

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional de Psicología



**Efectividad del programa de inteligencia emocional y su
influencia en el clima laboral y los factores de riesgos
psicosociales en docentes de un centro educativo privado en
Juliaca, 2023**

Tesis para obtener el Título Profesional de Psicólogo

Autor:

Isaac Royer Ramos Turpo

Asesor:

Mg. Aida Chelita Santillán Mejía

Juliaca, diciembre de 2023

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Mg. Aida Chelita Santillán Mejía, docente de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Psicología, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“EFECTIVIDAD DEL PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL Y LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN DOCENTES DE UN CENTRO EDUCATIVO PRIVADO EN JULIACA, 2023”** del autor **Isaac Royer Ramos Turpo** tiene un índice de similitud de 13 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Juliaca a los 21 días del mes de noviembre del año 2023



Mg. Aida Chelita Santillán Mejía



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chulinquani, a veintinueve día(s) del mes de diciembre del año 2023 siendo las 11:30 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente(a)

Mg. Eddy Wildmar Aquize Anco, el (la) secretario(a) Mg. Helen Sara Flores Mamani y los demás miembros: Mg. Alides Quispe Mamani y el (la) asesor(a) Mg. Aida Chelita Santillan Mejia

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: Efectividad del programa de inteligencia emocional y su influencia en el clima laboral y los factores de riesgos psicosociales en docentes de un centro educativo privado en Juliaca, 2023

- a) Isaac Royer Ramos Turpo de los (las) bachilleres
- b)
- c)

conducente a la obtención del título profesional de: Psicólogo
(Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)l/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)l/s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Isaac Royer Ramos Turpo

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>20</u>	<u>A +</u>	<u>Excelente</u>	<u>Excelencia</u>

Bachiller (b)

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Bachiller (c)

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)l/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y conducir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

[Firma]
Presidente(a)

[Firma]
Asesor(a)

[Firma]
Bachiller(a)

Miembro

Bachiller (b)

[Firma]
Secretario(a)

[Firma]
Miembro

Bachiller (c)

AGRADECIMIENTOS

En primera instancia agradezco a Dios por todas las oportunidades y desafíos que me brinda.

De igual forma agradezco a mi familia por el apoyo que me brindaron al realizar el presente estudio y la fortaleza que me dan de continuar formándome.

Agradezco también a mis maestros y tutores, que me inspiraron y formaron durante estos cinco años de crecimiento profesional. A los docentes quienes tuvieron una participación voluntaria para poder desarrollar el programa, por compartir esta experiencia y permitir la realización de este trabajo, gracias.

ÍNDICE

Introducción.....	8
Materiales y métodos.....	11
1.1. Participantes.....	11
1.2. Medidas e instrumentos de evaluación	12
1.3. Descripción de la Intervención	13
1.4. Análisis de datos	16
Resultados.....	17
1.5. Datos Sociodemográficos	17
1.6. Resultados descriptivos de clima laboral.....	18
1.7. Resultados descriptivos de factores de riesgos psicosociales.....	18
1.8. Pruebas de normalidad de la variable clima laboral y riesgos psicosociales...	19
1.9. Resultados de comparación de medias para la variable clima laboral.....	20
1.10. Resultados de comparación de medias para los factores de riesgos psicosociales	21
Discusión.	22
Conclusiones.....	25
Referencias	28
Anexos.....	32

Resumen

El presente trabajo tuvo por objetivo determinar la eficacia del programa de Inteligencia Emocional y su influencia en el clima laboral y los factores de riesgos psicosociales en docentes de un centro educativo privado, el estudio es de diseño pre-experimental, de enfoque cuantitativo y de corte longitudinal, se aplicó un programa de inteligencia emocional elaborado por Aniceto Aguilar Polo en el 2018 de 11 sesiones a un grupo de 18 docentes, aplicando criterios de inclusión y exclusión para su ejecución, con una duración de 1 hora por sesión durante 6 semanas. Antes y después de la intervención se midieron dos test psicológicos: clima laboral de Sonia Palma Carrillo (ECL, 2010) y riesgos psicosociales del Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud del método COPSOQ (ISTAS, 2014). Tras la intervención se encontraron puntuaciones significativas ($p < .001$) en la variable clima laboral y sus dimensiones, y en cuatro factores de los riesgos psicosociales: exigencias psicológicas ($p < .001$), trabajo activo y desarrollo ($p < .001$), inseguridad ($p < .001$) y doble presencia ($p < .001$), dos factores no cumplieron con el parámetro estadístico indicado ($\alpha < 0.05$), apoyo social-calidad de liderazgo y el factor estima con ($p = .073$) y ($p = .075$) respectivamente. Este trabajo sugiere que puede ser beneficioso impulsar la práctica de la inteligencia emocional en el ámbito educativo, para fortalecer la salud mental del docente y desarrollar un mejor clima organizacional.

Palabras clave: Inteligencia emocional, clima laboral, factores de riesgos psicosociales, docentes.

Effectiveness of the emotional intelligence program and its influence on the work environment and psychosocial risk factors in teachers of a private educational center in Juliaca, 2023

Abstract

The present work aimed to determine the effectiveness of the Emotional Intelligence program and its influence on the work climate and psychosocial risk factors in teachers of a private educational center, the study is of pre-experimental design, quantitative approach and longitudinal cut, an emotional intelligence program was applied, elaborated by Aniceto Aguilar Polo in 2018 of 11 sessions was applied to a group of 18 teachers, applying inclusion and exclusion criteria for its implementation, with a duration of 1 hour per session for 6 weeks. Before and after the intervention two psychological tests were measured that measure; work climate of Sonia Palma Carrillo (ECL, 2010) and psychosocial risks of the Trade Union Institute of Labor, Environment and Health of the method COPSOQ (ISTAS, 2014). Significant scores were found after the intervention ($p < .001$) were found in the work climate variable and its dimensions, and in four factors of psychosocial risks: psychological demands ($p < .001$), active work and development ($p < .001$), insecurity ($p < .001$) and double presence ($p < .001$), two factors did not meet the indicated statistical parameter ($\alpha < 0.05$), social support-quality of leadership and the esteem factor with ($p = .073$) and ($p = .075$) respectively. This work suggests that it may be benefit to promote the practice of emotional intelligence in the educational environment, to strengthen the mental health of teachers and develop a better organizational climate.

Key words: Emotional Intelligence, Work Climate, Psychosocial Risk Factors, Teachers.

Introducción

La Organización Mundial de la Salud mostró mediante un informe de salud mental en el 2019 que de mil millones de personas que tuvieron algún trastorno mental, el 15% pertenece al grupo de adultos que alguna vez lo experimentaron en el trabajo o a causa de ello (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2022). El ambiente laboral puede amplificar problemas sociales que impacten negativamente a la salud mental, como el mobbing que es la intimidación y violencia psicológica en el trabajo, de la misma forma la presencia de la discriminación y la desigualdad laboral, así mismo como el acoso y hostigamiento laboral que repercute en el bienestar mental (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2022).

Por otro lado, los factores de riesgos psicosociales afectan a la salud de las personas en el medio ambiente del trabajo, las condiciones y contenido del puesto; las capacidades, necesidades y exigencias del área de trabajo, y la adaptación e interacción en la organización, lamentablemente su prevención y promoción sigue estando en segundo plano ante los intereses de los empresarios, incluso ante los mismos trabajadores afectados debido a la falta de formación (OIT, 2016).

Sin embargo, hablar o revelar la salud mental sigue siendo un tabú en los entornos laborales de todo el mundo, según una encuesta global de PageGroup, el 36% de los encuestados cree que hablar sobre la salud mental obstaculiza sus carreras, el 20% considera que hablar sobre el tema los relega a un segundo plano, el 34% percibe que discutirlo afecta la posibilidad de que un empleado pueda hacer su trabajo correctamente y el 52% sintió que sus colegas los juzgarían por hablar de su condición (Empresarial y Laboral, 2019). En una encuesta elaborada por la consultora Ackermann International sobre la satisfacción del trabajador peruano en el 2020 reveló que solo el 24% de los consultados referían sentirse estar felices en sus puestos de trabajo, (El Peruano, 2022), caso preocupante observando los últimos datos encontrados en las encuestas de felicidad del trabajador peruano desde el año 2017 ha ido reduciendo desde 51% a obtener un 24% en tres años, sin embargo la percepción del trabajador puede variar en relación al contexto de trabajo en el que se encuentre y es posible incrementar estos datos mediante programas de crecimiento personal, los cuales pueden incrementar los niveles de productividad, creatividad, innovación y compromiso organizacional en el trabajador, cuidar el clima laboral en el trabajo es un factor clave para el rendimiento organizacional (Pilligua & Arteaga, 2019).

