general fue establecer la correlación entre inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en el personal del Hospital “Félix Mayorca Soto”, encontrando que no hay correlación entre ambas

variables; “los niveles de Inteligencia Emocional de los trabajadores del Hospital Félix Mayorca Soto es apariencia normal seguido del bajo nivel emocional. El 78.99% trabajadores perciben un clima organizacional bueno aceptable, 19.33% ineficaz y 1.68% excelente, sienten este un buen resultado conocedores de la realidad de los trabajadores, reconfortante encontrar un clima laboral favorable, no se encontró diferencias estadísticamente significativas entre los promedios de la inteligencia emocional según sexo ni tampoco entre la inteligencia emocional según grupo ocupacional, por ello es importante recalcar que no hubo diferencias estadísticamente significativas entre los promedios de la percepción del clima organizacional según sexo, pero si hubo mejor percepción en el grupo de obstétricas que en el grupo de enfermeras y de médicos, (p. 78).

Guerra y Villarreal (2010), en su tesis de Maestría titulada “Inteligencia Emocional Y Desempeño Docente En El Proceso De Enseñanza / Aprendizaje” de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle – La Cantuta – Chosica. Llegando a las siguientes conclusiones:

En esta investigación que llevo como estudio empírico, con una muestra de 38 docentes nombrados y contratados cuyo objetivo general fue determinar la relación entre el nivel de inteligencia emocional y desempeño docente en el proceso de enseñanza – aprendizaje, en la facultad de Agropecuaria y nutrición obteniendo las recomendaciones de carácter positivo y buena, siendo el nivel de la inteligencia

emocional en los docentes bueno, faltando acrecentar más la capacidad y aceptación de las emociones; además se concluyó que el autocontrol es favorable saben manejar el control de sus emociones, por otro lado en la empatía hay un déficit del poder de admitir y manifestar el reconocimiento de las emociones de los demás y por último en las relaciones interpersonales les falta ejercitar reglas para que aseguren una decisión acertada y estilar modos de poder relacionarse con asertividad sus sentimientos hacia los demás, siendo de vital importancia el saber relacionarse correctamente de forma amical, permitiendo esta un buen clima laboral, (p. 76).

Daniel T. (2019), en su investigación titulada “Nivel de inteligencia emocional en docentes Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega – Lima, llegando a las siguientes conclusiones:

Dicha investigación se realizó con un estudio empírico, que realizó en el año 2008, con una muestra de 119 trabajadores cuyo objetivo general fue establecer la correlación entre inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en el personal del Hospital “Félix Mayorca Soto”, encontrando que no hay correlación entre ambas variables; “los niveles de Inteligencia Emocional de los trabajadores del Hospital Félix Mayorca Soto es apariencia normal seguido del bajo nivel emocional. El 78.99% trabajadores perciben un clima organizacional bueno aceptable, 19.33% ineficaz y 1.68% excelente, siendo este un buen resultado conocedores de la realidad de los

trabajadores, reconfortante encontrar un clima laboral favorable, no se encontró diferencias estadísticamente significativas entre los promedios de la inteligencia emocional según sexo ni tampoco entre la inteligencia emocional según grupo ocupacional, por ello es importante recalcar que no hubo diferencias estadísticamente significativas entre los promedios de la percepción del clima organizacional según sexo, pero si hubo mejor percepción en el grupo de obstétricas que en el grupo de enfermeras y de médicos.

Guerra y Villarreal (2017), en su tesis que lleva por título “Inteligencia Emocional Y Desempeño Docente En El Proceso De Enseñanza Aprendizaje”, en su tesis de Maestría de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Chosica - La Cantuta - Lima, llegando a las siguientes conclusiones:

En la investigación realizada sobre la Inteligencia Emocional Y Desempeño Docente, en el Proceso De Enseñanza Aprendizaje en la universidad, es de suma importancia dado que se verá reflejado una buena gestión con miras de desarrollo e innovación los docentes y trabajadores en general si trabajan en un buen clima laboral ellos van a dar más de ellos mismos se van a sentir identificados con la universidad y desear en su conjunto su desarrollo, En La Facultad De Agropecuaria Y Nutrición De La Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán Y Valle el Estudio empírico, que realizó en año 2017 con una muestra de 38 docentes nombrados y contratados cuyo Objetivo

General fue determinar la relación entre el nivel de Inteligencia Emocional y Desempeño Docente en el proceso de Enseñanza – Aprendizaje, en la facultad de Agropecuaria y Nutrición obteniendo unos datos importantes que permitirá las mejoras respectivas. La relación es buena, siendo el nivel de la Inteligencia Emocional en los docentes bueno, faltando acrecentar más la capacidad y aceptación de las emociones; además se concluyó que el autocontrol es favorable saben manejar el control de sus emociones, por otro lado en la empatía hay un déficit del poder de admitir y manifestar el reconocimiento de las emociones de los demás y por último en las relaciones interpersonales les falta ejercitar reglas para que aseguren una decisión acertada y estilar modos de poder relacionarse con asertividad sus sentimientos hacia los demás.

Fredy J. (2008), en su tesis titulada, “Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de la Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Alas Peruanas – Perú, se llegó a las siguientes conclusiones:

Siendo uno de los objetivos principales hallar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico en estudiantes de la Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Alas Peruanas. Para ello, se han considerado cuatro componentes de la inteligencia emocional: el manejo del estado de ánimo, el manejo del estrés, la adaptabilidad, el componente emocional interpersonal y el componente emocional intrapersonal. Material y método: La investigación es de tipo descriptivo-explicativo, pues realiza mediciones de las variables inteligencia emocional y rendimiento académico, a fin de describir las relaciones entre ellas en un determinado momento. El método asumido y las técnicas de investigación. Resultados: Esta situación es debido a que en la praxis la variable dependiente rendimiento académico posee un contenido netamente racional; es decir, aquello que llamamos rendimiento académico es el puntaje numérico en función del número de respuestas bien contestadas en un examen, práctica o demostración. Esto ya ha sido advertido por numerosos investigadores: aquellos que brillaron en la vida académica no siempre alcanzaron lo mismo en la vida del trabajo, de familia o de pareja.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Clima Laboral:

Según, **Von (2017)**, define al clima laboral indicando la influencia significativa en los sentimientos de los empleados, cuando una institución se caracteriza por tener un ambiente de trabajo positivo, es decir, que fomenta la participación de los trabajadores, el compañerismo y la cultura organizacional, puede asegurar el logro de los objetivos. Tener un clima laboral positivo es esencial para que los empleados de una organización se sientan contentos y realicen sus actividades motivados y dispuestos a lograr los objetivos. Es por eso, que debes esforzarte por mejorar continuamente el entorno de trabajo. Clima laboral se le conoce al ambiente que se desarrolla entre los empleados dentro de una empresa u oficina. La calidad del clima laboral influye directamente con la satisfacción de los trabajadores y con ello mejora notablemente la productividad. Siguiendo esta lógica mientras que un buen clima laboral se orienta hacia los objetivos generales de la empresa, un mal clima destruye el ambiente del trabajo ocasionando situaciones de conflicto o malestar de los empleados y esto genera bajo rendimiento, de ahí la importancia de aplicar encuestas para empleados que nos ayuden a medir el nivel de satisfacción del empleado, (p. 27).

Calidad del Clima Laboral:

Según, **Pérez (2018)**, esta se encuentra muy relacionada con el manejo social de los directivos, con el comportamiento que tienen hacia los trabajadores y

la manera en la que se relacionan, la interacción que tienen con la institución, así como de las herramientas que se utilizan y las características propias de los empleados. Lograr un buen clima laboral dentro de una organización es responsabilidad de los directivos, que con su cultura y con su manera de gestionar deben preparar el terreno adecuado para que este se desarrolle plenamente. El departamento de Recursos Humanos es el indicado para evaluar el clima laboral que existe dentro de la empresa y así poder tomar decisiones para mejorarlo si es necesario. En Cuestión Pro nos preocupamos para que puedas medir el clima laboral dentro de y es por eso que te damos las herramientas necesarias para lograrlo; en nuestra plataforma podrás hacer encuestas en línea que te permitirán escuchar la voz de tus empleados, saber qué cosas puedes mejorar y cuales otras estás haciendo bien. Un buen clima laboral repercute de manera directa en el desempeño y satisfacción de los empleados. Si no es el adecuado, no lograrán desarrollar todo el potencial, aun teniendo las aptitudes necesarias para cubrir el puesto. Determinar y analizar en qué estado se encuentra la satisfacción laboral de los empleados, ayuda a las empresas a detectar factores que influyen en la obtención de los resultados esperados, (p. 31).

Clima Laboral Positivo en la Institución:

Según, **Pérez (2018)**, la motivación necesaria para que puedan realizar mejor su labor y ser más productivos. Entre los puntos que puedes medir están:

- **Comunicación:** Haz preguntas que te ayuden a conocer si existe comunicación abierta y transparente entre empleados y con sus superiores y haz un análisis del sentido de pertenencia dentro de

la organización. A través de una encuesta puedes conocer si los empleados están conscientes de que su trabajo repercute en los resultados generales de la organización. Pídeles su opinión sobre nuevas ideas que ayuden a mejorar los procesos de trabajo.

- **Equilibrio trabajo-vida.** Si conoces los puntos que contribuyen a la falta de equilibrio entre su vida laboral y personal podrás resolver aquellos factores que contribuyen a la falta de satisfacción en el trabajo. Además, los empleados se sentirán más seguros si saben que la empresa se preocupa también por otros aspectos de su vida.
- **Necesidades de capacitación.** Evalúa las necesidades formativas de tu fuerza laboral, haz una encuesta para conocer cuáles son los temas en los que necesitan capacitarse y mejorar en su área de especialidad. Esto no solo beneficia a los empleados en su formación profesional, sino a toda la organización, pues tendrán a trabajadores mejores capacitados.
- **Trabajo en equipo:** Evalúa si existe el apoyo para resolver los problemas de la compañía, si existe unidad en el equipo. No es tarea fácil, pues esto implica la aceptación y tolerancia de las diferencias en las perspectivas y estilos de trabajo entre compañeros. Es necesario que vean que están trabajando hacia un

objetivo común antes de que puedan ver más allá de las diferencias. ¡Motívalos!, (p. 32)

Pérez (2018), en su artículo Consejos para mejorar el clima laboral de tu empresa disponible en la revista electrónica ALTONIVEL, explica cuáles son las consecuencias de no invertir en el ambiente laboral las cuales pueden ser deficiencias en la productividad, incremento en los conflictos, los problemas se vuelven más graves y existe una mayor insatisfacción en los colaboradores; cabe destacar que estos no se dan de un día para otro, casi siempre suelen suceder progresivamente y mientras más tiempo transcurran éstos se pueden hacer mayores y será más difícil poder resolverlos. Por tal motivo, al tener presente las preocupaciones de los colaboradores, poder resolverlas, escoger a las personas líderes que puedan manejar y dirigir a un grupo de trabajo, también mejorar la comunicación interna dentro de la organización haciéndola más rápida desde los altos mandos hasta los operativos, el dar incentivos y reconocimientos que sean equitativos al igual que justos, dará como resultado que el clima dentro de una institución se mejore y al mismo tiempo la productividad, (p. 33).

Von (2017), en su artículo La importancia de un buen clima laboral disponible en Diario Extra explica que al tener un buen ambiente organizacional se puede beneficiar a las personas, por ejemplo, en una clínica médica una secretaria le da gusto estar en su puesto, esto ayudará al paciente a sentirse tranquilo lo cual puede contagiar a las demás personas, ya que una actitud positiva se esparce a las demás; por ello mantener una buena actitud dentro de los colaboradores de una empresa es de beneficio para ambas partes, porque si se mantiene tal actitud el

ambiente será positivo, lo cual vendrá a establecer relaciones sanas entre los trabajadores, lo que guiará a un buen clima organizacional y terminará con un buen desempeño de los trabajadores. A pesar de que lo anterior tome tiempo y que todo el proceso de crear un ambiente dentro de la institución saludable no sea sencillo de realizar, los beneficios serán vistos a largo plazo, porque esto se debe fomentar día a día y desde los mandos superiores para educar con el ejemplo, con el fin de mejorar el entorno de los trabajadores en la empresa, (p. 29).

2.2. Inteligencia Emocional

2.2.1.- Definición:

Según **Goleman (2008)** define la inteligencia emocional como el conjunto de habilidades en las que destacan el autocontrol, el entusiasmo, la perseverancia, la capacidad para motivarse a sí mismo; con el fin de constituir un vínculo entre los sentimientos, carácter y los impulsos morales, (p. 25).

Según **Harvard (1983)**, con la teoría de un profesor de la Universidad de Harvard, la inteligencia dejaba de ser considerada un campo único ligado al conocimiento para albergar diferentes espacios de la vida de una persona, su desarrollo y su capacidad de desenvolvimiento frente a estímulos y problemas de la realidad. Howard Gardner expresó en sus escritos la teoría de las Inteligencias, dividiendo el coeficiente intelectual en diferentes capacidades independientes pero interrelacionadas entre sí, que definen a una persona. De esta manera, separó la inteligencia en doce tipos distintos para su análisis. Estas son la inteligencia lingüístico-verbal, lógico-matemática, visual-espacial, musical, corporal-

kinestésica, intrapersonal, interpersonal, naturalista, emocional, existencial, creativa y colaborativa. Cada una de ellas representa una parte de nuestro coeficiente intelectual. Luego de la teoría desarrollada por Gardner en la Universidad de Harvard sobre las inteligencias múltiples, el concepto de inteligencia emocional fue utilizado por primera vez en el año 1990 con Peter Salovey y John Mayer, dos psicólogos norteamericanos, para luego ser trasladado a un libro homónimo, (p. 88).

Por otro lado, el psicólogo **Daniel Goleman** construyó el concepto de inteligencia emocional, profundizando en este tipo de inteligencia planteado por Gardner. Esta no depende necesariamente de las emociones, sino también de un correcto pensamiento y desarrollo emocional. Esta se divide así en diferentes tipos y categorías que pueden ser indispensables conocer para tener éxito en la vida profesional. Por otro lado, el psicólogo Daniel Goleman construyó el concepto de inteligencia emocional, profundizando en este tipo de inteligencia planteado por Gardner. Esta no depende necesariamente de las emociones, sino también de un correcto pensamiento y desarrollo emocional. Esta se divide así en diferentes tipos y categorías que pueden ser indispensables conocer para tener éxito en la vida profesional. La inteligencia emocional se define como un conjunto de habilidades que una persona adquiere por nacimiento o aprende durante su vida, donde destaca la empatía, la motivación de uno mismo, el autocontrol, el entusiasmo y el manejo de emociones, (p. 26).

2.2.2 Orígenes de la Inteligencia Emocional:

Según, **Güell (2013)** explica que décadas atrás pocas personas entenderían el vínculo entre inteligencia y emociones, por lo cual no le prestaban atención a realizar estudios acerca de inteligencia emocional, a diferencia de la época actual en la cual es un término común, pero para hablar de tal término hay que hablar de inteligencia y emociones por aparte, (p. 23).

A. Inteligencia:

Según, **Güell (2013)** La inteligencia es la capacidad para resolver problemas nuevos. Ésta ayuda a las personas a encontrar relación entre varios fenómenos para poder dar solución a un problema, a los que se les denomina actos inteligentes, a diferencia de las conductas hereditarias y automáticas, que son aquellas que se aprenden y se realizan como hábito por lo que al cambiar algo en el entorno, las personas no pueden adaptarse, por eso se dice que no son inteligentes ya que no encuentran esa relación entre fenómenos para resolver un problema, (p. 23).

