

UNIVERSIDAD CASA GRANDE  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS POLÍTICAS

MEJORA DE DESEMPEÑO LABORAL EN LOS DOCENTES DE CUARTO Y QUINTO GRADO  
DE EDUCACIÓN BÁSICA DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR SAN JOAQUÍN Y  
SANTA ANA MEDIANTE CAPACITACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y FORMACIÓN  
DE FORMADORES

GRADO

Trabajo de Investigación Formativa previo a la obtención del Título de:

Licenciado/a en Gestión de Talento Humano

Elaborado por:

Ana Lorena Andrade Gutiérrez

Docente Tutor:

Galo Fernando Montenegro Álvarez

Guayaquil, Ecuador

Febrero 25 – 2021

## Agradecimientos

Siempre y en todo momento a Dios, porque es quien bendice cada uno de mis pasos, quien me anima en todas mis batallas, quien hace que todas las cosas en mi vida sean posibles. De cualquier forma, con cualquier nombre, en cualquier momento de mi vida, su presencia, nunca ha dejado de sentirse: viva, fiel y real.

A mis padres, por ser el pilar fundamental de mi vida. Porque gracias a su incansable amor, yo he podido convertirme en la mujer que soy. Porque a pesar de mis errores, no me juzgan; por el contrario, me protegen. Porque con su amor incondicional, son muchas veces el ejemplo que busco, cuando como madre, me siento perdida.

A mis hijos, por ser mis mejores maestros de vida y por el privilegio de haberme escogido como su madre. Ellos quizás no lo sepan, pero muchas noches, yo simplemente me quedo parada velando su sueño, pensando en silencio, qué habré hecho para merecerme tanto amor. Gracias por todas las aventuras que construimos cada día juntos, gracias por ser mi cable a tierra, mi mayor inspiración, mi fuente de amor inagotable. A ustedes les dedico todas mis victorias. Ana Victoria, Raphaela y Bernardo, gracias por todos los colores que le ponen a mi vida, y Luis José (+), gracias por ser mi ángel que nos cuida desde el cielo.

Y finalmente a mis profesores y compañeros de aula, quienes durante este tiempo han sido mis guías, mis maestros, mis amigos. Gracias por todo el amor con el que me acogieron desde el día uno, gracias por la paciencia, por la entrega, por el servicio, por la consideración.

Que la vida nos permita seguir cruzando nuestros caminos; que aquellos lazos que hemos formado, permanezcan siempre.

Con amor,

Ana Lorena

## Resumen

El presente trabajo investigativo se basa en la aplicación de una técnica de intervención organizacional dentro de una institución educativa. El trabajo realizado se basó en ofrecer un proceso de capacitación a un grupo 6 de docentes de primaria, los cuales atraviesan por diversas dificultades que han aparecido a raíz de esta nueva modalidad educativa virtual, que estamos viviendo actualmente alrededor del mundo, debido a COVID-19.

A través del proceso de capacitación se ha podido mejorar el desempeño laboral de los docentes e incrementar sus niveles de inteligencia emocional.

**PALABRAS CLAVES:** Intervención organizacional, Capacitación, Desempeño laboral, Inteligencia Emocional.

## Abstract

This research work is based on the application of an organizational intervention technique within an educational institution. The work done was based on offering a training process to a group 6 primary school teachers, who are going through various difficulties that have appeared as a result of this new virtual educational modality, which we are currently living around the world, due to COVID- 19.

Through the training process, it has been possible to improve the work performance of teachers and increase their levels of emotional intelligence.

**KEY WORDS:** Organizational intervention, Training, Work performance, Emotional Intelligence.

## INDICE

<b><i>Agradecimientos</i></b> .....	<b>2</b>
<b><i>Resumen</i></b> .....	<b>3</b>
<b><i>Introducción</i></b> .....	<b>5</b>
<b><i>Marco conceptual</i></b> .....	<b>9</b>
<b>Técnicas de intervención Organizacional</b> .....	<b>10</b>
<b>Desarrollo Profesional</b> .....	<b>10</b>
<b>Capacitación y Formación</b> .....	<b>11</b>
<b>Desarrollo Continuo</b> .....	<b>13</b>
<b><i>Descripción de la sistematización</i></b> .....	<b>15</b>
<b>Antecedentes</b> .....	<b>15</b>
<b>Descripción del problema central</b> .....	<b>16</b>
<i>Capacitación de Inteligencia Emocional</i> .....	18
<i>Capacitación de Formación de formadores</i> .....	19
<b><i>Diseño Metodológico de la intervención</i></b> .....	<b>20</b>
<b>Planificación y Organización del Trabajo</b> .....	<b>20</b>
Roles .....	24
Objetivo general .....	24
Objetivos específicos .....	24
<b>Preguntas de Investigación</b> .....	<b>25</b>
<b>Definición de variables</b> .....	<b>25</b>
Definición de Capacitación .....	25
Definición de Desempeño Laboral.....	25
<b>Instrumentos y/o técnicas de recolección de datos</b> .....	<b>26</b>
<b>Universo, población y muestra</b> .....	<b>26</b>
<b>Consideraciones éticas</b> .....	<b>27</b>
<b><i>Informe de la Intervención</i></b> .....	<b>28</b>
<b>Caracterización de la Organización</b> .....	<b>28</b>
<b>Funcionamiento organizacional</b> .....	<b>31</b>
<b>Caracterización de la muestra</b> .....	<b>32</b>
<b>Implementación del diagnóstico para la intervención</b> .....	<b>32</b>