Es por ello que el rol de la Gestión del Talento Humano en las empresas toma alta relevancia en las reuniones de los directivos porque existe, cada vez más, una correlación positiva entre la administración de las personas y los resultados que se desea alcanzar en el negocio, a nivel global las empresas están centrándose en el cuidado de sus trabajadores, con políticas que ayuden a cuidar el talento humano (Rodríguez et al., 2019). Si los trabajadores se sienten a gusto con la organización de la empresa, esto se verá reflejado en el desempeño laboral cada vez que alcancen los objetivos estratégicos de la empresa, sin embargo, los riesgos psicosociales perduran y emergen en la práctica habitual y potencialmente agotadora en los prejuicios, las defensas y la rumia (Brown et al., 2007 (Aguilar Polo, 2018).

El concepto de clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta (Chiavenato, 2011).

Es un reto mantener un adecuado clima laboral por los distintos factores que ya se mencionó y entre ellos está la existencia multigeneracional de trabajadores que pueden encontrarse laborando en un mismo ambiente de trabajo. En particular la labor del docente respecto a las relaciones interpersonales en el sector educación es esencialmente humana por lo tanto compleja y holística, involucrando componentes afectivos, emocionales y sociales siendo justificación necesaria para el desarrollo de la inteligencia emocional en el docente y su entorno (Samayoa, 2012).

Tras un análisis de revisión sistemática en docentes en educación superior en Iberoamérica entre los años 2010 y 2019 mostraron un porcentaje total de porcentaje los cuales son: doble presencia 36%, exigencias laborales 21%, cargas y contenido del trabajo 14% y burnout y estrés 7%., en conclusión, el riesgo psicosocial con mayor predominancia en docentes de educación superior de Iberoamérica es la doble presencia, sin embargo, los demás porcentajes oscilan entre el 7% al 36% (Fernández, 2020)

Los profesionales de la educación permanecieron expuestos a riesgos psicosociales durante la pandemia de COVID-19, los cuales pasaron por fases de aislamiento y distanciamiento social, así como la adaptación al contexto híbrido y virtual, generando estrés y tecnoestrés a causa de esta adaptación activa dado considerando que cada nivel educativo requiere habilidades, competencias y, en consecuencia, desafíos específicos que afrontar. En este marco se espera desarrolla estrategias de apoyo psicológico a nivel individual e institucional con el objetivo de cuidar la salud mental de estos profesionales,

ya que su exposición a riesgos laborales ya era significativa antes de la pandemia, contando el escenario de educación a distancia el cual puede operar como desencadenante y generar afección de la salud mental, por ello se requiere un seguimiento directo y crítico en el campo de la salud mental del trabajador (Santiago-Ribeiro et al., 2021)

La gestión de la inteligencia emocional como herramienta psicológica para la selección de personal ha demostrado ser de bastante utilidad a la hora de reclutar personas, las organizaciones buscan que sus empleados tengan mayor capacidad emocional que incluso las cualidades intelectuales (Goleman & Cherniss, 2001). El fortalecimiento de Inteligencia Emocional (IE) mediante programas experimentales, demostraron incrementar los niveles de manejo de estrés, manejo de relaciones intrapersonales, interpersonales y el estado de ánimo en un estudio realizado para intervenir en factores socioemocionales (Sarrionandia & Garaigordobil, 2016). En otro estudio de análisis de la eficacia de un programa de IE en docentes de educación secundaria se encontró relación entre IE y la mejora del autoconocimiento, incrementando el nivel de clima social en el equipo y mejoro la practica educativa (González et al., 2012). En estudios de rehabilitacion terapeutica tambien se observo una eficacia de los programas de IE tal es el caso de una investigacion en mujeres con cancer de mama donde se observo que trabajar la IE producía un descenso de la ansiedad, incremento el autoconcepto y mejoro significativamente la claridad y reparación emocional (Cejudo et al., 2017).

Ante la problemática encontrada descrita en los párrafos anteriores, las directrices normativas de la OMS respecto a la salud mental en las organizaciones, recomiendan medidas para hacer frente a los riesgos para cuidar la salud mental del trabajador, como la alta carga de trabajo, las conductas negativas y otros factores que generan angustia en el trabajo. La OMS recomienda la formación de directivos para gestionar y prevenir los entornos laborales estresantes y responder a los trabajadores que lo sufren (OIT, 2022). Por tal motivo se vio la necesidad de realizar la presente investigación sobre los efectos positivos que trae los programas de IE en el clima laboral y en los factores de riesgos psicosociales, y por su aporte en el campo de la salud mental de los trabajadores.

Socialmente mantener un clima laboral adecuado y vigilar los factores de riesgo psicosocial impacta en la salud mental del trabajador como individuo, así como a la sociedad en conjunto, incrementa la productividad y desempeño laboral, incentiva a la colaboración y la responsabilidad social empresarial, reduce los conflictos e impacta en la calidad del producto o servicio que ofrece la organización, contribuyendo a formar una sociedad más saludable, sostenible y próspera.

Por otro lado, metodológicamente realizar una investigación de naturaleza experimental contribuye a emplear métodos que aborden la complejidad del fenómeno en cuestión, proporcionando una visión holística del participante y sus experiencias como trabajador, garantizando validez y confiabilidad en los resultados.

Las teorías de comportamiento organizacional son exploradas y reafirmadas en la investigación, buscando establecer conexiones sólidas entre el clima laboral y aspectos psicosociales, mediante la aplicación de la inteligencia emocional que respaldan la necesidad de una investigación teóricamente fundamentada, generando conocimientos sólidos y aplicables para la práctica de gestión organizacional.

En resumen, la presente investigación no solo es una inversión en el bienestar de los empleados, sino también es una estrategia práctica para mejorar la efectividad organizacional. Los resultados de esta investigación ofrecen datos valiosos que pueden guiar intervenciones específicas para crear un ambiente laboral saludable y productivo.

El siguiente trabajo tiene la finalidad de determinar la eficacia de un programa de Inteligencia Emocional para incrementar los niveles en el clima laboral e intervenir en los factores de riesgos psicosociales en un centro educativo privado.

Materiales y métodos

El presente estudio tiene un diseño experimental, puesto que modifiqué la variable en cuestión, pertenece al tipo de investigación pre-experimental, porque se intervino en la variable mediante la aplicación de un programa de Inteligencia Emocional a un solo grupo experimental y con la medición de un pre-test y pos-test buscando una comparación de inicio a fin del programa. Es de enfoque cuantitativo, ya que se usó modelos numéricos para el procesamiento de datos. El corte, es decir, la administración de las pruebas pertenece a un tipo longitudinal puesto que se aplicó los instrumentos más de una vez en tiempos diferentes a la misma población (Hernández et al., 2018)

1.1. Participantes

La población está constituida por 25 docentes de nivel primario y secundario de un centro educativo privado en la ciudad de Juliaca, cuyas edades oscilaban entre los 21 y los 59 años entre varones y mujeres, de los cuales 18 docentes participaron en el programa

de inicio a fin, quienes fueron escogido por un método no probabilístico y por conveniencia debido a que la cantidad de los participantes es reducida, la participación del programa fue voluntaria, respetando los criterios de inclusión y exclusión. Entre los criterios de inclusión se consideró firmar el consentimiento informado, comprometerse a completar los cuestionarios pre y post-intervención, asistir al menos al 75% de las sesiones, equivalente a 8 sesiones programadas y entre los criterios de exclusión se consideró haber faltado a más de 3 sesiones programadas, padecer alguna enfermedad psiquiátrica que impida o aconseje no participar en el estudio. Se perdieron siete participantes del grupo experimental por no haber asistido a más de tres sesiones programadas.

1.2. Medidas e instrumentos de evaluación

Datos sociodemográficos y características laborales. Edad, sexo, convivencia y puesto de trabajo.