Según **Howard Gardner** Desde el punto de vista psicológico clásico se definía la inteligencia por medio de dos capacidades la lógica-matemática y la lingüística, la cual es reducida a algo muy pobre, pero el psicólogo Howard Gardner propuso algo más profundo, donde definió la inteligencia humana en siete diferentes aspectos dentro de los cuales se encuentra la inteligencia lógico-matemática, que es la capacidad para usar el razonamiento; la inteligencia lingüística destreza para entender y utilizar las palabras; inteligencia visual-espacial capacidad para reconocer y reproducir formas geométricas y poder orientarse en el

espacio; inteligencia interpersonal cualidad para comprender los estados de ánimo de otras personas y poder moldearlos; la inteligencia intrapersonal capacidad para conocer, entender y guiar los propios sentimientos y emociones; la inteligencia físico-cenestésica habilidad para desarrollar movimientos físicos con precisión y gracia; y la inteligencia musical capacidad para reproducir, componer y reconocer melodías, (p. 87).

Según, Güell (2013) La inteligencia desde el punto de vista fisiológico se encuentra ubicado en el córtex o corteza cerebral más específicamente en el neocórtex; las sinapsis de las neuronas en el córtex son las que están a cargo de las decisiones, los actos voluntarios, del lenguaje, la memoria y los actos inteligentes; también es responsable en crear textos, imaginar cosas, crear melodías y en la movilidad a través del espacio, las cuales coinciden con las inteligencias de Gardner. Pero también la inteligencia tiene un aspecto genético por ello las personas poseen un nivel y un tipo de inteligencia diferente, porque se desarrolla por medio del aprendizaje educativo, las experiencias vitales, entre otras, (p. 24).

B. Emociones:

Según, Güell (2013) Las emociones son respuestas complejas del organismo ante estímulos exteriores, se expresan de dos formas la física y la conductual; en la primera se encuentran aspectos como la sudoración, palpitaciones, sonrojarse, llorar y otros; las respuestas conductuales pueden ser correr y abrazar a alguien por mencionar algunas. También existen respuestas emocionales las cuales

son el miedo, la tristeza, la alegría entre otras, todos estos tipos encuentran su centro de regulación en el córtex como lo hace la inteligencia, (p. 24).

Según, **Güell (2013)** Anteriormente las investigaciones sobre las emociones eran únicamente para la filosofía, incluso la psicología conductista en sus inicios no consideró realizar un estudio de las emociones por la dificultad en la definición de patrones completamente objetivos, por lo que quedaba relegado al ámbito de la sensación y la experiencia individual. El psicoanálisis únicamente se dedicó a profundizar en la ansiedad, hasta que llegó la psicología cognitiva la cual puso interés en la investigación de las emociones la cual se basó sobre todo en la manera que las personas conocían y evaluaban sus emociones, al mismo tiempo estudios demostraron que existen cambios fisiológicos y bioquímicos con las emociones. Por eso a pesar del uso continuo de la expresión emoción por parte de los psicólogos todavía no existe un acuerdo entre los tipos y clasificaciones de las emociones, al igual que el número de emociones básicas, la influencia de la cultura y la educación en la conducta emocional, lo que sí se puede decir es que todos coinciden en su existencia y su concepto operativo, (p. 24).

C. Inteligencia Emocional

Los primeros en utilizar el término inteligencia emocional fueron Peter Salovey y John D. Mayer (como se citó en Güell, 2013), ya que ellos fueron en contra de que la inteligencia se basaba solo en lo lógico-matemático y lingüístico,

sino que se relacionaban con las inteligencias múltiples de Gardner, para cual definieron cinco características principales que son:

- Conocimiento de las propias emociones,
- Capacidad de controlar las emociones,
- Habilidad de automotivarse,
- Capacidad de reconocimiento de las emociones de los demás,
- Control de las relaciones.

Según Güell (2013) la inteligencia emocional es la capacidad de procesar de manera racional las respuestas emocionales para crear un diálogo entre inteligencia y la emoción. Por esa razón una persona inteligente emocionalmente tendrá la habilidad de regular y adecuar su respuesta. Al hablar de que ésta es una capacidad implica que se puede educar, desarrollar, cambiar y mejorar, por lo que contradice lo que anteriormente se creía que las personas son víctimas de sus emociones, entonces si se relaciona la inteligencia con la emoción se obtendrá un aumento en el grado de autonomía, (p. 25).

Las habilidades propias de la inteligencia emocional varían según autores como Antonio y Consol Vallés (como se citó en Güell, 2013) que lo separan en dos las competencias personales y sociales que desde el punto de vista de Gardner seria la inteligencia intrapersonal e interpersonal respectivamente. Las competencias personales (inteligencia intrapersonal) son el conocimiento de que la persona tiene de sí, donde se reconoce los estados emocionales propios, los cambios de humor, los diálogos internos; otro aspecto es la habilidad de gestionar y regular las

emociones, relajarse en momentos de tensión, relacionar respuestas fisiológicas a emociones vividas; la motivación es otro elemento que entra en las competencias personales; por último la autoconsciencia que reconoce las propias emociones, potencialidades y debilidades, para realizar autoevaluaciones objetivas, (p.35).

Las competencias sociales (inteligencia interpersonal) son empatía y conocimiento de las emociones de otros y sus respuestas para actuar de manera adecuada; también la resolución de conflictos en las relaciones con los demás, significa tener la habilidad de regular las emociones de otros y reaccionar de forma que ayude a resolver problemas; ayudar a los demás a regular sus emociones, la comunicación, la flexibilidad, la empatía y la adaptación es otro aspecto que entra en las competencias sociales. Todos estos aspectos ya se han tocado de cierto modo en algún momento, lo novedoso del concepto es relacionarlos como no se había hecho anteriormente para conseguir unir la razón y emoción.

Características de la Inteligencia Emocional:

Según **Daniel Goleman (2008)**, Las características de las personas con alto grado de Inteligencia Emocional:

- 1.- Prestan atención a sus emociones: las personas que desarrollan este tipo de inteligencia analizan sus emociones y las escuchan, no solo se limitan a sentirlas.
- 2.-Conocen sus sentimientos y no los reprimen: estas personas son auténticas y sinceras, ya que expresan sus sentimientos de forma clara.

3.- Analizan sus proyectos y sueños: no viven en un sueño constante, sino que saben razonar sobre lo que sienten y si alguna meta puede ser alcanzada o no.

4.- Tienen un balance constante en sus acciones: saben que todo tiene su lado bueno o malo, por lo que dirigen su atención a las cosas que pueden solucionar o que pueden ser de utilidad para ellos mismos.

5.-No toman nada personal: cuando una persona los altera o algo en su entorno no sale como lo tenían planeado, analizan qué pudieron haber hecho mal y qué cosas mejorar a futuro. No se concentran en algo que no pueden controlar.

6.- Son autocríticos con sus acciones: las emociones no los controlan, ellos controlan lo que deciden hacer con ciertas emociones y reconocen cuando algo se les fue de las manos.

7.- Se fijan en las emociones de otras personas: intentan ser siempre empáticos con sus semejantes para saber cómo expresan sus emociones. Así, se relacionan mejor con los demás.

8.- Conocen siempre gente nueva pero se rodean de aquellos con los que tienen una conexión: A través de otras personas, conocen diferentes puntos de vista y comparten más con aquellos que son compatibles con la suya. No pierden tiempo en relaciones tóxicas ahorrándose así una incomodidad innecesaria.

9.- Se motivan a sí mismos constantemente: estas personas se emocionan cuando sucede algo que les gusta o realizan una acción determinada. No se enfrasan en por qué ya no les motivan cosas

antiguas, sino que buscan siempre renovar su emoción con nuevas experiencias, (p. 27).

La Inteligencia emocional y su coeficiente intelectual en una persona:

Según, Daniel Goleman(2008), la inteligencia emocional no es una sola. Abarca diferentes tipos y características que definen el coeficiente intelectual (CI) de un aspecto de la persona. Estas pueden dividirse en cinco categorías básicas:

Empatía: Consiste en entender cómo se sienten los demás y aprender a comunicarse correctamente para lograr un objetivo común. Cada persona reacciona de diferente manera a ciertos estímulos dependiendo de su contexto y su experiencia.

Habilidades sociales: las buenas relaciones interpersonales guían a las personas al éxito, ya que pueden lograr más cosas con liderazgo, gestión de conflictos, cooperación y trabajo en equipo.

Autoconocimiento: este tipo de inteligencia emocional consiste en la capacidad de reconocer los sentimientos que uno alberga y cómo estos pueden afectar las acciones que hacen. La conciencia emocional y la confianza son vitales para su desarrollo.

Motivación: este tipo se relaciona con el compromiso de llegar a los objetivos que uno se plantea, cómo se mantiene el positivismo ante las adversidades y cuál es la iniciativa que una persona maneja para plasmar determinadas metas.

Autorregulación: las técnicas de autocontrol son esenciales en la inteligencia emocional. Controlar la duración de nuestras emociones y que tanto influyen estas en nuestras decisiones es vital para este tipo de inteligencia emocional.

Ejemplos de inteligencia emocional

- Valorar los triunfos de los demás sin caer en comparaciones con otras personas o uno mismo.
- Aceptar los errores cometidos y ser capaces de perdonarse así mismo para aprender de lo ocurrido.
- No juzgar el hecho de sentirse bien o mal más que por lo que son: emociones transitorias que pasarán con el tiempo.
- Analizar las reacciones inmediatas a las emociones, interpretarlas y aprender de cada una de ellas para manejarlas de ser necesario.
- Comprender cuál es la emoción que uno siente y no dejar que el cerebro confunda una con otra. A veces el enojo puede presentarse cuando en realidad se siente tristeza.
- Evitar estimulantes como el alcohol, cafeína, drogas o algún fármaco relacionado para tener ciertas sensaciones.
- Entender que cada persona es individual con sus experiencias y relaciones. Los sentimientos personales pueden generalizarse para los demás hasta cierto punto.
- Encontrar el equilibrio entre los éxitos y errores, no dejándose llevar por el narcisismo o por una lástima por sí mismo, (p. 28).

2.2.3 Manejo de la Inteligencia Emocional dentro de una Institución:

Según, **Daniel Goleman (2008)**, las emociones crean un efecto en las personas este puede ser agradable o desagradable, del mismo modo les ayuda a conocerse. Por lo tanto tienen influencia en la memoria, la percepción y el pensamiento. Dentro de una institución si se está enojado, el rendimiento del trabajador puede disminuir notablemente, en caso contrario si es feliz incluso disminuye la sensación de fatiga, por eso es importante el trato que se les da a los colaboradores para evitar que las emociones manden señales de decadencia al organismo. El trabajo de una persona emocionalmente inteligente es conocer las emociones de cada persona a su cargo y poder sacar el mejor potencial de ella. Algunos tipos de emociones son el miedo, que es la perturbación angustiosa del ánimo el cual bloquea el potencial de las personas, el objetivo de alguien emocionalmente inteligente es reaccionar para no provocar que se desarrolle un problema, por medio de cambiar las amenazas por oportunidades a través de la motivación; la alegría es de suma importancia, porque una institución que viva con alegría posee ideas, vida y ganas de seguir por el mismo camino; la satisfacción es el lograr el triunfo por medio de esfuerzo, por eso entre mayor sea la dificultad mayor será la satisfacción, de ahí su importancia; también entra la tristeza donde la visión del mundo es de decadencia, una parte de ésta es la decepción, la cual es el primer paso hacia tal emoción, la persona con inteligencia emocional debe saber aislarla para que esta no se contagie; otra emoción es el enojo que da como resultado emociones que suelen ser equivocadas, pero si se pone en pensamiento de alerta puede ser muy útil; la última emoción es la autocomplacencia es un enemigo del

existo, porque la persona entra en un nivel de confort lo que hace que ya no busque nuevas metas, (p. 29).

2.2.4 La Influencia de la Inteligencia Emocional en la Eficacia Organizativa

Cherniss y Goleman (2005), explican que la inteligencia emocional dentro de la organización se puede observar en los jefes quienes la dirigen, pues es deber de ellos que los colaboradores se sientan satisfechos y animados con su situación laboral, pues en las empresas es importante mantener a aquellos que son eficaces, porque esto traerá un beneficio para la empresa, pero para esto deben ser inteligentes emocionalmente en poder detectar cuando los trabajadores se sientan desanimados, desmotivados e insatisfechos con sus labores, esto es importante porque estudios afirman que solo un 11% que califican a sus jefes como buenos buscaría otro trabajo, mientras que un 40% que dicen que su jefe es malo cambiarían de empleo. En pocas palabras, los jefes cuyos empleados se quedan son aquellos que dirigen con inteligencia emocional. Donde se puede y suele encontrar la utilización de la mencionada inteligencia emocional es al momento de afrontar cambios, pues se necesita entre muchas cosas la habilidad de percibir y comprender el impacto emocional del cambio tanto en si mismo como en el de los demás, para ayudar con esto los jefes o lideres deben de ser conscientes de su ansiedad e incertidumbre y saber manejarla. De la misma forma deben conocer las reacciones emocionales de otros miembros de la institución y apoyarlos para lidiar con dichas respuestas e incluir a más personas en tal acto. También puede ayudar en la toma de decisiones, ya que les permite afinar las intuiciones más acertadas y útiles a la

hora de tomar aquellas decisiones que son difíciles, pues muchas veces a pesar de tener la información necesaria, se necesita confiar en la intuición para dar una respuesta. En otros aspectos de la organización en donde se puede utilizar esta inteligencia son en contratación, desarrollo de talento, trabajo en equipo, productividad, estado de ánimo y salud del empleado, prácticamente en cualquier ámbito donde se deba relacionar con las personas. Como se ha mencionado anteriormente la inteligencia emocional del jefe, tutor o supervisor influye en el potencial de una relación con esa persona para el desarrollo y uso de su talento, esto sería una inteligencia individual, pero también se habla de una grupal esto se observa en los equipos que muestran cooperación, compromiso y creatividad, con una doble vía, donde las personas y su inteligencia emocional afecta a la del grupo y viceversa. Todo esto mejora la eficacia de la organización, (p. 53).

2.2.5 Factores para Desarrollar Inteligencia Emocional en las Organizaciones

Cherniss y Goleman (2005), en cualquier institución que desee mejorar la inteligencia emocional dentro de ella, debe saber que un punto importante de partida para fomentar o desarrollar ésta son las relaciones que tienen las personas tanto formales como naturales, las primeras se refieren a aquel contacto que está programado como una cita, una reunión o junta que se da en la empresa; la segunda hace referencia al momento en que se da una plática con alguien ya sea compañero, jefe o incluso alguien que no sea de la misma área. Aunque no basta simplemente con eso, pues entran otros dos factores como lo son las políticas de recursos humanos y el liderazgo La importancia de las políticas de recursos humanos radica

en que éstas pueden aumentar o reducir las relaciones entre individuos o grupos, pues como se vio anteriormente el contacto que tienen las personas entre ellas es de vital importancia. Del mismo modo se encuentra el liderazgo como una parte importante, porque del líder o en este caso del jefe que las personas tengan una relación cordial, respetuosa y con un objetivo que sería el que la organización tenga una mayor y mejor productividad, esto también afectará al clima organizacional de la institución. Por lo anterior si la empresa desea crear programas que ayuden desarrollo dentro de sus colaboradores la inteligencia emocional se debe de tomar los tres factores las relaciones, las políticas de recursos humanos y el liderazgo, porque las tres van de la mano para que ésta pueda ser efectiva, con esto apoyar en el crecimiento personal como el profesional de las personas, (p. 54).

2.2.6 A Favor y en Contra de la Inteligencia Emocional

Robbins y Judge (2013) explica que existen defensores como detractores de la inteligencia emocional, los que se encuentran a favor de ella describen tres aspectos importantes como el atractivo intuitivo, que es poseer inteligencia social para detectar las emociones en los demás y controlar las propias para manejar mejor las interacciones sociales; otro elemento a favor es que la inteligencia emocional predice criterios relevantes porque las evidencias dicen que una persona con alto nivel de ésta inteligencia tendrá un buen rendimiento en sus labores, al igual que, reconocer emociones en la expresión facial de los demás podría predecir la evaluación de los compañeros acerca de lo valiosas que eran las personas para la

organización; por último que tal inteligencia tiene bases biológicas porque estudios demostraron que personas con daño en la parte del cerebro que regula el proceso emocional no obtuvieron puntaje bajo en coeficiente intelectual, pero si en inteligencia emocional y mostraron dificultades para tomar decisiones, por lo que también tiene una base neurológica al igual que un factor genético lo que sustenta que mide un factor biológico subyacente real. Los opositores dicen, que los criterios de esta inteligencia son vagos e imposibles de medir por eso cuestionan su validez, algunos argumentan que los investigadores no coinciden en las definiciones, porque muchos se han enfocado en aplicar pruebas con respuestas correctas e incorrectas en las que se califica la habilidad para reconocer y controlar las emociones, otros la ven como una amplia gama de constructos los cuales están unidos. Otro aspecto es que ésta no se puede medir porque en algunas pruebas la formulación de las preguntas parece subjetiva y cuestionable, esto en las pruebas que tienen respuestas correctas e incorrectas pues algunas piden asociar colores a sentimientos para tener una respuesta correcta, como el color púrpura siempre a algo frío en vez de calor, otras mediciones que no poseen respuestas correctas ni incorrectas siempre van a ser bueno lo que conteste la persona pero no medir algo referente a ésta. Por último, dicen que la inteligencia emocional no es más que la personalidad, pero con otro nombre, ya que como existe una relación entre el coeficiente intelectual y la personalidad, entonces al conocer bien estos dos constructos ésta no tiene nada especial que ofrecer, por lo que quedaría sin validez la teoría de que tiene una parte neurológica. No obstante, es un término que se maneja mucho en la actualidad en el ámbito empresarial por la afirmación de que es responsable de más del 85% del desempeño de excelencia entre los líderes destacados, (p. 20).

Dimensiones de la Investigación:

A.- Potencial Humano:

La Persona Emocionalmente Inteligente

Según, **Ruiz (2016)** las cualidades de una persona que quiere lograr ser emocionalmente inteligente son la humildad, la empatía, la percepción de la oportunidad y la generosidad. El conjunto de éstas logra que el individuo esté preparado para afrontar el reto de las emociones en el camino para superarse emocionalmente en una organización. Dentro de las mencionadas se encuentra la generosidad porque al ser generoso se refiere no solo a lo económico sino a lo cultural, ecológico y lo ético, para crear un ambiente de felicidad; otra de éstas es la humildad que se observa al momento en que la persona desea un ascenso, porque demuestra ser servicial, sonriente y humilde, pero al lograrlo y tener más responsabilidad al igual que poder, éste no debe cambiar su forma de ser al contrario, continuar con la conducta anterior que es la adecuada de una persona inteligente emocionalmente para ser exitoso; por último la percepción de la oportunidad se trata de percibir un cambio por lo tanto adelantarse y por medio de la suficiente inteligencia poder contrarrestarlo en su momento. La inteligencia emocional posee componentes los cuales una persona debe desarrollar si quiere lograr adquirirla, como por ejemplo autoconciencia que significa conocer que es lo que no le gusta hacer a la persona y en que está más capacitada para realizar, esto se aprende por medio de las experiencias de vida; el segundo componente es la regulación emocional, esto se trata de tener un equilibrio de todas las emociones

para evitar la falta de seguridad en una persona; el siguiente corresponde a la facilitación emocional, que significa provocar reacciones sentimentales las cuales actúan directamente sobre la manera de pensar; es la responsabilidad, ya que forma parte del estado de ánimo en el que se encuentre la persona; por último la lealtad emocional que es aquel sentimiento de conexión basado en el respeto y puesto en marcha por el cariño, (p. 32).

B.- Nivel de Estrés

Qué es el Estrés:

Se conoce como estrés al conjunto de relaciones fisiológicas necesarias para la adaptación de nuevas situaciones.

Según, Hans Selye (1950), etimológicamente, la palabra estrés tiene su origen en el término inglés “*stress*” que significa “*tensión*” o “*presión*”. El término fue acuñado por el médico Hans Selye, en el año 1930, y fue en el año 1950, que publicó sus estudios realizados sobre el estrés. El estrés se produce por la situación de un individuo vivo, o de alguno de sus órganos o aparatos que, por exigir de ellos un rendimiento muy superior a lo normal, los pone en riesgo de enfermar. Como tal, el estrés es la sensación de una alteración física o mental que produce en el individuo frustración, nervios y furia. El estrés es provocado por alguna situación, en ocasiones por tiempos breves como el tráfico, presentación de un trabajo, estudios, entre otros, y en otras situaciones puede ser más persistente y complejo como problemas familiares, enfermedades, etcétera, (p. 74).

Según, Hans Selye (1950), Como resultado de lo anterior, el individuo puede sufrir de un estrés crónico o agudo lo cual se caracteriza por el tiempo de duración. En el caso del estrés crónico, el mismo se caracteriza por su prolongada duración, en cambio, el estrés agudo se distingue por su corta duración en un tiempo determinado, debido a una situación en particular por la que atraviesa el individuo, sin afectar seriamente la salud de este. El estrés es un proceso normal que se produce en el individuo con el fin de este adaptarse a las nuevas necesidades de su entorno, pero al mismo tiempo afecta a la salud física del individuo, generando los siguientes síntomas: (p..75)

- Alteración en la conducta.
- Ansiedad.
- Boca seca.
- Cansancio excesivo.
- Dolores de cabeza.
- Dolor o tensión muscular.
- Dificultad para concentrarse.
- Diarrea.
- En el caso de la mujer, alteraciones en los períodos menstruales.
- Problemas alimenticios.
- Problemas para conciliar el sueño.
- Problemas en la piel, como acné.
- Problemas sexuales.

No obstante, existen técnicas que pueden ser empleadas por el individuo para manejar el estrés como:

- Realizar ejercicios o actividades que le guste.
- Comer saludable.
- Evitar situaciones estresantes.
- Desarrollar una actitud positiva ante los problemas.
- Dormir lo suficiente.
- Reconocer lo que se puede cambiar, y por lo tanto, aceptar las cosas y no alterarse.

De no ser suficiente lo mencionado anteriormente, el individuo debe de recurrir a un terapeuta para implementar otras técnicas.

Por último, el estrés puede tener algunas variantes como nerviosismo, ansiedad, tensión.

Estrés laboral:

Según la Organización Mundial de la Salud, el estrés laboral es una epidemia global. El estrés laboral se origina por el conjunto de reacciones físicas y mentales que sufre un empleado por enfrentarse a una serie de situaciones que superan su capacidad para enfrentarse a ellas. Los síntomas más frecuentes son; depresión, cansancio físico y mental, irritabilidad, entre otros, lo que puede generar una

reducción de la productividad de la empresa y deterioro en la calidad de vida de los trabajadores.

C.- Niveles de Ansiedad:

La Ansiedad:

Según, Felipe Ortuño (2021), La ansiedad es una emoción normal que se experimenta en situaciones en las que el sujeto se siente amenazado por un peligro externo o interno. Habría que diferenciar entre miedo y ansiedad:

Miedo: El sujeto conoce el objeto externo y delimitado que le amenaza y se prepara para responder

Ansiedad: El sujeto desconoce el objeto, siendo la amenaza interna y existiendo una dificultad en la elaboración de la respuesta, (p. 15)

Según, Felipe Ortuño (2021), La ansiedad es anormal cuando es desproporcionada y demasiado prolongada para el estímulo desencadenante. A diferencia de la ansiedad relativamente leve y transitoria causada por un evento estresante, los trastornos de ansiedad duran por lo menos seis meses y pueden empeorar si no se tratan. Preocupación y miedo intensos, excesivos y continuos ante situaciones cotidianas. Es posible que se produzca taquicardia, respiración agitada, sudoración y sensación de cansancio, (p. 15).

La Ansiedad con Causas Comunes:

Según, Felipe Ortuño (2021), La ansiedad puede ser normal en situaciones estresantes, como hablar en público o realizar una prueba. La ansiedad es solo un indicador de una enfermedad subyacente cuando los sentimientos se vuelven excesivos, en todo momento e interfieren con la vida cotidiana, (p. 16).

Existen distintos cuadros clínicos:

Según, Según, Felipe Ortuño (2021), existen distintos cuadros clínicos en los que la ansiedad es el síntoma fundamental:

- **Trastorno por crisis de angustia**, en el que la ansiedad se presenta de forma episódica como palpitaciones, sensación de ahogo, inestabilidad, temblores o miedo a morir.
- **Trastorno de ansiedad generalizada**, con un estado permanente de angustia.
- **Trastorno fóbico**, con miedos específicos o inespecíficos.
- **Trastorno obsesivo-compulsivo**, con ideas intrusivas y desagradables que pueden acompañarse de actos rituales que disminuyen la angustia de la obsesión (lavarse muchas veces por miedo a contagiarse, comprobar las puertas o los enchufes, dudas continuas). Reacciones de estrés agudo o postraumático.
- **Trastornos de adaptación** a situaciones vitales adversas.

Los Síntomas más habituales:

Palpitaciones

Sensación de ahogo

Angustia

Fobias

Según, Felipe Ortuño (2021), En la ansiedad infantil, las manifestaciones son similares a las descritas para el adulto, revistiendo características especiales las fobias (por tratarse de temores a la oscuridad, los animales y a la separación de los seres) y el trastorno por déficit de atención e hiperactividad (por ser una patología de inicio generalmente en la niñez y requerir un tratamiento farmacológico con psicoestimulantes).

Las causales de la Ansiedad:

Según, Felipe Ortuño (2021), Las causas fundamentales son los factores genéticos, existiendo una predisposición al trastorno, aunque se desconoce su contribución exacta y el tipo de educación en la infancia y la personalidad, presentando mayor riesgo aquellas personas con dificultad para afrontar los acontecimientos estresantes. Entre los factores precipitantes de la enfermedad estarían los acontecimientos estresantes, en particular las dificultades en las relaciones interpersonales, las enfermedades físicas y los problemas laborales, (p. 17).

La Evolución de la Ansiedad. - Los trastornos de ansiedad pueden hacerse crónicos si persisten los acontecimientos estresantes que los han provocado o se mantienen estilos de pensamiento que ocasionan un temor a la presentación de los síntomas, creándose un círculo vicioso entre la ansiedad y el temor a presentarla. En general, el curso es crónico con fluctuaciones y, en particular, en el trastorno de

ansiedad generalizada, trastorno obsesivo-compulsivo y trastorno fóbico de inicio en la infancia, el curso es especialmente fluctuante. Sin tratamiento, el 80% siguen presentando síntomas tres años después del inicio, si la ansiedad es crónica, pueden presentarse con frecuencia estados de depresión acompañantes. Con tratamiento, un 50% no vuelve a presentar crisis de angustia, (p. 17).

Impacto Emocional por el COVID 19

Según, **Bisquerra, R., y Pérez, N. (2020)**, la emoción es uno de los procesos básicos psicológicos. La complejidad de interrelaciones entre sus diferentes aspectos y funciones y su desencadenante, (la situación) abre una amplia gama de posibilidades y características abarcadas e incluidas en el concepto que definimos como Impacto Emocional. La significación de la situación le va a dar la medida de su potencial patógeno para el sujeto, ya sea porque esté sobre significada o porque, por el contrario, la situación pierda su cualidad de significación. La cualidad de significativa está en las características amenazantes de la situación, del afuera con respecto al sujeto y en la percepción del sujeto al respecto. Es uno de los motores

del impacto emocional. Otro aspecto central que se pudo precisar, validado por la reiteración de las expresiones transmitidas por los entrevistados, es que se produce un registro consiente de la vivencia de impacto emocional, (p. 17).

Ante esta pandemia del COVID-19 en muchos países, como el nuestro, la respuesta ha sido mandar a la población a una cuarentena como mejor herramienta para combatirla; y es que durante mucho tiempo atrás se viene utilizando la cuarentena como herramienta para prevenir la posible propagación de enfermedades transmisibles entre la población. Sin embargo, es preciso considerar también si los beneficios que se obtendrían con esta obligatoriedad en la cuarentena van a compensar el posible costo psicológico durante este periodo. Durante el periodo en que las personas se encuentran en cuarentena en su hogar, se pueden apreciar dos formas de reacciones de estas personas, por un lado, unas pueden sacar lo mejor de sí mismos y otro pueden presentar estrés, agobio y otros desordenes psicológicos

Según, **Fernández, P., y Extremera, N. (2020)**, uno de los estudios que se revisó, midió las respuestas al estrés traumático en niños y padres en los desastres pandémicos, encontrándose que estos eventos de cuarentena y aislamiento pueden ser traumáticos, cumpliendo los criterios para trastorno de estrés postraumático (TEPT). Es también importante mencionar que el decaimiento económico probablemente sea un problema durante la cuarentena, debido a que la mayoría de las personas están impedidas de trabajar y tienen que interrumpir sus actividades profesionales sin la debida planificación y sus efectos pueden perdurar por mucho tiempo. En otros estudios, la pérdida económica debido a la cuarentena ha creado

sentimientos graves de angustia y se reportó como un factor de riesgo para síntomas de trastornos psicológicos, enojo y ansiedad inclusive varios meses después de culminado la cuarentena, (p. 32).

Según, **Bisquerra, R., y Pérez, N. (2020)**, en el otro estudio basado en personas en cuarentena por la enfermedad del ébola encontró que, aunque los participantes recibieron una subvención económica, algunos sintieron que la cantidad era insuficiente y/o les llegó demasiado tarde; debido a esto muchos se sintieron perjudicados ya que no cubrieron sus gastos frecuentes. Algunos también se volvieron económicamente dependientes de sus familias generando la posibilidad de presencia de conflictos de esta índole. Estos síntomas se deben probablemente a que aquellos con ingresos más bajos tienen más probabilidades de verse afectados por la pérdida temporal de ingresos que aquellos con mayores ingresos. Para esto los empleadores también deben considerar enfoques proactivos que permitan a los empleados trabajar desde casa, tanto para evitar pérdidas económicas; así como mantener la pro actividad y poder beneficiarse del trabajo remoto de sus trabajadores, (p. 19).