Escala de Clima Laboral (ECL - SPC). Nivel de percepción del clima laboral medido con la ECL - SPC elaborado y validado en población peruana por Sonia Palma Carrillo. Mide la percepción del clima laboral y sus cinco dimensiones: Realización personal, comunicación, involucramiento laboral, supervisión y condiciones laborales. Presenta 50 ítems medibles mediante la escala Likert (1 a 5), fue sometido a una consistencia interna a través del coeficiente omega ($\omega = 0.94$) considerando como bueno, así como la confiabilidad con valores omega desde 0.73 hasta 0.83. Los valores totales más altos indican una mejor percepción del clima laboral (Salazar & Serpa, 2017).

Cuestionario de factores de riesgos psicosociales Versión Corta del método SUSESO-COPSOQ (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud [ISTAS], 2014). El cual es un instrumento internacional para la investigación, evaluación y prevención de riesgos psicosociales, tiene su origen en Dinamarca y fue sometido a un análisis de consistencia interna con Alpha de Cronbach y validación de constructo, con valores de (α entre 0,582 y 0,895) el comportamiento del instrumento es similar a otras versiones internacionales (Nübling et al., 2015). De igual forma se hizo su validación en contexto peruano (CENSOPAS-COPSOQ) evidenciando validez y confiabilidad suficiente para la aplicación en centros de trabajo peruanos (Lucero-Perez et al., 2022). Evalúa el nivel en que el sujeto percibe los factores psicosociales a partir de seis factores, entre ellos se

encuentra el factor exigencias psicológicas, seguidamente el factor trabajo activo y desarrollo, el factor inseguridad, igualmente el factor apoyo social y calidad de liderazgo, el factor doble presencia y el factor estima. Consta de 38 ítems puntuables mediante escala tipo Likert (0 a 4). Los valores totales más altos indican mayor riesgo psicosocial en los factores de: exigencia psicológica, inseguridad y doble presencia; y los valores totales más altos indican menor riesgo psicosocial en el factor trabajo activo y desarrollo, factor apoyo social y calidad de liderazgo y en el factor estima.

Programa “Inteligencia Emocional” (IE). El Programa de Inteligencia Emocional fue elaborado por el Dr. Aniceto Elías Aguilar Polo, revisado por expertos en programas de intervención y publicado en artículo “Efectos de un programa de inteligencia emocional en el clima organizacional de docentes de las instituciones educativas: Padre Isidro Salvador Gutiérrez y nuestra Señora de Guadalupe de Pucallpa, ubicado en el repositorio de la Universidad Cesar Vallejo y Alicia-CONCYTEC (Aguilar, 2018), el cual está compuesto por las siguientes dimensiones: Competencia interpersonal, competencia intrapersonal, competencia de habilidades sociales y competencia de bienestar psicológico, en relación a las dimensiones mencionadas se desglosa el contenido de las 11 sesiones del programa , de igual forma en la investigación mencionada se obtuvo un resultado bilateral de ($p < 0.000$) y un resultado en la T de Student de (146.935), lo que indica que el programa tiene un alto nivel de significancia y efectividad en relación al clima laboral.

1.3. Descripción de la Intervención

Se explicó en una sesión previa el concepto de la práctica de inteligencia emocional, la utilidad del programa a ejecutarse, los fundamentos y su propósito. Seguidamente se administraron los cuestionarios psicométricos, garantizándose el anonimato y la confidencialidad.

Al finalizar la sesión previa, los docentes dieron su consentimiento de participar o no en el programa de IE de 11 sesiones. Los participantes debían estar dispuestos a asistir a las sesiones al menos 8 veces en los horarios de mañana y a recibir información a través de su WhatsApp institucional. Las sesiones se desarrollaron durante los meses de junio y julio de 2023 en un Centro Educativo de Juliaca y constaba de dos sesiones semanales de 1 h durante 6 semanas. Cada sesión trató sobre un tema en específico y se realizaron

prácticas de la gestión, manejo y control de la IE, incluyéndose un tiempo para la reflexión e intercambio de experiencias entre los participantes, terminando las 11 sesiones se aplicó el post-test recolectando las percepciones finales de los participantes, aplicando los mismos cuestionarios, los detalles se observan en la siguiente tabla.

Tabla 1

Estructura y contenido del programa.

N.º	Sesión	Objetivo de la sesión	Contenido	Factores (ECL-COPSOQ)	Dimensiones (IE)
-	Evaluación de pre-test	Recolectar los primeros datos de pre-test e informar el propósito del programa (IE)			
1	Estableciendo normas con autoridad	Determinar las normas de convivencia dentro del equipo de trabajo, valorando su importancia para una convivencia sana y en armonía. Facilitar el reconocimiento y aceptación de las características personales. Brindar recursos y/o estrategias de autocontrol.	Asertividad	Condiciones Laborales	
2	¿Quién soy? Autoconocimiento	Brindar recursos y/o estrategias de autocontrol.	Autoconcepto y autorrealización. (Autoestima)	Estima	Competencia Intrapersonal
3	Control Emocional	Sensibilizar a los integrantes en la importancia del autocontrol en el liderazgo	Comprensión emocional de sí mismo.	Exigencias Psicológicas	

4	Estilos de Comunicación	Identificar los diferentes estilos de comunicación y conocer su concepto.	Comunicación y escucha	Comunicación	Competencia Interpersonal
5	Corazón de Campeón	Facilitar el conocimiento de líderes transformadores	Relaciones interpersonales.	Realización personal	
6	Grandes Líderes	Analizar e identificar pros y contras del trabajo de figuras públicas, características y su capacidad de liderazgo.	Motivación	Supervisión	
7	Habilidades para la resolución de conflictos interpersonales	Analizar competencias para la solución de conflictos interpersonales Identificar las habilidades y actitudes necesarias para afrontar los conflictos Potenciar en el trabajador experiencias que lo lleven a	Solución de problemas.	de Trabajo activo y desarrollo	Competencia de habilidades blandas
8	“En tus Zapatos” Empatía	ponerse en el lugar de sus compañeros, valorando los sentimientos de los demás.	Empatía	Doble Presencia	
9	“Entrenamiento en toma de Decisiones”	Aplicar y reconocer los pasos para la toma de decisiones en	Tolerancia al estrés.	Inseguridad	Competencia de

		una situación de incertidumbre..			bienestar psicológico
1 0	Liderazgo y acción “Pensar para Actuar”	Reconocer las posibles soluciones de un problema. Analizar la importancia de pensar y actuar en momentos de crisis.	Control de los impulsos		Apoyo social y calidad de liderazgo
1 1	Estilos de liderazgo “Autoridad y poder”	Comparar e identificar los diferentes estilos de liderazgo, buscando incentivar el trabajo en equipo. Recolectar datos del post-test en relación a la percepción de los participantes del programa de (IE)	Gestión y liderazgo		Involucramiento laboral
-	Evaluación de post-test.				

Nota: * Las distintas prácticas propuestas en las sesiones se recogen en la tabla 1.

1.4. Análisis de datos

Para el análisis de datos se inició con la recolección de información mediante un formulario de Google, en el cual se sistematizó las preguntas de los instrumentos psicológicos y se recolecto los datos sociodemográficos, una vez obtenido los datos se procedió a migrar al programa Excel en donde se convirtió los valores a datos cuantitativos, seguidamente se trasladó los datos al programa estadístico SPSS v25 y Jamovi 2.2 para obtener los resultados descriptivos y las medias de comparación, seguidamente se usaron pruebas de normalidad, en este caso se usó la prueba de Shapiro Wilk debido a que se aplicó a una población menor a 50 sujetos, entre los estadísticos de comparación de medias se usó la T de Student para resultados paramétricos en muestras

relacionadas debido a la normalidad de los resultados y de igual forma se aplicó la D de Cohen para evaluar el tamaño de efecto, los cuales se detallan en la (tabla 6 y 7).

Resultados

1.5. Datos Sociodemográficos

En la presente tabla se expresa los datos sociodemográficos del grupo experimental, teniendo un total de 18 participantes del programa de clima laboral de inicio a fin, 7 son de sexo masculino y 11 de sexo femenino, respecto a las edades oscilan desde los 25 años hasta las 55, teniendo un total de 6 participantes entre varones y mujeres de las edades de 25 a 35 años, 4 participantes de entre los 36 a 40 años y 8 participantes de entre las edades de 41 a 55 años, en relación a la convivencia 4 varones son padres y 5 damas son madres haciendo un total de 9 docentes con responsabilidad familiar, la otra mitad son docentes solteros 3 varones y 6 damas respectivamente y respecto al puesto de trabajo los 18 participantes trabajan como docente.