En otro estudio realizado, donde **Melillo y Suarez (2021)**, se examinaron los efectos psicológicos de la cuarentena en personas en Toronto, Canadá, encontrándose una alta prevalencia de angustia psicológica. Los síntomas del TEPT y la depresión se observaron en el 28,9% y el 31,2% de los encuestados, respectivamente. Las duraciones más largas de la cuarentena se asociaron con una mayor prevalencia de síntomas de TEPT. Así mismo el conocimiento o la

exposición directa a alguien con un diagnóstico de SARS también se asociaron con TEPT y síntomas depresivos. Así también Magallanes, (2020), un estudio informa de efectos psicológicos negativos, incluyendo síntomas de estrés postraumático, confusión e ira. Los factores estresantes incluyeron una mayor duración de la cuarentena, temores de infección, frustración, aburrimiento, suministros inadecuados, información inadecuada, pérdidas financieras, (p. 34).

Por otro lado, según, **Martínez, M. (2020)**, en sus investigaciones anteriores, muchas personas declaran que perciben una información deficiente de las autoridades de salud pública y lo vuelven un factor estresante, creyendo que son información insuficiente y poco clara para poder tomar acciones adecuadas; así como, algunos habitantes aun no entienden el propósito de la cuarentena. Finalmente, las personas también informaron una percepción de falta de transparencia de los funcionarios de salud y del gobierno sobre la gravedad de la pandemia. Quizás debido a la falta de pautas claras o justificación para cumplir con los protocolos de cuarentena estando relacionado a síntomas de estrés postraumático, (p.12).

Impacto Psicológico en los Docentes de la Facultad de Educación:

Según, **Melillo y Suarez (2021)**, La presencia de una pandemia podría traer repercusiones psicosociales también en los docentes, relacionadas con la preocupación por el contagio o por la salud de su familia. Todo esto puede producir una carga de estrés importante que se podría ver aumentada si tenemos en cuenta que durante las epidemias hay un aumento importante en el volumen de pacientes por la alarma de salud general de la población. Son los profesionales de salud quienes atienden tanto a personas que son sospechosas o que ya se encuentran confirmadas por el COVID-19, por lo que los colocan en una situación de vulnerabilidad por el elevado riesgo de contagio, así como también a los problemas de salud mental, pudiendo experimentar elevado miedo por contraer el virus y a la propagación del mismo a sus familiares y demás En el artículo sobre el Impacto en los docentes de Toronto, se identificaron que los docentes que laboraban en las unidades de alto riesgo experimentaron mayor angustia. (Fernández, P., y Extremera, N. 2005)

Efectos Emocionales en la Pandemia:

Durante esta fase de crisis sanitaria originada por el COVID-19, se pueden identificar principalmente tres grupos vulnerables. En un primer grupo, se encuentran los profesionales de la salud, quienes trabajan en la primera línea de acción, siendo los más expuestos a un posible contagio, con sobrecarga en la atención y muchas veces en condiciones precarias en cuanto a las medidas de seguridad y la disponibilidad de materiales e implementos necesarios. Otro grupo importante también son las personas con psicopatología previa, en especial aquellos

con trastornos mentales y en aislamiento. Un tercer grupo a ser considerado también es el de las personas que a raíz de la crisis se han visto expuestos a sucesos potencialmente traumáticos. (Piña y Ferrer. 2020, p.35).

Según, Chouza, G (2020), la intervención que se brinde ante el COVID-19, debe ser una intervención psicológica especializada suficientemente dinámica y flexible que se adapte con facilidad a las diferentes fases de la pandemia. Así mismo, es importante considerar que las autoridades de salud tanto a nivel nacional como regional, deben de considerar a equipos multidisciplinarios de salud mental incluidos psiquiatras, psicólogos clínicos y otros trabajadores de salud mental para trabajar en su abordaje, (p. 30).

Melillo y Suarez (2021), En ese sentido, se encuentra una referencia de China, donde la Comisión Nacional de Salud de China publicó la notificación de principios rectores de la intervención de emergencia en crisis psicológicas para la neumonía por la infección por coronavirus, siendo publicado el 26 de enero de 2020. En donde notifican que la intervención debe comenzar desde la población de primer nivel e ir expandiéndose gradualmente. Encontrándose como la población de primer nivel: A los pacientes diagnosticados con COVID-19 (pacientes hospitalizados con enfermedad grave o superior) y al personal médico de primera línea. Población de segundo nivel: A pacientes leves aislados en el hogar (contactos cercanos, pacientes sospechosos), o pacientes que acudieron al hospital para recibir tratamiento por fiebre. La población de tercer nivel: A personas relacionadas con población del primer y segundo nivel, como miembros de la familia, colegas,

amigos, socorristas que participan en la respuesta epidémica, voluntarios, etc. La población de cuarto nivel: A la población afectada, la población vulnerable y el público en general afectado por las medidas de prevención. También es importante resaltar que cualquier intervención debe estar basada previamente en una exhaustiva evaluación de los probables factores de riesgo que puedan vincularse al problema, como el historial de salud mental del paciente, duelos previos, autolesiones o conductas suicidas previas que se hayan presentado en el paciente o en su familia, así como también su historial de traumas previos así como el contexto socioeconómico del paciente. (p. 35).

Dentro de las recomendaciones,

Piña y Ferrer L. (2020), nos dice:

- (a) es importante la educación no solo por parte de los organismos del estado sino también de los miembros del grupo familiar y del paciente en si para evitar caer en estados depresivos o síntomas estresores puesto que los mismos pueden durar desde meses hasta años,
- (b) restringir la duración de la cuarentena a lo que es científicamente razonable de manera de evitar lo menos posible los traumas que éste genera, para las personas que ya están en cuarentena, una ampliación de esta situación, por pequeña que sea, puede exacerbar cualquier sensación de frustración o desmoralización,
- (c) sensibilizarse internamente de los riesgos que tiene la enfermedad de manera de poder transmitir los mismos a su entorno familiar de

manera consciente, y así poder tomar la situación de manera más ligera,
y

(d) dependiendo de la forma como se maneje la situación se podrá tener éxito tanto las autoridades sanitarias como el resto de los miembros involucrados.

Bases filosóficas:

Puchol (2017), comenta que para investigar el clima organizacional anteriormente se creía que el único método utilizado era un cuestionario, pero el clima depende de parámetros externos ajenos al trabajador como la empresa, su reputación, su objetivo social y su tamaño, al igual que de una serie de medidas organizacionales internas donde se encuentran los horarios, los ascensos, la política salarial y otros, por último factores del trabajador como su sexo, puesto, actitud ante el trabajo y su edad. Para medir el clima hay que saber que se debe realizar por niveles jerárquicos, porque así será la percepción del ambiente del colaborador, por ejemplo no es lo mismo para un supervisor de ventas que para un vendedor, al igual que de un área a otra, como la administrativa a la financiera, otro caso es de los empleados que llevan muchos años en la institución y se han identificado más con la misma que aquellas personas que acaban de entrar y están por aprender sobre todo lo concerniente a la empresa. Por eso se debe elegir el mejor sistema para

medir el clima dentro de los cuales se encuentran tres que son básicos como lo son la observación, la utilización de ratios y los medios sociológicos donde se encuentra la entrevista, el cuestionario y los métodos mixtos. La observación es un sistema de los más primitivos, cualitativo y de todos el menos objetivo, pero es uno de los utilizados para realizar un pre-diagnóstico para detectar que áreas son las que se necesitan estudiar más a fondo. El segundo sistema es la utilización de ratios o indicadores para averiguar el motivo un mal clima dentro de la organización, por ejemplo si en enero aumento el ausentismo, lo que disminuyó la producción pero este fue por una epidemia de gripe dentro de la institución, caso contrario que fuera luego de un nuevo proceso o una reestructuración de la organización. Algunos de los indicadores más utilizados para el diagnóstico del clima organizacional son el ausentismo, que se entiende como faltar a la jornada laboral, aunque dentro de este existen factores que lo pueden explicar cómo enfermedad, trámites oficiales, intervención quirúrgica, la muerte de algún pariente, la edad porque un trabajador de edad mayor necesita más revisiones y cuidados. Otro de los indicadores es la rotación, donde se mide la frecuencia con que los colaboradores se retiran de la empresa, esto tiene que ver con el sueldo de la empresa comparado con otras, el prestigio de la misma con la competencia y muchos más factores externos. Dentro de los indicadores más utilizados para medir el clima se pueden encontrar la queja de los clientes ya sea por el servicio o el producto, los accidentes laborales, la productividad y la falta de participación en actos dentro de la institución pero que sean voluntarios. Por último se encuentran los métodos sociológicos como la encuesta, que es simplemente suministrar a las personas escogidas una hoja donde se encuentran contenidas una serie de preguntas relacionadas a lo que es clima

organizacional, para luego ser calificadas y con los resultados obtenidos analizar e interpretar esa información. Otro método sociológico es la 22 entrevista, que es un proceso donde se establece un dialogo con el fin de obtener información sobre un tema en particular en este caso sobre el clima, ésta puede ser estructura, semiestructurada, o no estructurada. Por último los métodos mixtos son lo que incluyen una unión de observación, una encuesta o cuestionario y para aún recolectar más información una entrevista para que los datos sean aún más exactos, para su análisis e interpretación, (p. 30).

2.3 Definición de términos básicos

a- Clima Laboral: ambiente de trabajo positivo, es decir, que fomenta la participación de los trabajadores, el compañerismo y la cultura organizacional, puede asegurar el logro de los objetivos.

b.- Calidad del Clima Laboral: buen clima laboral dentro de una

organización es responsabilidad de los directivos, que con su cultura y con su manera de gestionar deben preparar el terreno adecuado para que este se desarrolle plenamente.

c.- Trabajo en equipo: la aceptación y tolerancia de las diferencias en las perspectivas y estilos de trabajo entre compañeros. Es necesario que vean que están trabajando hacia un objetivo común.

d.- Inteligencia: La inteligencia es la capacidad para resolver problemas nuevos. Ésta ayuda a las personas a encontrar relación entre varios fenómenos para poder dar solución a un problema.

e.- Emociones: Las emociones son respuestas complejas del organismo ante estímulos exteriores, se expresan de dos formas la física y la conductual del conocimiento y el saber.

f- Empatía. - Consiste en entender cómo se sienten los demás y aprender a comunicarse correctamente para lograr un objetivo común.

g.- Motivación. - este tipo se relaciona con el compromiso de llegar a los objetivos que uno se plantea, cómo se mantiene el positivismo ante las adversidades y cuál es la iniciativa que una persona maneja para plasmar determinadas metas.

h.- Potencial Humano. - las cualidades de una persona que quiere lograr ser emocionalmente inteligente son la humildad, la empatía, la percepción de la oportunidad y la generosidad.

i.- Estrés. - Se conoce como estrés al conjunto de relaciones fisiológicas necesarias para la adaptación de nuevas situaciones.

j.- Estrés laboral. - el estrés laboral es una epidemia global. El estrés laboral se origina por el conjunto de reacciones físicas y mentales que sufre un empleado por enfrentarse a una serie de situaciones que superan su capacidad para enfrentarse a ellas.

k.- La Ansiedad. - La ansiedad es una emoción normal que se experimenta en situaciones en las que el sujeto se siente amenazado por un peligro externo o interno. Habría que diferenciar entre miedo y ansiedad.

l.- Miedo: El sujeto conoce el objeto externo y delimitado que le amenaza y se prepara para responder

ll.- Ansiedad: El sujeto desconoce el objeto, siendo la amenaza interna y existiendo una dificultad en la elaboración de la respuesta.

m.- **Trastorno obsesivo-compulsivo**, con ideas intrusivas y desagradables que pueden acompañarse de actos rituales que disminuyen la angustia de la obsesión (lavarse muchas veces por miedo a contagiarse, comprobar las puertas o los enchufes, dudas continuas). Reacciones de estrés agudo o postraumático.

Hipótesis de la Investigación:

2.3.1 Hipótesis general

Existe influencia significativa en el clima laboral y la inteligencia emocional en tiempos de pandemia en los docentes de la facultad de educación Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

2.3.2 Hipótesis específicas

a.- Existe influencia entre el potencial humano y la inteligencia emocional en tiempos de pandemia en los docentes de la facultad de educación Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

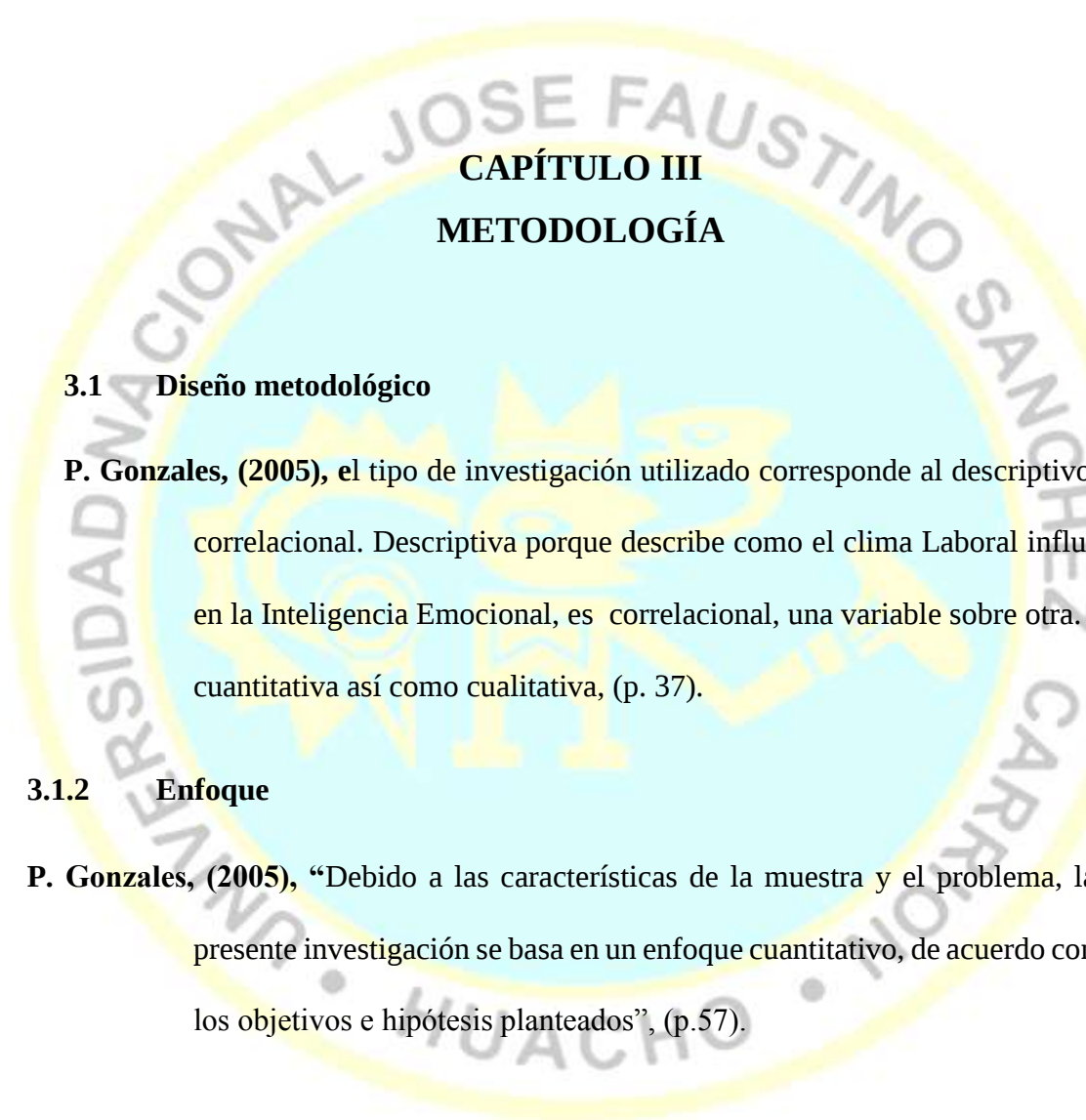
b.- Existe influencia entre el Nivel de estrés y la inteligencia emocional en tiempos de pandemia en los docentes de la facultad de educación Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

c.- Existe influencia entre el nivel de ansiedad y la inteligencia emocional en tiempos de pandemia en los docentes de la facultad de educación Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.



2.4 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSION CONCEPTUAL	INDICADORES	INSTRUMENTO
ARIABLE INDEPENDIENTE Clima Laboral: Clima laboral se le conoce al ambiente que se desarrolla entre los empleados dentro de una empresa u oficina. La calidad del clima laboral influye directamente con la satisfacción de los trabajadores y con ello mejora notablemente la productividad	Clima Laboral Positivo	. Lograr un buen clima laboral dentro de una organización es responsabilidad de los directivos, que con su cultura y con su manera de gestionar deben preparar el terreno adecuado para que este se desarrolle plenamente. El departamento de Recursos Humanos es el indicado para evaluar el clima laboral que existe dentro de la empresa y así poder tomar decisiones para mejorarlo si es necesario.	Guía de observación
VARIABLE DEPENDIENTE Inteligencia Emocional: la inteligencia emocional como el conjunto de habilidades en las que destacan el autocontrol, el entusiasmo, la perseverancia, la capacidad para motivarse a sí mismo; con el fin de constituir un vínculo entre los sentimientos, carácter y los impulsos morales	Potencial Humano	Las cualidades de una persona que quiere lograr ser emocionalmente inteligente son la humildad, la empatía, la percepción de la oportunidad y la generosidad. El conjunto de éstas logra que el individuo esté preparado para afrontar el reto de las emociones en el camino para superarse emocionalmente en una organización.	Guía de observación
	Nivel de Estrés	El estrés se produce por la situación de un individuo vivo, o de alguno de sus órganos o aparatos que, por exigir de ellos un rendimiento muy superior a lo normal, los pone en riesgo de enfermar.	Guía de observación
	Nivel de Ansiedad	La ansiedad es una emoción normal que se experimenta en situaciones en las que el sujeto se siente amenazado por un peligro externo o interno. Habría que diferenciar entre miedo y ansiedad	Guía de observación



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

P. Gonzales, (2005), el tipo de investigación utilizado corresponde al descriptivo – correlacional. Descriptiva porque describe como el clima Laboral influye en la Inteligencia Emocional, es correlacional, una variable sobre otra. es cuantitativa así como cualitativa, (p. 37).

3.1.2 Enfoque

P. Gonzales, (2005), “Debido a las características de la muestra y el problema, la presente investigación se basa en un enfoque cuantitativo, de acuerdo con los objetivos e hipótesis planteados”, (p.57).

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

P. Gonzales, (2005), Docentes de la Facultad de Educación de la universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión L facultad de Educación los (p. 57).

3.2.1 Población

La población de estudio está constituida por docentes de la Facultad de Educación siendo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho.

Tabla 1: POBLACIÓN DE DOCENTES DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN – UNJFSC SEMESTRE ACADÉMICO 2021

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA	DEPARTAMIENTOS DE CIENCIAS FORMALES	TOTAL
56	70	50	210

3.2.2 Muestra

La selección de la muestra es de 69 docentes elegidos en forma aleatoria, de las diferentes especialidades, entre mujeres y varones de la facultad de educación y de los diferentes departamentos académicos.

Tabla 2: POBLACIÓN DE DOCENTES DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN – UNJFSC SEMESTRE ACADÉMICO 2019

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA	DEPARTAMENTO DE CIENCIAS FORMALES	TOTAL
33	35	27	95

Los datos obtenidos en el cuadro de la muestra de la investigación, es probabilística, entre mujeres y varones, ya que conocemos la dimensión de la población.

Se consiguió los datos por medio la sucesiva formula:

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

Dónde:

M = Tamaño del prototipo

N = Población

Z = Nivel de Confianza (95% = 1.96)

E = Margen de Error (5% = 0.05)

P = probabilidad de ocurrencia (0.5)

Q = Probabilidad de no ocurrencia (0.5)

$$m = \frac{1.96 \times 210 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(210-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = \frac{102.9}{1.483} = 95$$

3.3 Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta, por lo que se administraron a la muestra de docentes y alumnos de la especialidad de lengua comunicación e idioma inglés un cuestionario con Escala de Medición de las variables.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

El procesamiento de la información consiste en desarrollar una estadística descriptiva e inferencial con el fin de establecer cómo los datos cumplen o no, con los objetivos de la investigación.

a. Descriptiva

Permite recopilar, clasificar, analizar e interpretar los datos de los ítems referidos en el cuestionario aplicado a los docentes y alumnos que constituyeron la muestra de población. Luego de la recolección de datos,

se procedió al procesamiento de la información, la elaboración de cuadros y gráficos estadísticos. Se utilizó para ello el SPSS (programa informático Statistical Package for Social Sciences versión 21.0 en español), para hallar resultados de la aplicación del cuestionario.

- Análisis descriptivo por variables y dimensiones con tablas de frecuencias y gráficos.

b. Inferencial

Proporciona la teoría necesaria para inferir o estimar la generalización o toma de decisiones sobre la base de la información parcial mediante técnicas descriptivas. Se somete a prueba:

- La hipótesis central
- Las hipótesis específicas

Se halla el **Coefficiente de correlación de Spearman**, ρ (ro) que es una medida para calcular la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas.

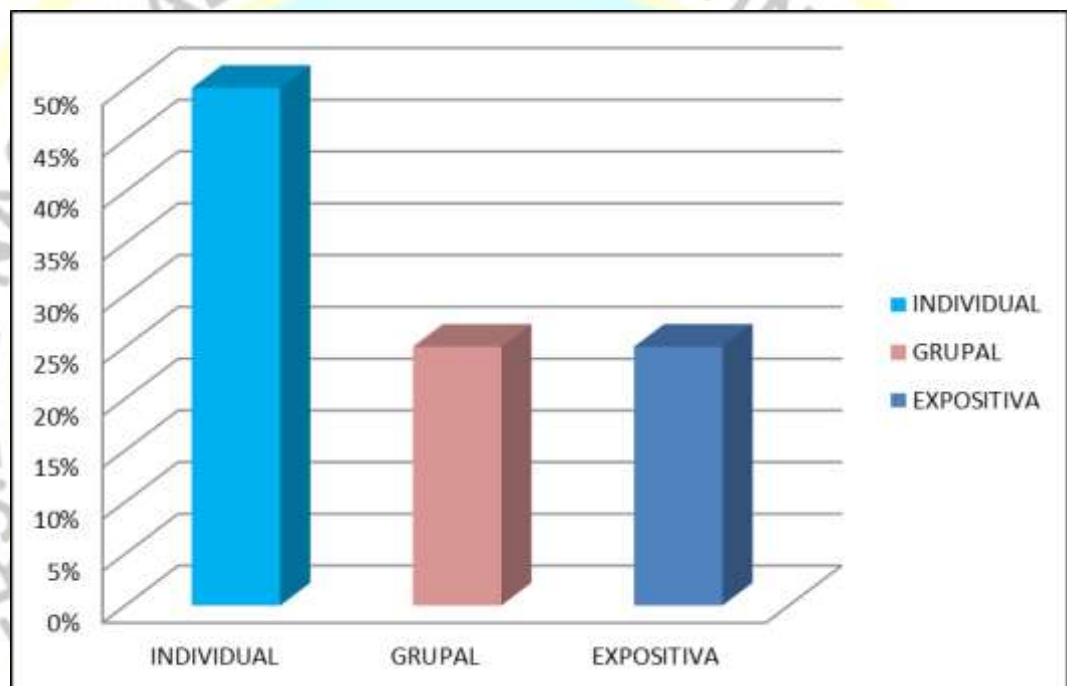
Se hallará el **Coefficiente de correlación de Spearman**, ρ (ro) que es una medida para calcular de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas.

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde:

ρ = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d = Diferencia entre rangos (X menos Y)



CAPÍTULO IV

RESULTADOS

.1.- Descripción de las variables:

CLIMA LABORAL / INTELIGENCIA EMOCIONAL.

1.- ¿Piense en alguna ocasión en la que se sintió sobrecargado de trabajo y de qué manera influyo en el espíritu en su trabajo?

Tabla. 1 - La sobrecarga de trabajo influye en tu estado emocional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	49	52
Bastante	24	25
Poco	22	23
TOTAL	95	100,0

Fuente: La encuesta se realizó a los docentes de la facultad de educación

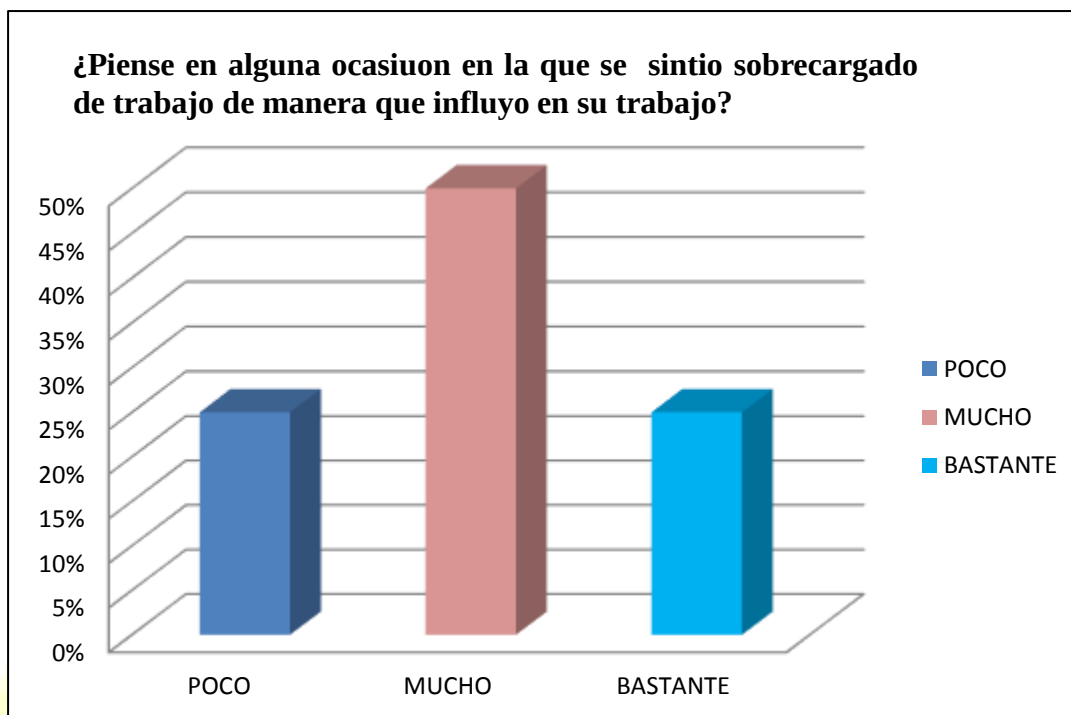


Figura .1 La sobrecarga de trabajo influye en tu estado emocional

INTERPRETACIÓN:

En el gráfico podemos observar de una muestra de 95 docentes de la facultad de educación que es 100% de encuestados; el 52% de docentes manifiestan **Mucho**, en muchas ocasiones se han sentido sobrecargados de trabajo y está a influido en las actividades desarrolladas en su trabajo, y el 25 % de docentes, manifiestan **Bastante** veces se han sentido de esa manera muy sobrecargados, y un 23% de docentes manifiestan **Poco**, se han sentido sobrecargados e influye en la inteligencia emocional del docente.

Los Docentes de la Facultad de Educación en su mayoría existiendo un gran porcentaje manifiestan que si se han sentido sobrecargados de trabajo y esto afecta su inteligencia emocional y no rinden lo mismo, y gran porcentaje mínimo nos manifiesta no haber tenido ni sentido una sobrecarga de trabajo.

2.- ¿Consideras las estrategias de enseñanza que desarrollan los docentes del área, son motivadoras y despierta el interés del alumno?

Tabla. 2- Las estrategias de los docentes son motivadoras en su área

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Permanente	0	0
A veces	71	75
Nunca	24	25
TOTAL	95	100,0

Fuente: La encuesta se realizó a los docentes de la facultad de

educación

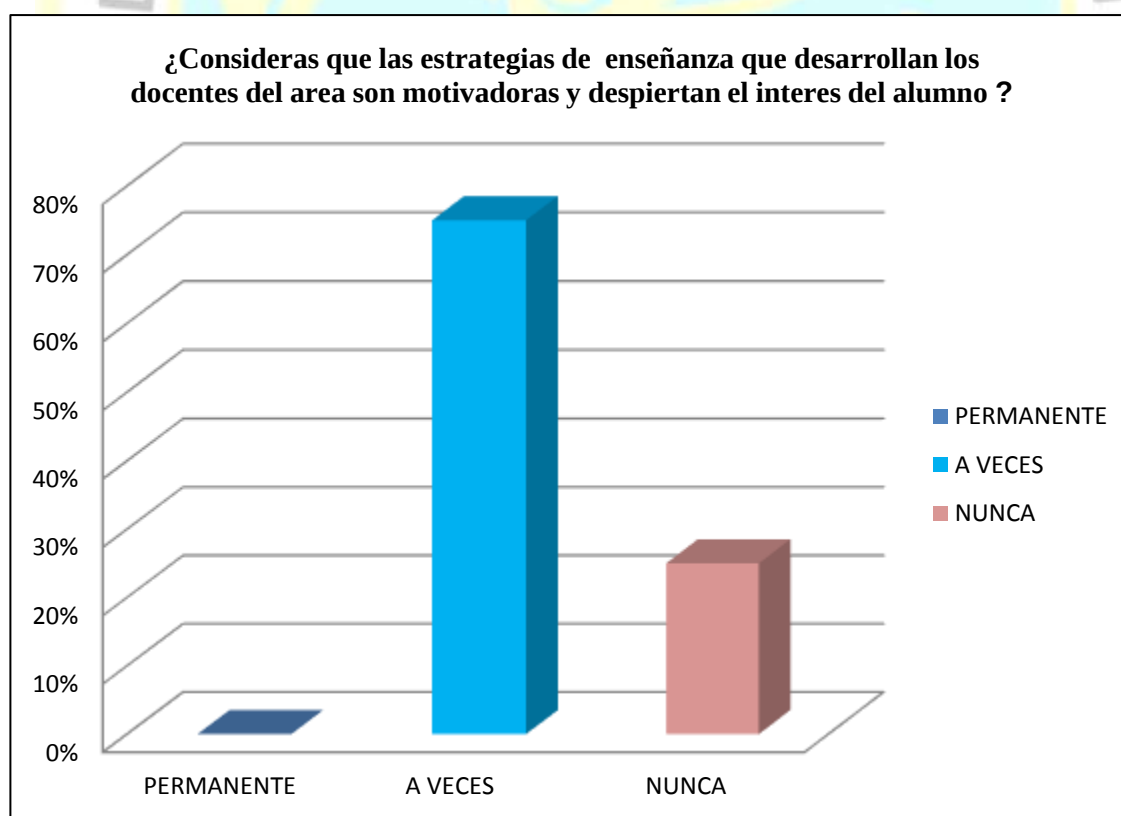


Figura -2 Las estrategias de los docentes son motivadoras en su área

INTERPRETACIÓN:

En el gráfico podemos observar de una muestra de 95 docentes de la facultad de educación que es 100% de encuestados; el 75 % de docentes manifiestan **A veces**, las estrategias de enseñanza que desarrollan los docentes son motivadoras y despiertan el interés de los alumnos, y el 25 % de docentes, manifiestan **Nunca** consideran que las estrategias que desarrollan en su área son motivadoras o no para el alumno, si despiertan el interés en ellos o no.