Tabla 2

Datos Sociodemográficos

	Masculino n(%)	Femenino n(%)	Total n(%)
Sexo	7(38.8)	11(61.1)	18(100)
Edad			
De 25 – 35	3(16.6)	3(16.6)	6(33.3)
De 36 – 40	2(11.1)	2(11.1)	4(22.2)
De 41 – 55	2(11.1)	6(33.3)	8(44.4)
Convivencia			
Paternidad	4(22.2)	5(27.7)	9(50.0)
Solteros	3(16.6)	6(33.3)	9(50.0)
Puesto de trabajo			
Docente	7(38.8)	11(61.1)	18(100)

1.6. Resultados descriptivos de clima laboral

En la tabla 3 se puede observar los resultados descriptivos tras la aplicación del programa de Inteligencia Emocional, se observa una disminución de 11.1% a 0.0% en los resultados de “desfavorable”, una disminución de 22.2% a 16.5% en los resultados “media”, una disminución de 61.1% a 50.0% en el resultado de “favorable” y un incremento de 5.6% a 33.3% en el resultado de “muy favorable”, todo ello en el apartado general (G) en comparación del pre y pos-test, de la misma forma se observa el cambio que hubo en su distintas dimensiones, indicando que hubo un incremento considerable en la percepción del docente respecto a la variable clima laboral y sus dimensiones .

Tabla 3

Resultados descriptivos de la variable Clima Laboral n=18(100%)

Test		Desfavorable n(%)	Media n(%)	Favorable n(%)	Muy Favorable n(%)
D1	Pre	2(11.1)	5(27.8)	10(55.6)	1(5.6)
	Post	0(0.0)	3(16.7)	7(38.9)	8(44.4)
D2	Pre	1(5.6)	3(16.7)	11(61.1)	3(16.7)
	Post	0(0.0)	2(11.1)	8(44.4)	8(44.4)
D3	Pre	2(11.1)	3(16.7)	12(66.7)	1(5.6)
	Post	0(0.0)	3(16.7)	8(44.4)	7(38.9)
D4	Pre	2(11.1)	4(22.2)	9(50.0)	3(16.7)
	Post	0(0.0)	3(16.7)	7(38.9)	8(44.4)
D5	Pre	1(5.6)	7(38.9)	8(44.4)	2(11.1)
	Post	0(0.0)	3(16.7)	9(50.0)	6(33.3)
G	Pre	2(11.1)	4(22.2)	11(61.1)	1(5.6)
	Post	0(0.0)	3(16.5)	9(50.0)	6(33.3)

Nota: * Las abreviaciones de la tabla representan las siguientes dimensiones: D1: Realización personal; D2: Involucramiento Laboral; D3: Supervisión; D4: Comunicación; D5: Comunicación; G: General

1.7. Resultados descriptivos de factores de riesgos psicosociales

En la siguiente tabla se puede observar los resultados descriptivos mediante porcentajes tras la aplicación del programa de Inteligencia Emocional en los factores de riesgos psicosociales, encontrando un incremento de 0.0% a 11.1% en el factor de “Exigencias Psicológicas” (F1), un incremento de 22.2% a 66.7% en el factor de “Trabajo

Activo y Desarrollo” (F2), un incremento de 0% a 22.2% en el factor de “Inseguridad” (F3), un incremento de de 33.3% a 50.0% en el factor de “Apoyo Social y Calidad de Liderazgo” (F4), un incremento de 11.1% a 33.3% en la dimensión de “Doble Presencia” (F5) y un incremento de 27.8% a 44.4% en el factor de “Estima” (F6), indicando que hubo un cambio en consideración del antes y después de la ejecución del programa, sin embargo estos resultados fueron sometidos a estadísticos de comparación para observar si existe una diferencia significativa.

Tabla 4

Resultados descriptivos de la variable factores de riesgos psicosociales n=18(100%)

Factores		Desfavorable n(%)	Intermedio n(%)	Favorable n(%)
F1	Pre	15(83.3)	3(16.7)	0(0.0)
	Post	7(38.9)	9(50.0)	2(11.1)
F2	Pre	5(27.8)	9(50.0)	4(22.2)
	Post	4(22.2)	2(11.1)	12(66.7)
F3	Pre	15(83.3)	3(16.7)	0(0.0)
	Post	6(33.3)	8(44.4)	4(22.2)
F4	Pre	8(44.4)	4(22.2)	6(33.3)
	Post	4(22.2)	5(27.8)	9(50.0)
F5	Pre	15(83.3)	1(5.6)	2(11.1)
	Post	8(44.4)	4(22.2)	6(33.3)
F6	Pre	13(72.2)	0(0.0)	5(27.8)
	Post	7(38.9)	3(16.7)	8(44.4)

Nota: * El significado de las abreviaciones se encuentran en el párrafo anterior.

1.8. Pruebas de normalidad de la variable clima laboral y riesgos psicosociales

En la tabla 5 se observa la variable de clima laboral y los factores de riesgo psicosocial sometidas a la prueba de normalidad, considerando un valor mínimo de sig. > 0.05 para poder adoptar el supuesto de normalidad. Debido a que la cantidad de docentes es inferior a 50 participantes, se eligió por aplicar la prueba de Shapiro - Wilk. donde se observa que la prueba de normalidad presentó una distribución normal superior al 0.05, por lo tanto, se utiliza el estadístico de la T de Students para la comparación de medias en muestras pareadas.

Tabla 5

Prueba de normalidad - Shapiro Wilk, de la variable clima laboral y factores de riesgo psicosociales

Pre Test	Post test	W	P
Pre D1	Post D1	0.987	0.993
Pre D2	Post D2	0.949	0.416
Pre D3	Post D3	0.945	0.351
Pre D4	Post D4	0.976	0.899
Pre D5	Post D5	0.927	0.170
Pre G	Post G	0.899	0.055
Pre F1	Post F1	0.945	0.349
Pre F2	Post F2	0.974	0.872
Pre F3	Post F3	0.878	0.024
Pre F4	Post F4	0.968	0.755
Pre F5	Post F5	0.916	0.110
Pre F6	Post F6	0.957	0.551

Nota: * Las abreviaciones se detallan en las tablas 3 y 4.

1.9. Resultados de comparación de medias para la variable clima laboral

En la tabla 6, se plasman los resultados obtenidos de comparación de los promedios antes y después de la aplicación del programa de Inteligencia Emocional (IE) en relación a la variable clima laboral y sus dimensiones. En ese sentido, la prueba t de student para muestras independientes, evidencia que existen diferencias significativas con un nivel de sig. < 0.05 obteniendo un total de (p<.001); para la dimensión Realización Personal (D1) existe diferencia significativa (p<.001), para la dimensión de Involucramiento Laboral (D2) existen diferencias significativas (p<.001), para la dimensión Supervisión (D3) existen diferencias significativas (p= p<.001), para la dimensión Comunicación (D4) existen diferencias significativas (p<.001), y para la dimensión Condiciones Laborales (D5) existen diferencias significativas (p<.001), de igual forma se observa una diferencia en las medias de las dimensiones y el total de la variable, lo que demuestra que los resultados del postest fueron superiores a los del pretest con una desviación estándar cercana al 0, por otro lado se observa el tamaño de efecto (TE) mediante el coeficiente de la D de Cohen el cual es considerado grande (d>0.80) lo que representa que la hipótesis nula es falsa, un TE alto implica un incremento en la potencia estadística (Ventura-León, 2018) Por tanto, se puede afirmar que el programa de Inteligencia Emocional fue efectivo significativamente en la variable Clima Laboral y sus dimensiones.

Tabla 6*T de Students para la variable Clima Laboral (ECL) n=18*

Variable	Media	Desviación estándar	Asimetría	Curtosis	Diferencia de medias	p	D de Cohen
Pre D1	34.5	6.01	-0.7811	0.2084	-5.50	<0.001	-1.60
Post D1	40.0	5.93	-0.7479	0.2479			
Pre D2	36.4	5.61	-0.7322	1.4071	-3.78	<0.001	-1.48
Post D2	40.2	5.48	-0.8326	0.8845			
Pre D3	35.1	6.09	-1.0524	0.5802	-4.78	<0.001	-1.48
Post D3	39.9	6.43	-0.4930	0.0465			
Pre D4	35.1	6.56	-0.6706	0.0856	-5.44	<0.001	-1.47
Post D4	40.5	6.09	-0.4316	-0.1752			
Pre D5	34.8	5.68	-0.6690	1.6606	-4.67	<0.001	-1.11
Post D5	39.5	6.26	0.0477	-0.5420			
Pre G	175.9	28.88	-0.8406	0.7251	-24.17	<0.001	-1.68
Post G	200.1	29.55	-0.4747	-0.0124			

Nota: * Resultados del estadístico paramétrico para muestras pareadas.

1.10. Resultados de comparación de medias para los factores de riesgos psicosociales

En la tabla 7, se muestran los resultados obtenidos de comparación antes y después de la aplicación del programa de Inteligencia Emocional (IE) en relación a los factores de Riesgos Psicosociales. En ese sentido, la prueba paramétrica de T de Students para muestras relacionadas, evidencia que existen diferencias significativas (Sig.<0.05) aceptando la hipótesis alterna, refiriendo que el programa si fue eficaz. Para el factor Exigencias Psicológicas(F1) se obtuvo (p<.001), para el factor Trabajo Activo y Desarrollo(F2) existen diferencias significativas (p<.001), para el factor Inseguridad(F3) existen diferencias significativas (p<.001), para el factor Apoyo Social y Calidad de Liderazgo(F4), no existen diferencias significativas (p=.073) el cual es superior a 0.05 rechazando la hipótesis alterna, para el factor Doble Presencia(F5) existen diferencias significativas (p<.001), y para el factor de Estima(F6) no existen diferencias significativas (p=.075) de igual forma rechazando la hipótesis alterna y aceptando la hipótesis nula, por otro lado se observa las medias de los factores del pretest en contraste con los resultados del postest, lo que demuestra el cambio que hubo tras la intervención del programa IE, sin embargo solo en cuatro factores psicosociales hubo diferencia significativa, dos de ellos no cumplieron con el parámetro estadístico indicado ($\alpha < 0.05$), por otro lado se observa el tamaño de efecto (TE) mediante el coeficiente de la D de Cohen el cual es considerado grande ($d > 0.80$) lo que representa que la hipótesis nula es

falsa, un TE alto implica un incremento en la potencia estadística (Ventura-León, 2018). Por tanto, se puede afirmar que el programa de Inteligencia Emocional fue altamente significativo para cuatro factores de riesgos psicosociales y ligeramente significativo para dos factores psicosociales.

Tabla 7

T de Students para los factores de riesgo psicosocial (COPSOQ-ISTAS)

Variable	Media	Desviación estándar	Asimetría	Curtosis	Diferencia de medias	p	D de Cohen
Pre_F1	14.28	3.10	-0.2122	-0.9595	4.61	< .001	1.502
Post_F1	9.67	2.20	-0.0833	0.0167			
Pre_F2	22.94	5.66	0.1771	-0.4374	-3.72	0.036	-0.535
Post_F2	26.67	7.16	-0.1822	-0.1369			
Pre_F3	9.17	4.22	-0.1149	-0.8001	5.06	< .001	1.384
Post_F3	4.11	2.87	-0.0747	-1.3392			
Pre_F4	25.11	7.61	-0.5992	-0.0130	-3.33	0.073	-0.451
Post_F4	28.44	7.03	-0.5925	-0.4150			
Pre_F5	8.94	3.81	-1.4222	1.9609	3.72	< .001	1.380
Post_F5	5.22	2.78	-0.5364	-0.7103			
Pre_F6	9.39	3.03	-0.2051	-0.6416	-1.78	0.075	-0.447
Post_F6	11.17	3.35	-0.5545	-0.4105			

Nota: * Resultados del estadístico paramétrico para muestras pareadas.

Discusión.

Los resultados del presente estudio se plasman a partir de los objetivos propuestos.

El objetivo general se concentra en la efectividad del programa de Inteligencia Emocional (IE) y su influencia en el clima laboral y los riesgos psicosociales en docentes de un centro educativo, es por ello que en cuanto al objetivo general se encontró un alto nivel de significancia ($p < .001$) en la variable clima laboral y los factores de riesgo psicosocial, de igual forma se encontró un tamaño de efecto grande ($d > 0.80$) aceptando la hipótesis alterna, esto quiere decir que el programa de Inteligencia Emocional si es efectivo para intervenir en el clima laboral y en los factores de riesgo psicosocial.

Resultados similares se encontraron en la investigación, titulada “Efecto de un programa de inteligencia emocional en el clima organizacional de docentes de las instituciones educativas: Padre Isidro Salvador Gutiérrez y Nuestra Señora de Guadalupe de Pucallpa, 2018” de tipo cuasi-experimental, del cual se toma referencia el programa aplicado en la presente investigación, se pudo encontrar que el programa de inteligencia

emocional origina un efecto altamente significativo bilateral ($p < .001$) en la dimensión del capital humano respecto al potencial ($t_o = 149,657$), respecto al diseño organizacional ($t_o = 120,689$), cultura organizacional ($t_o = 120,504$) y la vulnerabilidad psicológica ($t_o = 173,330$) en el grupo experimental, mientras que en el grupo control se determina un clima organizacional medianamente favorable, recomendando la implementación y promoción de la inteligencia emocional en contextos educativos para la mejora del Clima Laboral (Aguilar, 2018), este resultado respalda el cumplimiento del primer objetivo específico de determinar si el programa de inteligencia emocional es efectivo para intervenir en el Clima Laboral.

Respecto al segundo objetivo específico el cual es determinar si el programa de inteligencia emocional es efectivo para intervenir en los factores de riesgos psicosociales, la presente investigación exploró el nivel de significancia en seis factores de riesgo psicosocial, mostrando que cuatro factores: Exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo, inseguridad y doble presencia, poseen un alto nivel de significancia ($p > .001$) y un tamaño de efecto grande ($d > 0.80$) aceptando la hipótesis alterna, esto quiere decir que el programa es efectivo para intervenir en cuatro factores de riesgo psicosocial, sin embargo no se encontró un alto nivel de significancia en el factor apoyo social y calidad de liderazgo y en el factor estima, este acontecimiento puede explicarse bajo el contexto teórico de Salovey y Mayer en 1997, quienes mencionan que la inteligencia emocional es percibida como un recurso o herramienta que puede acceder y/o generar sentimientos que influyen en el pensamiento; la capacidad para comprender emociones y el conocimiento emocional, por otro lado el estrés ataca directamente estas facultades (Fernandez & Extremera, 2005), en tal sentido se puede interpretar que para intervenir en la estima del trabajador no basta con fortalecer su inteligencia emocional, debido a que el contexto laboral genera estrés y ello afecta directamente a su propia estima.

Resultados similares se encontraron en una investigación titulada “Inteligencia emocional y riesgos psicosociales laborales en trabajadores de una tienda del departamento de Lima” se encontró una correlación significativa en tres factores de los riesgos psicosociales con la inteligencia emocional los cuales son: Exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo y doble presencia (Acevedo & Bernal, 2022) resultados que coinciden en la presente investigación tras la aplicación del programa (IE), de igual forma no encontraron una correlación significativa en el factor Apoyo social y calidad de liderazgo lo cual explican basándose en el trabajo de Rupay, (2018) el cual menciona que la Inteligencia emocional puede verse perturbada por

situaciones estresantes en diversos ámbitos de la vida, comentario similar a lo mencionado por Salovey y Mayer, de tal forma el estrés influye en la inteligencia emocional.