Los Docentes de la Facultad de Educación en su mayoría manifiestas que solo **A veces** están al pendiente si las estrategias desarrollas en las diversas actividades promueven el interés y la motivación. Y un porcentaje preocupante no lo considera,

3.-¿Cuándo trabajas estableces un clima de trabajo en la universidad, de forma adecuado empático entre tus colegas de trabajo?

Tabla -3. *El clima laboral entre compañeros y colegas es bueno*

<i>Fuente:</i>	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	<i>La</i>
	Si	71	75	
	No	24	25	
	TOTAL	95	100,0	

encuesta se realizó a los docentes de la facultad de educación

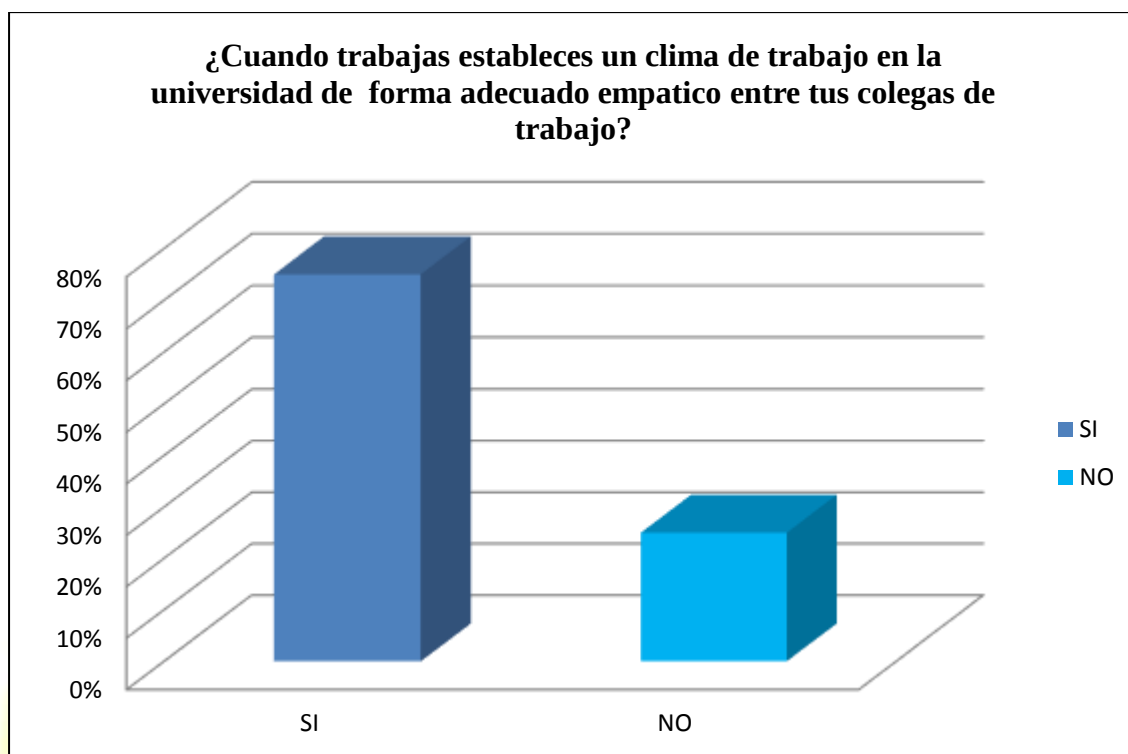


Figura N. 3. *El clima laboral entre compañeros y colegas es bueno*

INTERPRETACIÓN:

En el gráfico podemos observar de una muestra de 95 docentes de la facultad de educación que es 100% de encuestados; el 75 % de docentes manifiestan **Si**, les gusta establecer en su trabajo un buen clima laboral entre sus compañeros de trabajo solo el 25 % de docentes manifiestan que **No**, que les es indiferente el establecer un buen clima laboral entre compañeros de trabajo de forma tolerante y adecuado.

Los Docentes de la Facultad de Educación en su mayoría manifestaron que **Si**, prefieren trabajar en un buen clima laboral un mínimo porcentaje les es indiferente el buen clima laboral.

4- ¿Después de los años de pandemia del covid 19 consideras que tu nivel de estrés está muy sensible ante cualquier evento o situación problemática?

Tabla: 4. *La pandemia tiene relación con el nivel de estrés de docentes*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Poco	24	25
Mucho	47	50
Bastante	24	25
TOTAL	95	100,0

Fuente: La encuesta se realizó a los docentes de la facultad de educación

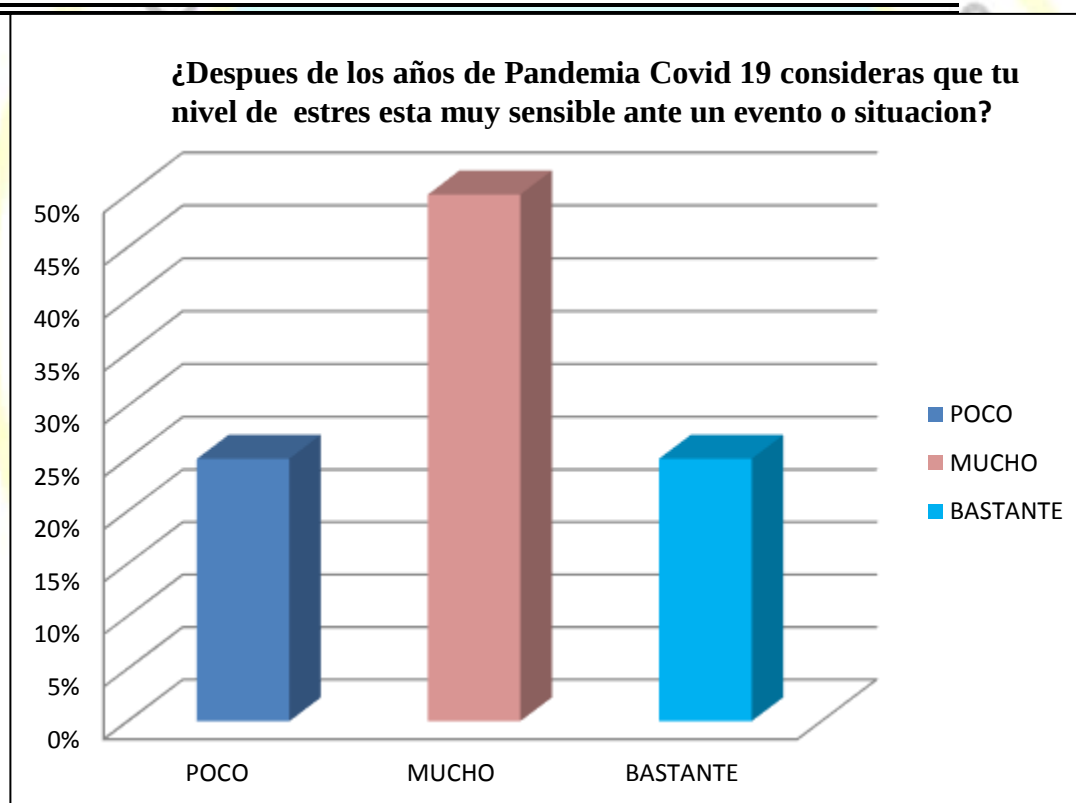


Figura N° 4. *La pandemia tiene relación con el nivel de estrés de docentes*

INTERPRETACIÓN:

En el gráfico podemos observar de una muestra de 95 docentes de la facultad de educación que es 100% de encuestados; el 50% de docentes manifiestan **Mucho**, muchos docentes después de los años de pandemia del covid 19 consideran que el nivel de estrés está muy frágil y propenso a cualquier evento o situación, y el 25% de docentes, manifiestan **Bastante** en bastantes ocasiones tienen a tener un nivel de estrés frente a situaciones complejas o difíciles, y un 25 % de docentes manifiestan que están bien Poco, en pocas ocasiones se estresan.

Los Docentes de la Facultad de Educación en su mayoría existiendo un gran porcentaje manifiestan que si han sentido el nivel de estrés frente a cualquier situación o evento que suscite, fueron días complejos que cuesta adecuarse, al trabajo.

5- ¿Después de la pandemia del Covid 19 te sientes muy ansiosa ante cualquier evento que suscite, cada que tiempo sucede?

Tabla; N- 5. *Después de la Pandemia del Covid 19 el nivel de ansiedad*

Fuente:

La

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Diariamente	71	75
Nunca	24	25
TOTAL	95	100,0

encuesta se realizó a los docentes de la facultad de educación

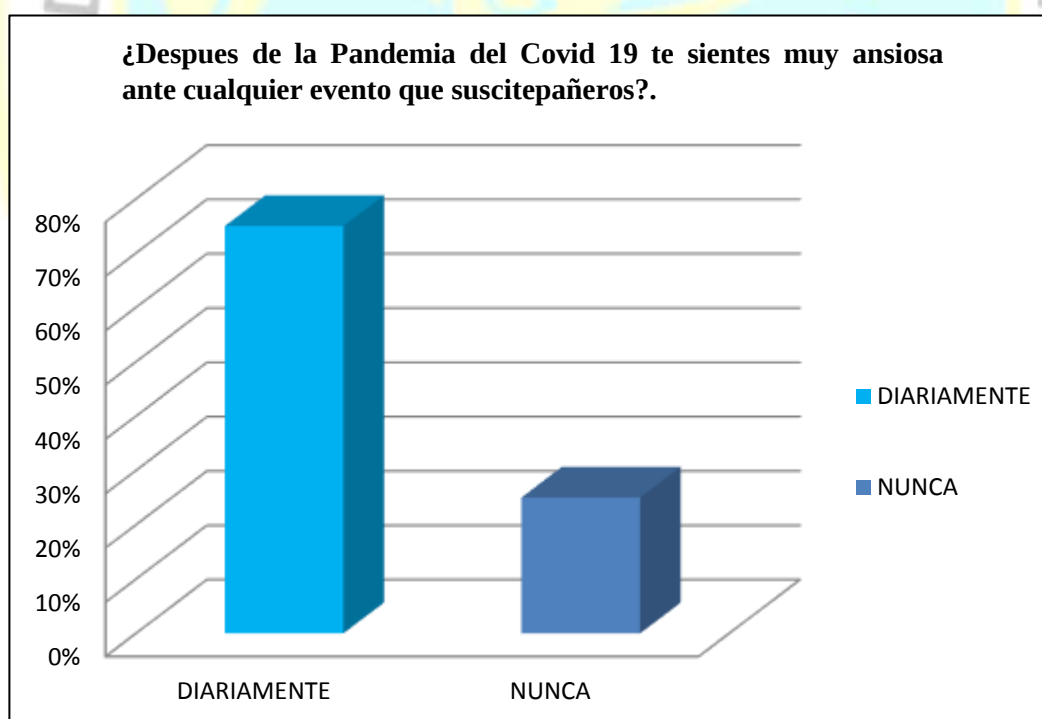


Figura: 5 *Después de la Pandemia del Covid 19 el nivel de ansiedad*

INTERPRETACIÓN:

En el gráfico podemos observar de una muestra de 95 docentes de la facultad de educación que es 100% de encuestados; el 75 % de docentes manifiestan **Si**, que diariamente se sienten ansiosas ante cualquier evento que suscite, y el 25 % de docentes manifiestan **Nunca**, después de la Pandemia se sienten ansiosas ante cualquier evento que suceda

Los Docentes de la Facultad de Educación en su mayoría manifestaron que **Si**, están muy susceptibles por ello con facilidad logran ponerse ansiosos prefieren trabajar en un buen clima laboral un mínimo porcentaje les es indiferente el buen clima laboral.

6 - ¿Todos los docentes solicitamos capacitaciones o talleres sobre un buen clima laboral, y esa inteligencia emocional?

Tabla : 6_ Capacitaciones o talleres sobre un buen clima laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Siempre	95	0
Casi nunca	0	100
TOTAL	95	100,0

Fuente: La encuesta se realizó a los docentes de la facultad de educación

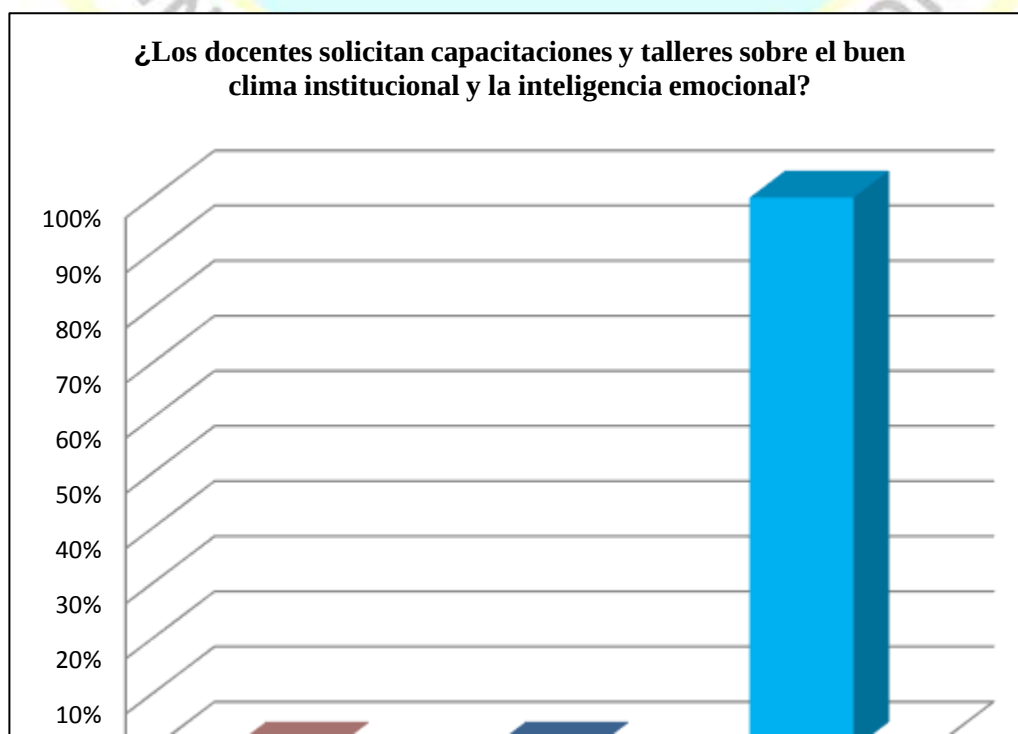


Figura N° 6 *Capacitaciones o talleres sobre un buen clima laboral*

INTERPRETACIÓN:

En el gráfico podemos observar de una muestra de 95 docentes de la facultad de educación que es 100% de encuestados; el 95 % de docentes manifiestan **Siempre**, ellos dicen que siempre asistirían con entusiasmo a los talleres de clima institucional o la inteligencia emocional los demás no opinaron.