Sin embargo, en un estudio en Málaga – España, titulada “Diseño de un programa de inteligencia emocional en docentes de secundaria para reducir el burnout y mejorar la salud ocupacional” se encontró resultados favorables tras la aplicación de la inteligencia emocional en la reducción del burnout. (Extremera-Pacheco, 2013),

De igual forma, el estudio, llamado “Caracterización de los factores psicosociales intra y extralaborales” apoya los resultados obtenidos en ese objetivo específico, ya que da a conocer como se relaciona la variable Inteligencia emocional con dimensiones de la variable Riesgos psicosociales, señalando que existe una estrecha relación de índole inversamente proporcional (Belaño & Ucros, 2014)

La aplicación de la inteligencia emocional es útil para intervenir en factores asociados al clima laboral y los factores de riesgo psicosocial en contexto educativo, tal es el caso de la investigación titulada “Programa Emociones con Éxito para desarrollar la inteligencia emocional en docentes de la Institución Educativa Divino Niño de Praga, Lima 2022”, se encontró diferencias significativas en comparación del pre y postest tras la aplicación de la prueba de Wilcoxon para muestras relacionadas obteniendo un valor $Z=-3.182$, con valor ($p<.001$) , con un resultado similar en la dimensión de autoconocimiento, conocimiento con las personas del entorno, uso de emociones y autocontrol; concluyendo que el programa surge efectos significativos en el desarrollo de la inteligencia emocional en población docentes (Sanchez Ortiz, 2022)

De igual manera en un estudio en España titulada: “Análisis de la eficacia de un programa de inteligencia emocional con profesores de educación secundaria de badajoz - 2012”. De tipo pre-experimental, se puso a prueba la efectividad de un programa de inteligencia emocional, el cual tuvo un efecto significativo en el fortalecimiento de competencias emocionales y su incidencia de manera positiva en el clima social del trabajo, lo cual muestra una alta correlación entre inteligencia emocional y clima laboral, el programa tuvo una duración de 10 horas en una semana de estudio, por lo que recomiendan realizar los programas en tiempos más prolongados (Gonzales et al., 2012).

Asimismo, en otra investigación titulada “Efectos de un programa de inteligencia emocional en factores socioemocionales y síntomas psicosomáticos” dirigida a 148 adolescentes, de tipo cuasi-experimental encontraron efectos positivos en el incremento de inteligencia emocional y felicidad, a si también como la disminución de síntomas

psicosomáticos y la inestabilidad emocional, sin embargo no se encontró diferencias significativas respecto al sexo, llegando a la recomendación de implementar programas de inteligencia emocional y fomentar el desarrollo socioemocional. (Sarrionandia & Garaigordobil, 2016)

En la investigación titulada “Efectos de la aplicación de un programa de inteligencia emocional en la dinámica de bullying. Un estudio piloto”. En un contexto educativo, de tipo pre-experimental con el objetivo de intervenir en la agresividad, la motivación y la empatía, los resultados encontrados fueron una disminución significativa en los niveles de agresividad e incremento el nivel de empatía y motivación en los estudiantes, concluyen que promover el desarrollo de la inteligencia emocional como herramienta para mejorar la convivencia escolar, es una propuesta que parece acertada, viable y fructífera (Diaz-Lopez et al., 2019)

Es así que una de las contribuciones del presente estudio fue la implementación del programa de inteligencia emocional el cual ha tenido como consecuencia un incremento en el nivel de clima laboral y sus dimensiones como también una repercusión en los factores de riesgos psicosociales.

Conclusiones

La presente investigación llega a las siguientes conclusiones posterior a la discusión de los resultados, producto del análisis estadístico pertinente

- El programa de inteligencia emocional si es efectivo para influir en el clima laboral y los factores de riesgos psicosociales en docentes de un centro educativo privado.
- Existe un alto nivel de significancia y tamaño de efecto entre el pre test y pos test tras la aplicación del programa de inteligencia emocional para intervenir en la variable clima laboral
- Existe un alto nivel de significancia y tamaño de efecto entre el pre test y pos test tras la aplicación del programa de inteligencia emocional en cuatro factores de riesgo psicosocial: Exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo, inseguridad y doble presencia.
- No se presenta una relación significativa y un tamaño de efecto grande entre el pre test y pos test tras la aplicación del programa de inteligencia emocional en dos

factores de riesgos psicosociales: Apoyo social y calidad de liderazgo y el factor estima.

Es importante no descuidar los factores de riesgos psicosociales que están presente en toda organización, la prevención e intervención oportuna evitara a la organización perder un potencial talento, el cual puede bajar su productividad o encontrar una mejor propuesta laboral en otros ambientes. Al conocer los resultados de la investigación, no basto con realizar un programa de inteligencia emocional para intervenir en todos los riesgos psicosociales que suscitan en el trabajador, tal es el caso del factor estima y doble presencia que por lo general son factores íntimamente personales que aborda un componente de personalidad y contexto familiar, el cual es complejo influir desde una intervención general.

La percepción del Clima laboral es otra de las variables vistas en la presente investigación, la cual dio resultados significativos en todas sus dimensiones, y se encontró una correlación muy alta entre inteligencia emocional y clima laboral, cuidar estos aspectos organizacionales, alimenta al colaborador en el fortalecimiento de su salud mental, seguridad y desarrollo personal.

Se encontró también limitada literatura relacionada a las investigaciones pre o cuasi-experimentales, con las variables estudiadas en el contexto nacional, provincial y local, lo cual nos invita a elaborar programas de salud mental y ejecutarlos en distintos grupos etarios y así alimentar el bagaje científico.

El programa de inteligencia emocional y su influencia en el Clima Laboral y los Riesgos Psicosociales, ha demostrado efectos positivos en la mejora del clima laboral e incide en los factores de riesgos psicosociales. Todo ello puede redundar en una mejora de calidad de convivencia organizacional dispensada a los docentes.

Recomendaciones

Esta investigación permitió reforzar la teoría de Inteligencia Emocional y sus efectos positivos en docentes para intervenir en el clima laboral y los factores de riesgo psicosocial, por lo tanto, se recomienda lo siguiente:

- Aplicar el Programa de Inteligencia Emocional a otros grupos de docentes de distintos niveles y sectores educativos.
- Se recomienda que al implementar el programa de (IE), se pueda contar con uno o más aplicadores de áreas a fines al rubro, pues se hace uso de diversas estrategias acorde a la necesidad de la organización, ya que esta población necesita de una intervención lúdica, flexible y creativa que le permita desarrollar la Inteligencia Emocional
- Realizar futuras investigaciones en donde se pueda aplicar a trabajadores de otros rubros económicos (construcción, minería, retail, etc.)
- Se recomienda fortalecer el programa de Inteligencia Emocional con otras sesiones acorde a la necesidad del trabajador, llegando más a la gestión del estrés laboral.
- De igual forma se recomienda implementar programas de salud mental en las organizaciones, indiferentemente del tipo y/u objetivo que tenga, cuidar la salud mental del trabajador trae beneficios positivos a la organización, fortalecer la inteligencia emocional en los colaboradores, fortalecerá la competencia de brindar un adecuado servicio y confortar al cliente interno, que llega a ser el trabajador.

Referencias

- Acevedo Zapata, F., & Bernal Regalado, K. (2022). *Inteligencia Emocional y Riesgos Psicosociales laborales en trabajadores de una tienda por departamento de Lima*. Repositorio de la Universidad Privada del Norte: <https://hdl.handle.net/11537/33274>
- Aguilar Polo, A. (2018). *Efecto de un Programa de Inteligencia Emocional en el Clima Organizacional de Docentes de las Instituciones Educativas: Padre Isidro Salvador Gutiérrez y Nuestra Señora de Guadalupe De Pucallpa, 2018*. Repositorio Universidad Cesar Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30155>
- Belaño, R., & Ucros, M. (2014). *Factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés en trabajadores administrativos de la Universidad de la Costa CUC en el 2014*. Repositorio Universidad de la Costa: <http://hdl.handle.net/11323/689>
- Brown, K., Ryan, R., & Creswell, D. (2012). Atención plena: fundamentos teóricos y evidencia de sus efectos saludables. *Investigación Psicológica*, 18(4), 272-281. doi:10.1080/10478400701703344
- Cejudo, J., García-Maroto, S., & López-Delgado, M. (2017). Efectos de un programa de inteligencia emocional en la ansiedad y el autoconcepto en mujeres con cancer de mama. *Terapia psicológica*, 35(3), 239-246. doi:10.4067/S0718-48082017000300239
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos 9na edición*. McGrawHill.
- Díaz-Lopez, A., Rubio-Hernández, F., & Carbonell-Berna, N. (2019). Efectos de la aplicación de un programa de inteligencia emocional en la dinamica del Bullyng. *Revista de Psicología y educación*, 14(2), 124-135. doi:10.23923/rpye2019.02.177
- El Peruano. (2022). *Diario "El peruano"*. Aportemos felicidad a los colaboradores: <https://www.elperuano.pe/noticia/141631-aportemos-felicidad-a-los-colaboradores>
- Empresarial y Laboral. (2019). *Salud mental dentro de las organizaciones*. Revista Empresarial: <https://revistaempresarial.com/salud/evaluaciones-medicas-ocupacionales-y-su-incidencia-en-la-prevencion-laboral/>
- Extremera-Pacheco, N. (2013). *Diseño de un programa de inteligencia emocional en docentes de secundaria para reducir el burnout y mejorar la salud ocupacional*.