Los Docentes de la Facultad de Educación en su mayoría manifestaron que **Siempre**, están muy susceptibles por ello con facilidad logran ponerse ansiosos prefieren trabajar en un buen clima laboral un mínimo porcentaje les es indiferente el buen clima laboral.

7 - ¿Consideras que cuando trabajas das el 100% de tu potencial humano de acuerdo a tus posibilidad explayando el ser humano potencial?

Tabla: 7. *Donde Laboras exploras el 100% del potencial humano que eres*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	<i>Fuente: La</i>
Si	24	25	
No	71	75	
TOTAL	95	100,0	

encuesta se realizó a los docentes de la facultad de educación

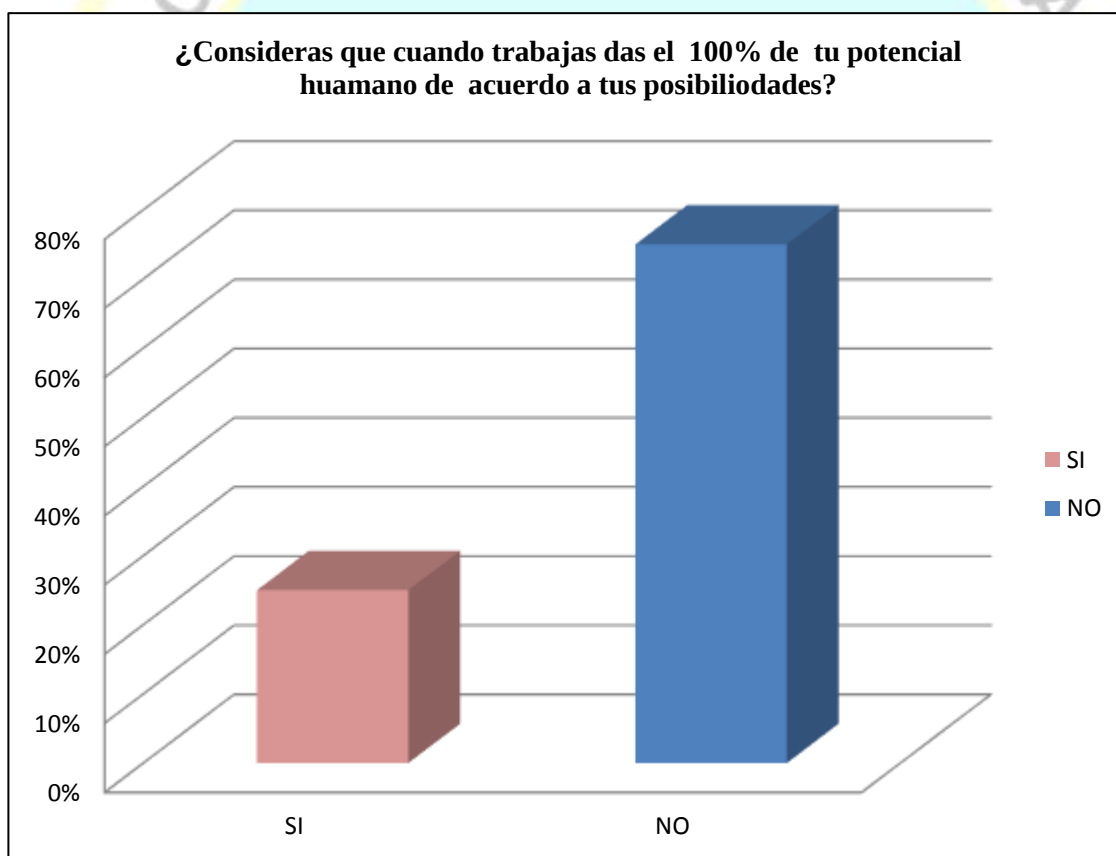


Figura N° 7 *Donde Laboras exploras el 100% del potencial humano que eres*

INTERPRETACIÓN:

En el gráfico podemos observar de una muestra de 95 docentes de la facultad de educación que es 100% de encuestados; el 75 % de docentes manifiestan **No**, No dan el 100% de su potencial humano cuando trabajan por diversos factores como el clima laboral falta de incentivos etc, solo lo necesario según se requiera, y el 25 % de docentes manifiestan **Si**, ellos se sienten identificados con la institución y dan todo su potencial humano para que la gestión sea buena poniendo todo de su parte para ello.

Los Docentes de la Facultad de Educación en su mayoría manifestaron que **No**, están dando el 100% por ciento de su potencial humano por diversos factores y eso es preocupante no identificarse con la institución y un porcentaje mínimo da el 100% de sus potencial humano, se tiene que sensibilizar a la comunidad Universitaria, de acuerdo a nuestras posibilidades. muy susceptibles por ello con facilidad logran ponerse ansiosos prefieren trabajar en un buen clima laboral un mínimo porcentaje les es indiferente el buen clima laboral.

08 - ¿Cuándo realizar los trabajos en equipo, por lo general trabajas en un buen clima laboral, , donde tengan control emocional?

Tabla: 8. *Los trabajos en equipo lo realizas en buen clima laboral*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Utilizo	83	87
Nunca	0	0
A veces utilizo	12	13
TOTAL	95	100,0

Fuente: La encuesta se realizó a los docentes de la facultad de educación

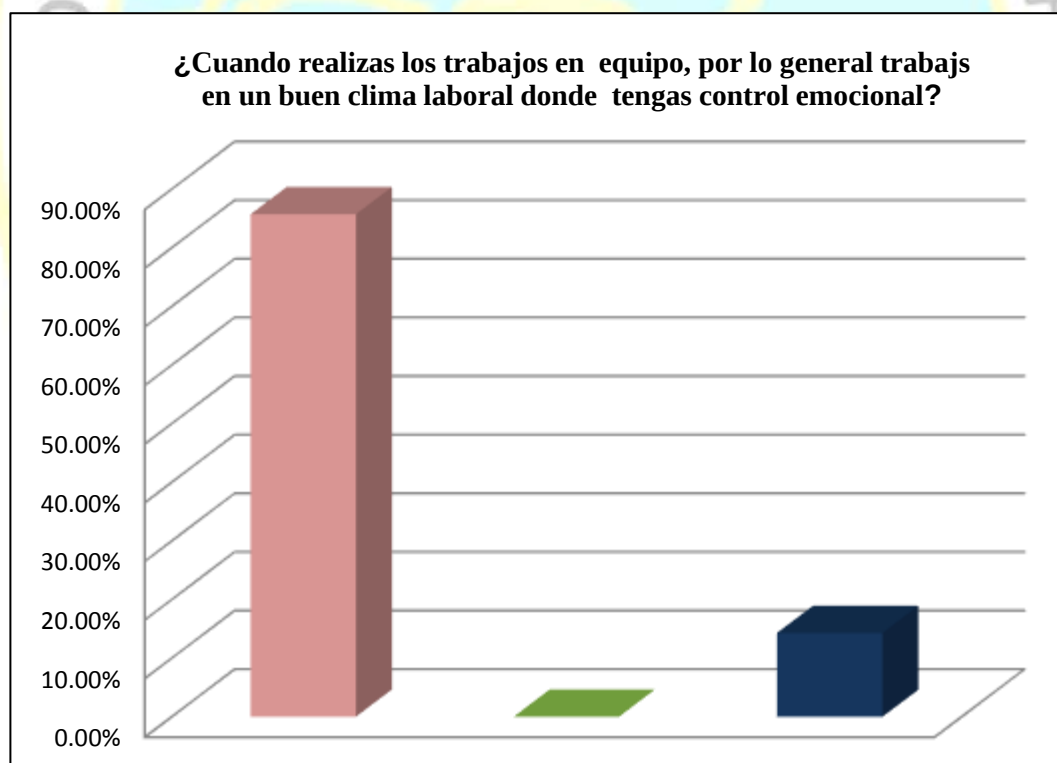


Figura N° 8. *Los trabajos en equipo lo realizas en buen clima laboral*

INTERPRETACIÓN:

En el gráfico podemos observar de una muestra de 95 docentes de la facultad de educación que es 100% de encuestados; el 87 % de docentes manifiestan **Utilizo**, ellos trabajan por lo general en equipo No, muestran individualismo en su mayoría, y el 13 % de docentes manifiestan **A veces utilizo**, ellos realizan actividades de trabajos en equipo, y sobre todo se genera un buen clima laboral teniendo en cuenta el control de sus emociones.

Los Docentes de la Facultad de Educación en su mayoría manifestaron que utilizan frecuentemente los trabajos en equipo creando un buen clima institucional, y es preocupante este porcentaje que muestra indiferencia ante el trabajo en equipo .

4.1.2. Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov

Los cuadros presentados son:

4.3. De las Hipótesis:

Según al contraste de Suposición conforme a los esquemas descriptivos.

Hipótesis General

Hipótesis Alternativa H_a : Existe influencia significativa en el clima laboral y la inteligencia emocional en tiempos de pandemia del Covid 19 en los docentes de la facultad de educación Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho.

Hipótesis nula H_0 : NO Existe influencia significativa en el clima laboral y la inteligencia emocional en tiempos de pandemia del Covid 19 en los docentes de la facultad de educación Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho

a) **Regla para contrastar la hipótesis general:**

Si la valía $p > 0,05$, se admite H_0 . Si la valía $p < 0,05$ se impugna H_0

b) **Cuadro Estadístico para contrastar la hipótesis**

		El clima laboral	La inteligencia emocional
Potencial Humano	Correspondencia de Pearson	1	,832(**)
Nivel de estrés	Sig. (doble)		,000
	N	95	95
Nivel Ansiedad	Correspondencia de Pearson	,832(**)	1
	Sig. (doble)	,000	
	N	95	95

**** según al esquema la correspondencia es reveladora 0,01 (doble).**

En este esquema logramos contemplar que la mayor parte de los docentes de un modelo de 95 docentes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho, del modelo en el cuadro se consiguió conforme a la tabla la correspondencia de $r=0.832$, y un $p=0.000(p<.05)$ con lo que se accede la suposición dualidad y se refuta la suposición anulada. A lo que, se logra exponer de modo estadístico la existencia de atribución conforme al Clima institucional en tiempos de pandemia y la inteligencia emocional, considerando los niveles de la inteligencia emocional en los docentes, de la facultad de educación.

A lo cual si se consigue comprobar que el factor de correspondencia es de una dimensión **muy aceptable**.

COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Una vez efectuado el análisis se demuestra que: Si hay atribución continua y significativa en el beneficio del clima laboral y la inteligencia emocional, como es el Potencial Humano, Nivel de estrés, Nivel de ansiedad si influyen significativamente con la inteligencia emocional, en los alumnos de la facultad de educación especialidad, contemplamos que se soluciona el inconveniente del logro de un buen clima laboral lectora siendo vital para mejorar el rendimiento académico de los alumnos del nivel secundario, las estrategias didácticas más asertivas en su formación, en las diferentes actividades que se desarrolla en aula, durante su formación profesional de los alumnos de los diferentes ciclos, como es, los rangos del entendimiento de la lectura como destreza didáctica con alumnos de todos los ciclos de la especialidad.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

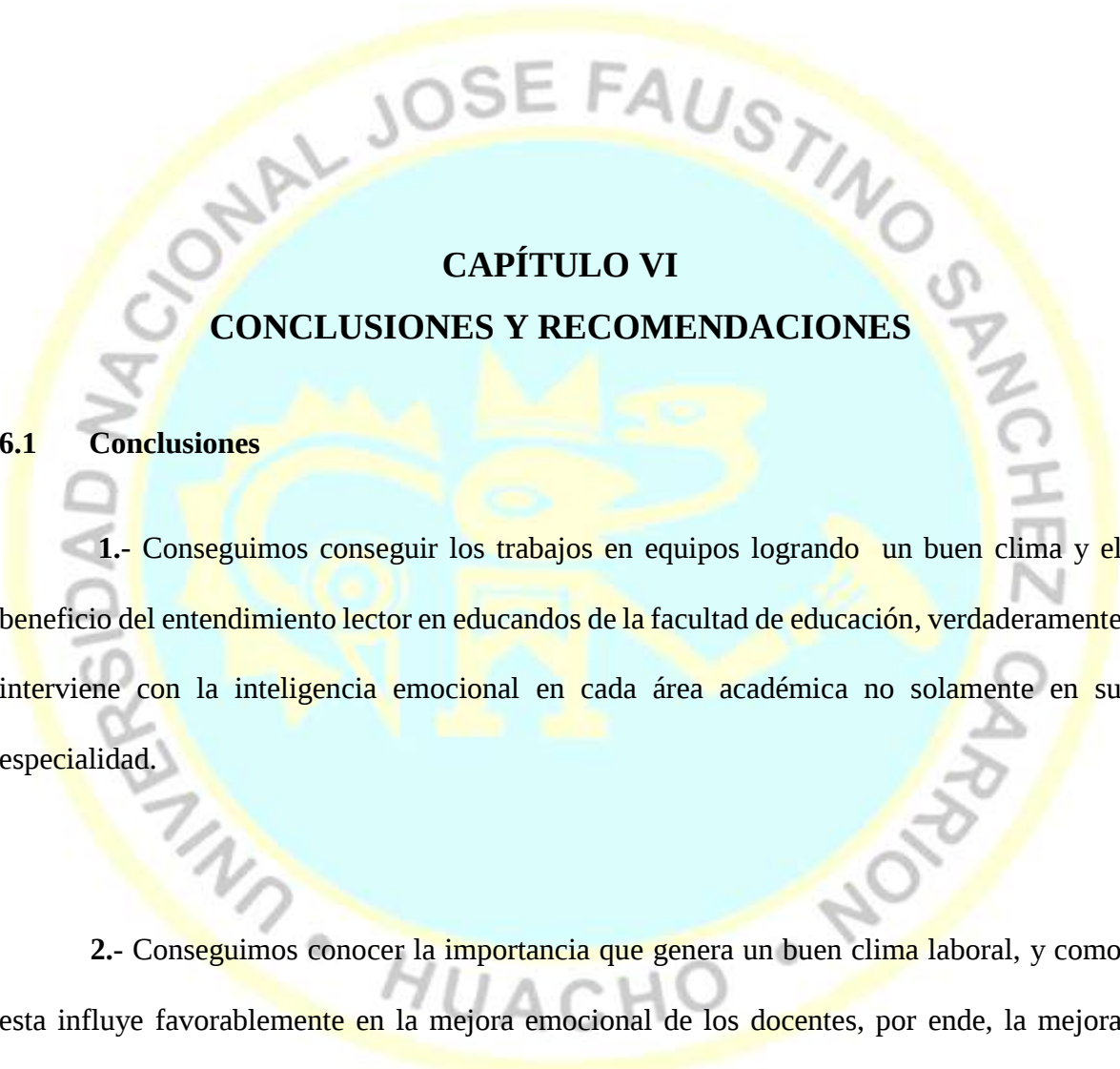
5.1 Discusión de resultados

Este compromiso de análisis adonde se desplegó con el propósito de remediar el inconveniente de trabajar en un buen clima laboral teniendo el control de nuestras emociones entendimiento, y saber la atribución que la mencionada posee el desempeño educativo en el progreso de cada tema fundamental en el progreso de las acciones estudiosas, es significativo que los educandos de la especialidad hallen la satisfacción por las lecturas va incitar y desplegar en los educandos dichas facultades sean bien perfeccionadas en el salón de clase.