- Repositorio Institucional de la Universidad de Malaga :
<http://hdl.handle.net/10630/6598>
- Fernandez , B., & Extremera , P. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del profesorado.*, 19(3), 63-93.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27411927005>
- Fernández Arroyo, M. (2020). *Riesgos psicosociales en docentes de educación superior en iberoamérica entre los años 2010 a 2019, una revisión de la literatura científica*. Repositorio de la Universidad Privada del Norte:
<https://hdl.handle.net/11537/26040>
- Goleman, D., & Cherniss, C. (2001). *Inteligencia Emocional en el Trabajo*. Kairós.
- González, J., Merchán, I., & Candeias, E. (2012). Análisis de la eficacia de un Programa de Inteligencia Emocional con profesores de educación secundaria en Badajoz. *INFAD Revista de Psicología*, 3(1), 29-38. <http://hdl.handle.net/10662/2922>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2018). *Metodología de la investigación - 6ta edición*. McGrawHill.
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (2014). *CopSoQ - ISTAS 21* . National Research Centre for the Working Environment:
https://copsoq.istas21.net/index.asp?ra_id=46
- Lucero-Perez, M., Sabastizaga, I., Jhon, A., Burgos, M., Villarreal-Zegarra, D., & Moncada, S. (2022). Validación de la versión media y corta del CENSOPAS-COPSOQ: un estudio psicométrico en población peruana. *BMC Public Health*, 1-17. doi:10.21203/rs.3.rs-290093/v1
- Nübling, M., Burr, H., Moncada, S., & Kristensen, T. (2015). Red Internacional COPSOQ: Cooperación para la investigación y evaluación de factores psicosociales en el trabajo. *Foro de Salud Pública*, 22(1), 11-23.
doi:10.1016/j.phf.2013.12.019
- Organizacion Internacional del Trabajo. (2016). Riesgos Psicosociales, estres y y violencia en el mundo del trabajo. *Boletín internacional de Investigación sindical*, 8(1-2), 1-147. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_553931.pdf
- Organizacion Internacional del Trabajo. (2022). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo*. OIT Global:

- https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_856931/lang-es/index.htm
- Organización Mundial de la Salud. (2022). *La salud mental en el trabajo*. Obtenido de News room Mental Health at work: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/mental-health-at-work>
- Pilligua Lucas, C., & Arteaga Ureta, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de administración*, 15(28), 1-23. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Rodríguez-García, A., Raso-Sanchez, F., & Ruiz-Palmero, J. (2019). Competencia digital, educación superior y formación del profesorado: un estudio de meta-análisis en la Web of Science. *Pixel-Bit. Revista de medios y educación*(54), 65-82. doi:10.12795/pixelbit.2019.i54.04
- Rupay, S. (2018). *Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de un secador en Perú*. Repositorio Institucional Universidad Ricardo Palma: <https://hdl.handle.net/20.500.14138/1919>
- Salazar Vargas, C., & Serpa Barrientos, A. (2017). Análisis confirmatorio y coeficiente Omega como propiedades psicométricas del instrumento Clima Laboral de Sonia Palma. *Revista de Investigación en Psicología*, 20(2), 377-388. doi:10.15381/rinvp.v20i2.14047
- Samayoa Miranda, M. (2013). *La inteligencia emocional y el trabajo docente en educación básica*. Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=37731>
- Sanchez Ortiz, S. (2022). *Programa Emociones con Éxito para desarrollar la inteligencia emocional en docentes de la Institución Educativa Divino Niño de Praga, Lima 2022*. Repositorio de la Universidad Privada del Norte.: <https://hdl.handle.net/11537/33680>
- Santiago-Ribeiro, B., Scorsolini-Comin, F., & Barcellos Dalri, R. (2021). Ser docente en el contexto de la pandemia de COVID-19: reflexiones sobre la salud mental. *Index de Enfermería*, 29(3), 88-99. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962020000200008&script=sci_arttext
- Sarrionandia, A., & Garaigordobil, M. (2016). Efectos de un programa de inteligencia emocional en factores socioemocionales y psicomaticos. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 49(2), 110-118. doi:10.1016/j.rlp.2015.12.001

Ventura-León, J. (2018). Otras formas de entender la d de Cohen. *EVALUAR*, 18(3), 1-6. doi:10.35670/1667-4545.v18.n3.22305

Anexos

Anexo 1. Evidencia de sumisión

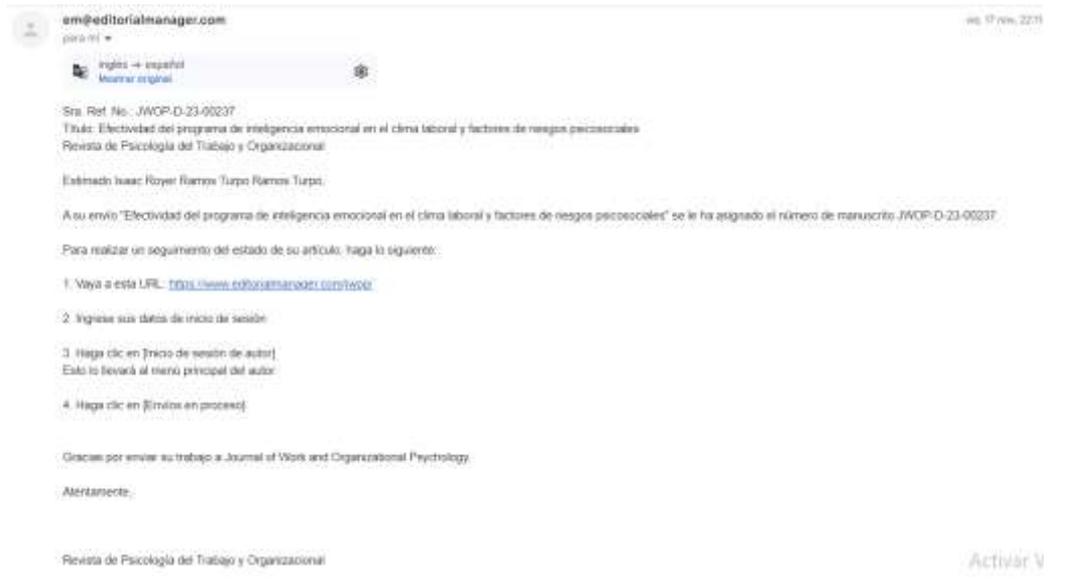
EVIDENCIA DE SUMISIÓN

NOMBRE DE LA REVISTA: Revista de Psicología del Trabajo y Organizacional

FECHA DE SUMISIÓN: 17 DE NOVIEMBRE DE 2023

LINK: <https://www2.cloud.editorialmanager.com/jwop/default2.aspx>

ISSN: 15765962, 21740534



Journal of Work and Organizational Psychology

Efectividad del programa de inteligencia emocional en el clima laboral y factores de riesgos psicosociales

--Manuscript Draft--

Manuscript Number:	JWOP-D-23-00237
Article Type:	Empirical article
Keywords:	Inteligencia emocional; clima laboral; factores de riesgos psicosociales.
Corresponding Author:	Isaac Royer Ramos Turpo, Bachiller en Psicología UPeU: Universidad Peruana Union San Roman - Juliaca, Puno PERU
First Author:	Isaac Royer Ramos Turpo, Bachiller en Psicología
Order of Authors:	Isaac Royer Ramos Turpo, Bachiller en Psicología
Manuscript Region of Origin:	PERU
Abstract:	La investigación tiene por objetivo determinar la eficacia del programa de Inteligencia Emocional y su influencia en el clima laboral y los riesgos psicosociales, es de diseño pre-experimental, de enfoque cuantitativo y de corte longitudinal, cuenta con 11 sesiones y se aplicó a un grupo de 18 docentes, 1 hora por sesión durante 8 semanas, se midieron dos test psicológicos; clima laboral de Sonia Palma Carrillo y riesgos psicosociales COPSOQ. Se encontraron puntuaciones significativas ($p < .001$) en la variable clima laboral, y en cuatro factores psicosociales: exigencias psicológicas ($p < .001$), trabajo activo y desarrollo ($p < .001$), inseguridad ($p < .001$) y doble presencia ($p < .001$), dos factores no cumplieron con el parámetro estadístico indicado ($\alpha < .05$), apoyo social-calidad de liderazgo y el factor estima con ($p = .073$) y ($p = .075$) Este trabajo impulsa la práctica de inteligencia emocional en el ámbito educativo, para fortalecer la salud mental del docente y desarrollar un mejor clima organizacional

Anexo 2. Resolución de inscripción de perfil de proyecto



Una Institución Avanzada

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

RESOLUCIÓN N° 3095-2021UPEU-FCS-CF

Lima, Naña, 21 de diciembre de 2021

VISTO:

El expediente de **ISAAC ROYER RAMOS TURPO**, identificado con Código Universitario N° 201712184 de la Escuela Profesional de Psicología de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión;

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la aprobación e inscripción del **perfil** de proyecto de tesis en formato artículo y la designación o nombramiento del asesor para la obtención del título profesional;

Que **ISAAC ROYER RAMOS TURPO**, ha solicitado: la inscripción del perfil de proyecto de tesis titulado: "*Eficacia e implementación de un programa basado en Mindfulness para intervenir en los niveles del Síndrome de Burnout y felicidad en los trabajadores en una clínica ocupacional privada en Juliaca como parte de la calidad de vida organizacional, 2021*", y la designación del Asesor, encargado de orientar y asesorar la ejecución del perfil de proyecto de tesis en formato artículo;

Estando a lo acordado en la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 21 de diciembre de 2021 y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad;

SE RESUELVE:

Aprobar el perfil de proyecto de tesis en formato artículo titulado: *Eficacia e implementación de un programa basado en Mindfulness para intervenir en los niveles del Síndrome de Burnout y felicidad en los trabajadores en una clínica ocupacional privada en Juliaca como parte de la calidad de vida organizacional, 2021*, y disponer su inscripción en el registro correspondiente, designar a la **Mg. Aída Chelita Santillán Mejía** como **ASESORA**, para que oriente y asesore la ejecución del perfil de proyecto de tesis en formato artículo el cual fue dictaminado por la **Mg. Rita Cordova Soncco** y la **Dra. Rosa María Alfaro Vásquez**, otorgándoles un plazo máximo de doce (12) meses para la ejecución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Mtro. Roger Alborno Esteban
DECANO

- Interesado
- Asesor
- Archivo



MSc. Mary Luz Solorzano Aparicio
SECRETARIA ACADÉMICA

Villa Unión – Naña, altura Km. 19 de la Carretera Central, Lurigancho-Chosica, Lima 15, Perú Teléfono (01) 618-6300 Fax: 6186339 Casilla 3564 Web: www.upeu.edu.pe Email: universidadperuanaunion@upeu.edu.pe

Anexo 3. Cuestionario de Clima Laboral

CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL CL – SPC

Edad: _____

Puesto o área de trabajo:

Sexo: _____

Fecha:

A continuación, encontrará frases sobre aspectos relacionados a las características del ambiente de trabajo donde usted labora. Lea cuidadosamente cada una de ellas y marque con un aspa (X) la que mejor describa su contexto laboral

Items	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
1. Existen oportunidades de progresar en la Organización					
2. Se siente comprometido con el éxito de la Organización					
3. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
6. El jefe le interesa por el éxito de sus empleados					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8. En la Organización , se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9. En mi oficina , la información fluye adecuadamente					
10. Los objetivos de trabajo son retadores					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización					
13. La evaluación que se hace del trabajo , ayuda a mejorarla tarea					
14. En los grupos de trabajo , existe una relación armoniosa					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					

16. Se valora los altos niveles de desempeño					
17. Los trabajadores están comprometidos con la Organización					
18. Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo					
19. Existen suficientes canales de comunicación					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
21. Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros					
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29. En la Organización, se afrontan y superan los obstáculos					
30. Existe una buena administración de los recursos					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34. La Organización fomenta y promueve la comunicación					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36. La Organización promueve el desarrollo del personal					
37. Los productos y / o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos					

39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras					
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46. Se reconoce los logros en el trabajo					
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48. Existe un trato justo en la Organización					
49. Se conocen los avances en otras áreas de la Organización					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

Anexo 4. Cuestionario de Riesgos Psicosociales

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES - ISTAS 21 - VsC (CoPsoQ)

1.- DATOS

Sexo: _____ Edad: _____

Puesto de trabajo: _____

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

APARTADO 1		Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
1.-	Tienes que trabajar muy rápido	4	3	2	1	0
2.-	La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo	4	3	2	1	0
3.-	Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo	0	1	2	3	4
4.-	Te cuesta olvidar los problemas del trabajo	4	3	2	1	0
5.-	Tu trabajo en general es desgastante emocionalmente	4	3	2	1	0
6.-	Tu trabajo requiere que escondas tus emociones	4	3	2	1	0
		Valor:				

APARTADO 2		Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
7.-	Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna	4	3	2	1	0
8.-	Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan las tareas	4	3	2	1	0
9.-	Tienes influencia sobre el orden en que realizas tus tareas	4	3	2	1	0
10.-	Puedes decidir cuándo hacer un descanso	4	3	2	1	0
11.-	Si tienes algún asunto familiar o personal ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora, sin pedir un permiso especial?	4	3	2	1	0
12.-	Tu trabajo requiere que tengas iniciativa	4	3	2	1	0
13.-	Tu trabajo te permite aprender nuevas cosas	4	3	2	1	0
14.-	Te sientes comprometido con tu profesión	4	3	2	1	0
15.-	Tienen sentido tus tareas	4	3	2	1	0
16.-	Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas	4	3	2	1	0
		Valor:				

APARTADO 3		Muy preocupado	Bastante preocupado	Mas o menos	Poco	Nada
17.-	Estás preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo, si es que quedaras desempleado	4	3	2	1	0
18.-	Estas preocupado por si te cambian tareas en contra de tu voluntad	4	3	2	1	0
19.-	Estas preocupado por si te varían el salario (que no te actualicen, que te lo bajen, que lo introduzcan en un salario variable, etc.)	4	3	2	1	0
20.-	Estas preocupado por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horarios) contra tu voluntad	4	3	2	1	0
		Valor:				

APARTADO 4		Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
21.-	Sabes exactamente que margen de autonomía tienes en tu trabajo	4	3	2	1	0
22.-	Sabes exactamente que tareas son de tu responsabilidad	4	3	2	1	0
23.-	En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro	4	3	2	1	0
24.-	Recibes toda la información que necesitas para realizar tu trabajo	4	3	2	1	0
25.-	Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros de trabajo	4	3	2	1	0
26.-	Recibes ayuda de tu inmediato superior	4	3	2	1	0
27.-	Tu puesto de trabajo se encuentra aislado de tus compañeros de trabajo	0	1	2	3	4
28.-	En el trabajo sientes que formas parte de un equipo de trabajo	4	3	2	1	0
29.-	Tus actuales jefes planifican bien el trabajo	4	3	2	1	0
30.-	Tus actuales jefes se comunican bien con los trabajadores	4	3	2	1	0
		Valor:				

ESTE APARTADO ESTA DISEÑADO PARA PERSONAS QUE CONVIVAN CON ALGUIEN (PAREJA, HIJOS, PADRES...) SI VIVEN SOLOS PASAR AL APARTADO 6

APARTADO 5		
31.-	¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	
	Soy el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas domésticas	4
	Hago aproximadamente la mitad de las tareas domésticas	3
	Hago más o menos la cuarta parte de las tareas domésticas	2
	Solo hago tareas muy puntuales	1
	No hago ninguna o casi ninguna de las tareas	0

APARTADO 5		Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
32.-	Si faltas algún día a la casa, las tareas domésticas quedan sin hacer	4	3	2	1	0
33.-	Cuando estas en la empresa piensas en las tareas domésticas	4	3	2	1	0
34.-	Hay momentos en los que necesitas estar en la empresa y en la casa también	4	3	2	1	0
		Valor:				

APARTADO 6		Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
35.-	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	4	3	2	1	0
36.-	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	4	3	2	1	0
37.-	En mi trabajo me tratan injustamente	0	1	2	3	4
38.-	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo es el adecuado	4	3	2	1	0
		Valor:				