Cherniss y Goleman (2005), nos menciona en su análisis de la costumbre por las lecturas, la trascendencia que la mencionada posee para incitar el entendimiento de la lectura en los educandos, Es significativo destacar en dicho análisis en el momento en que se lee un contenido es que hay fragmento del contenido cuya ocupación determinada es de suma

importancia trabajar en equipo y en buen clima laboral, está en decir una dificultad en una sucesión de labores la cual es que estimula la costumbre de leer en el educando. Es significativo impulsar la costumbre de trabajar en equipo con resultados positivos, cada lectura seleccionada debe ser motivadora que posean como concerniente un acontecimiento o una labor que desempeñe con bastante juicio principalmente que sea de bastante beneficio para el leyente, es significativo tener en consideración que las lecturas deben ser de beneficio de los interlocutores, (p. 45).

Asumiendo el análisis y las contrastaciones con diversos analistas la comprensión lectora como destreza pedagógica, mediante sus rangos de entendimiento de la lectura promueve el logro del desempeño estudiantil en los educandos de la facultad de lengua comunicaciones e idioma inglés.



CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

1.- Conseguimos conseguir los trabajos en equipos logrando un buen clima y el beneficio del entendimiento lector en educandos de la facultad de educación, verdaderamente interviene con la inteligencia emocional en cada área académica no solamente en su especialidad.

2.- Conseguimos conocer la importancia que genera un buen clima laboral, y como esta influye favorablemente en la mejora emocional de los docentes, por ende, la mejora académica de los alumnos, tanto en la cultura y el diseño organizacional de los docentes de la facultad de educación.

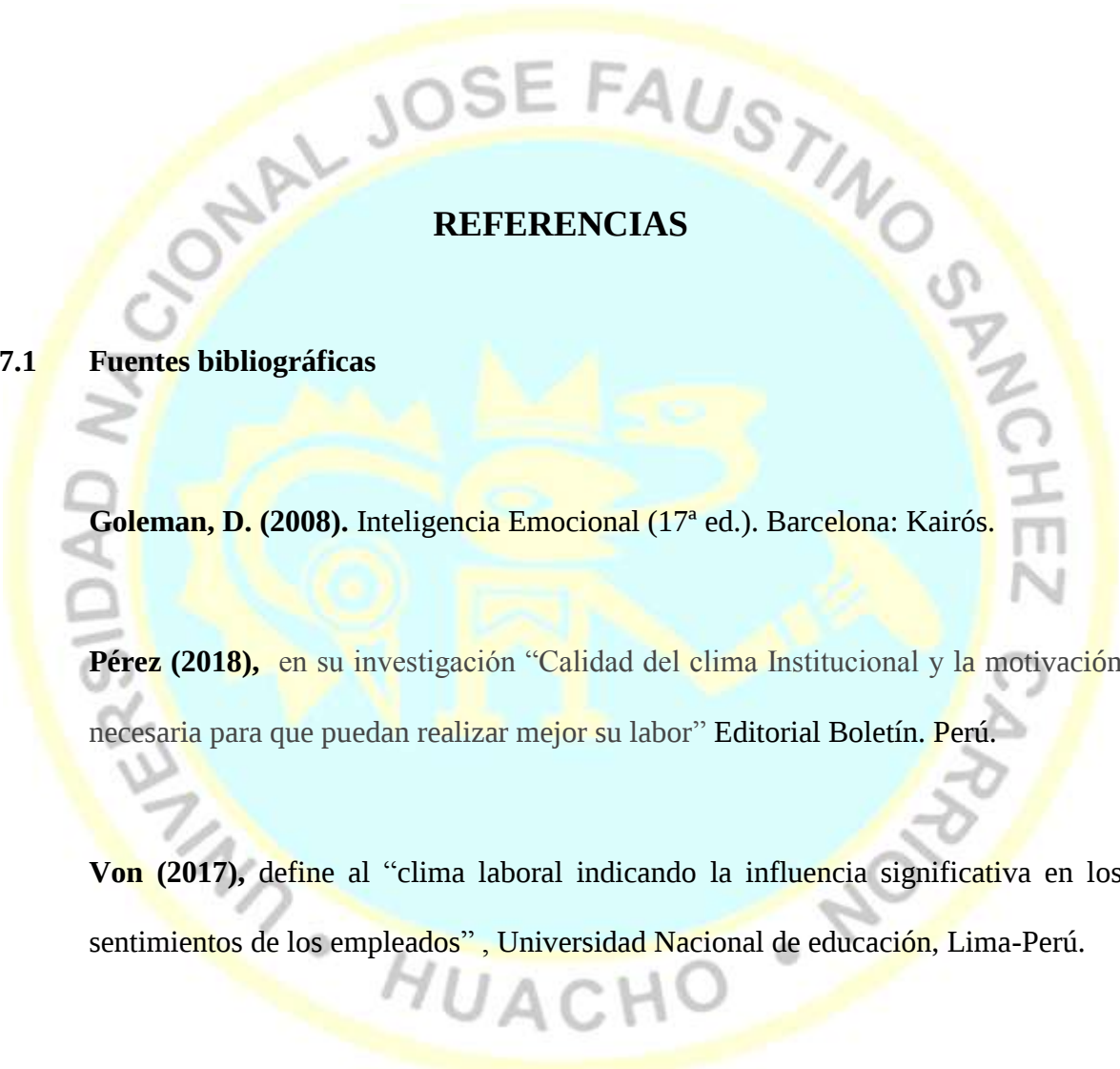
3.- La importancia de la inteligencia emocional en estos tiempos fueron vitales para el logro de los objetivos y metas trazadas en la enseñanza con nuestros alumnos, desarrollando actividades sobre la inteligencia emocional en los educandos de la facultad de educación.

6.2.-Recomendaciones

1.- Se recomienda a los docentes de la Facultad de educación por medio de distintas habilidades y actividades didácticas desarrolladas en aula que se promuevan el trabajo en equipo logrando una buen clima laboral, en los docentes ya que estos los docentes tienen el dominio de la inteligencia emocional.

2.- Es recomendable general un buen clima laboral si deseamos que nuestro productos el potencial humano se consigue remediar desplegando en salón estrategias didácticas que promuevan la satisfacción los trabajos en equipo de los colegas especialidad, en diferentes actividades desarrolladas en aula.

3.- Se encomienda a los profesores de la Facultad de educación a desarrollar actividades con los alumnos sobre la importancia del dominio de nuestra emociones sobre todo si estas nos generan depresión o tristezas, es recomendable las capacitaciones o talleres para fortalecer en nuestros alumnos mayor resiliencia.



REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

Goleman, D. (2008). Inteligencia Emocional (17ª ed.). Barcelona: Kairós.

Pérez (2018), en su investigación “Calidad del clima Institucional y la motivación necesaria para que puedan realizar mejor su labor” Editorial Boletín. Perú.

Von (2017), define al “clima laboral indicando la influencia significativa en los sentimientos de los empleados” , Universidad Nacional de educación, Lima-Perú.

Aliaga M. N. (2014), en su investigación que “ la comprensión lectora es un procesos interpsicológico”, Editorial Boletín. Perú.

Felipe Ortuño (2021), en su investigación “las causales de la ansiedad, causas fundamentales son los factores genéticos”. Universidad Autónoma de Madrid.

Puchol (2017), en su Investigación realizada “el clima organizacional en una institución” de la Educación, UCV, Perú.

Harvard (1983), en su teoría “ la teoría de la inteligencia Múltiples” Editorial Andrade S.R.L Primera Edición.

Güell (2013) en su Investigación “orígenes de la inteligencia emocional” Centro de Cultura Hispánica Caballeros de Santiago, Salvador (Bahía).

Cherniss y Goleman (2005), en su Investigación “La Influencia de la Inteligencia Emocional en la Eficacia Organizativa” Editorial IRWIN, Tomo 1 y 2. Madrid.

Robbins y Judge (2013) en su Investigación “ A favor y en contra de la inteligencia emocional” en la Universidad Madrid.

Gálvez, R. (2006) Estudio exploratorio de cultura organizacional en la educación municipal moderna. Santiago. Universidad Diego Portales.

Goleman D. (2002). *El líder resonante crea más*. Barcelona: Plaza & James

Ruiz (2016) en su Investigación “Persona funcionalmente inteligente”. Editorial Red. México.

Gurú, A. (2011). *Breve diccionario pedagógico cítrico*. Chile: ZIMZE.

Ivancevich, J. (2006) *Gestión, Calidad y Competitividad*. Editorial IRWIN, Tomo 1 y 2. Madrid.

López, M. (2001) Planeación y evaluación del proceso enseñanza – aprendizaje. Manual del docente. México. Ed. Trillas.

Jhonny V. (2020) Título: Rol de los docentes ante la crisis del covid-19. Facultad Ciencias de la Educación. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta – Ecuador.

Carmen A. (2018), en su investigación realizada sobre “La inteligencia emocional y su impacto en el clima organizacional en el personal docente de la Facultad de Contaduría y Administración. C-I, de la Universidad Autónoma de Chiapas - México.

Martínez y Garcés, J. (2020), en sus investigaciones realizadas, siendo, “Competencias digitales docentes y el reto de la educación virtual derivado de la

covid-19. Educación Y Humanismo”, Institución de Educación Superior, Departamento Valle del Cauca – Colombia.

Daniel T. (2019), en su investigación titulada “Nivel de inteligencia emocional en docentes Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega – Lima.

Fredy J. (2008), en su tesis titulada, “Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de la Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Alas Peruanas – Perú.

7.2 Fuentes electrónicas

- www.youtube.com/watch?v=fFCo9kAde5w
- www.youtube.com/watch?v=compression lectoraYmyJxkHof4Q
- www.youtube.com/watch?v=_hábito lectorx6hTnX4630
- <http://www.educared.edu.pe/planlector/DetalleImplementar/1266/¿como-elaborar-un-plan-lector?/>
- http://www.santillana.com.co/niveles de la comprensión lectora_inf/index.php
- www.santillana.com.co/alfaguara/catalogo_colecciones.php
- <http://www.santillana.com.co/habito>.

lector alfaguara/catalogo_colecciones.php?paginaCornu, L. (2012) La confianza y el trabajo en equipo. (Consultado el 10 de marzo del 2018). Disponible en URL: <http://definicion.de/trabajoenequipo/confianza/>

Pacheco, M (2011) *Características del Liderazgo*. (Consultado el 21 de agosto del 2012). Disponible en URL: <http://www.tumundoescolar.net/conociendo/la-responsabilidad-como-valor/>

Sulca, A. y Román, P. (2006). *Estadística aplicada a la investigación Educativa*. (Consultado el 12 de setiembre del 2012) Perú: San Marcos. Disponible en URL: http://www.concytec.gob.pe/portalsinacyt/images/stories/corcytecs/lambayeque/tesis_unprg_estrategias_motivacionales_de_mapas_conceptuales_para_el_aprendisaje_sig.pdf.

ANEXOS

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Estimado docente en el presente instrumento del trabajo de investigación le pedimos que sea sincero en sus respuestas, respondiendo los Ítems, ya que la información es de carácter confidencial y de uso exclusivo para la investigación.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

EL CLIMA LABORAL						
POTENCIAL HUMANO		5	4	3	2	1
1.	¿Piense en alguna ocasión en la que se sintió sobrecargado de trabajo y de qué manera influyo en el espíritu de su unidad de trabajo?					
2.	¿En alguna ocasión en la que te sentiste defraudado en el trabajo, cuales fueron tu actitud frente a tus compañeros, ?					
3.	¿Consideras las estrategias de enseñanza que desarrollan los docentes del área, son motivadoras y despierta el interés en ustedes?.					
4.	¿Por lo general reaccionas con buen animo ante el optimismo y orgullo de los compañeros después de una jornada laboral?.					
5.	¿Actualmente los docentes en aula te piden que leas parte de un libro en voz baja para no interrumpir a tus compañeros?.					
NIVEL DE ESTRES		5	4	3	2	1
6.	Realiza actividades teniendo en cuenta la agenda de trabajo que ha organizado previamente.					
7.	Considera importante el cumplimiento de la agenda de trabajo.					
8.	Hace uso adecuado del tiempo en las actividades desarrolladas con mucho optimismo en el aual?.					

9.	Promueve el uso adecuado del tiempo haciéndoles hincapié de la importancia que es el logro de los objetivos planificados?.					
	NIVEL DE ANSIEDAD					
10.	La comunicación con los alumnos es verbalmente de forma asertiva y coherente, haciéndoles entender la importancia del área, y sientes emociones encontradas cuando no lo logras?.					
11.	¿Hace uso de la comunicación escrita para dar a conocer a los docentes las especificaciones del trabajo en equipo frente a una actividad?					
12.	Toma decisiones para solucionar problemas en formas oportunas.					
13.	¿Establece un clima de trabajo en la universidad de forma adecuado empático entre sus compañeras?					
14.	Promueve un clima de trabajo en el que el objetivo se trabaje en forma común y con compromiso.					
15.						

INTELIGENCIA EMOCIONAL						
AMBITO PERSONAL		5	4	3	2	1
1.	¿Los docentes en aula les enseñan con mucha paciencia y didácticas diferentes técnicas y métodos para el logro de aprendizaje significativo?					
2.	¿Te gustaría participar en diversas actividades de trabajo en equipo con tus compañeros de trabajo?					
3.	¿Cuándo sientes que mejor comprendes a tus compañeros de trabajo en un trabajo en equipo o individualizado?					
4.	¿Te gustaría que en tu Institución se desarrollen talleres y se implementaran actividades que promuevan estrategias didácticas?.					

5.	¿Cuándo lees un texto sobre el tema antes de clases, sientes que te permiten brindarles los conocimientos a los alumnos con mas estrategias Didácticas?					
AMBITO SOCIAL		5	4	3	2	1
6.	¿Asume la responsabilidad de promover en los compañeros de trabajo un clima empático?					
7.	Transmite confianza a todos tus compañeros de trabajo con tu forma de ser y actuar frente a ellos?.					
8.	¿Genera optimismo y fortaleza en el trabajo frente a tus compañeros, siendo los que suman no los que restan?					
9.	Comparte y dialogo sobre hechos de actualidad					
10.	AMBITO LABORAL	5	4	3	2	1
11.	¿Se preocupa por el rendimiento laboral y productivo de la institución frente a los alumnos?					
12.	¿Se concentra en que debe desarrollar diversas actividades que promuevan un buen rendimiento laboral?					
13.	¿Premia y aplaude con mucha frecuencia las buenas acciones de los alumnos frente a su desarrollo académico?					
14.	¿Recompensa las buenas actuaciones y actividades sociales, de sus colegas durante el desarrollo de las labores de trabajo?					
15.	Brindas estímulos por el buen rendimiento académico de los alumnos y lo haces extensivo entre tus compañeros de trabajo?.					

Mag. Esperanza santos Palomino

ASESOR

Haga clic aquí para escribir texto.

PRESIDENTE

Haga clic aquí para escribir texto.

SECRETARIO

Haga clic aquí para escribir texto.

VOCAL