<b><i>Presentación y Análisis de los Resultados</i></b> .....	<b>34</b>
<b>Resultados obtenidos en INTELIGENCIA EMOCIONAL</b> .....	<b>34</b>
<b>Resultados obtenidos de la Capacitación sobre Formación de Formadores</b> .....	<b>38</b>
<b><i>Discusión, conclusión, recomendaciones y limitaciones</i></b> .....	<b>44</b>
<b>Discusión</b> .....	<b>44</b>
<b>Conclusión</b> .....	<b>45</b>
<b>Limitaciones y recomendaciones</b> .....	<b>46</b>
<b>ANEXOS A Carta Aval del Tutor Docente</b> .....	<b>50</b>
<b>Bibliografía</b> .....	<b>49</b>

## Introducción

Actualmente las empresas están viviendo épocas de cambios, los cuales, a su vez, generan miedo e incertidumbre. La globalización empuja a las empresas a ser dinámicas, promoviendo una cultura organizacional orientada no solo a atraer los mejores talentos, sino a retener a los mismos dentro de empresas que sean capaces de cubrir sus necesidades, que hoy en día, ya no son únicamente económicas, sino que buscan mantener el bienestar y equilibrio del colaborador.

El área de talento humano juega un rol significativo dentro de la organización, pues dejó de ser vista como un simple ejecutor de procesos administrativos relacionados al pago de nómina, para convertirse en socio estratégico de la Dirección; por lo tanto, su efectiva gestión no beneficiará únicamente al talento humano, sino que se verá reflejada en todas las áreas de la organización. Tal como menciona Martha Alles, “los profesionales del área seremos parte de las necesidades estratégicas de las organizaciones”. (Alles, 2015)

Las organizaciones se valen de varios recursos a fin de dar cumplimiento a los objetivos estratégicos planteados. Uno de los procesos en los que interviene el área de talento humano para conseguir que la dirección de la empresa dé resultados más óptimos, son los modelos de intervención en Talento Humano; los cuales consisten en implementar una serie de técnicas preventivas y correctivas, destinadas a mejorar la Gestión del Talento Humano.

Una de las principales herramientas es conocida como Técnicas de Intervención Organizacional, las cuales ayudan a incrementar la eficacia y productividad dentro de la organización. Para que las intervenciones den mayor efecto deben basarse en diagnósticos previamente identificados, ya que, la implementación de ellas, ayudará a resolver problemas específicos y mejorar áreas de la organización en la cual se haya detectado algún problema.

Toda técnica de intervención debe ser usada como medio, más no como fin. Es decir, son las que nos conducen hacia los objetivos planteados, pero no pueden ser consideradas como el objetivo empresarial. De acuerdo a Guízar, (Guízar R. , Desarrollo Organizacional.

Principio y aplicaciones, 2013) “Con el paso del tiempo, las intervenciones han proliferado, por lo cual es necesario clasificarlas en diferentes categorías. A continuación se presentan diferentes tipos de intervenciones de DO, conocidas como intervenciones clásicas”. Estas intervenciones, de acuerdo al mismo autor, se dividen en estos 4 grupos:

1. Intervenciones en procesos humanos
2. Intervenciones Tecnoestructurales
3. Intervenciones en Administración de Recursos humanos
4. Intervenciones estratégicas

Pero, así también, estos grupos de intervenciones se subdividen en diferentes técnicas que son implementadas dentro de la organización, dependiendo de lo que se quiera corregir, medir o lograr.

	Nivel organizacional básicamente afectado		
	I	G	O
<b><i>Intervenciones en procesos humanos</i></b>			
Grupos "T"	x	x	
Consultoría de procesos		x	
Intervención de la tercera parte		x	
Formación de equipos		x	
Ensayos o encuestas de retroalimentación		x	x
Reuniones de confrontación	x	x	x
Relaciones intergrupo			x
Enfoques normativos	x	x	x

Figura 1. Tipos de intervenciones clásicas del DO

Fuente: Desarrollo Organizacional. Principios y aplicaciones (Guízar R. , 2013)

Así también, para que un programa de Desarrollo Organizacional funcione, se requiere implementar una estrategia o plan de juego, llamado estrategia general de desarrollo organizacional. La estrategia se basa en aspectos como:

- Metas generales de cambio y mejoramiento del programa.
- Áreas de la organización en las que, a manera de prueba piloto, se interviene.
- Puntos ventajosos clave de los individuos o de la organización.
- Recursos disponibles.

En el presente trabajo de investigación se implementaron intervenciones en procesos humanos, las mismas que “están dirigidas fundamentalmente al personal de las organizaciones, así como a sus procesos de interacción, como comunicación, solución de problemas, liderazgo y dinámicas de grupo. Como su nombre indica, se enfocan en los aspectos humanos de las organizaciones”. (Guízar R. , 2013); a través de las cuales se buscó mejorar el desempeño laboral de un grupo de 6 docentes de 4to. y 5to. de Educación Básica de la Unidad Educativa Particular San Joaquín y Santa Ana, de la ciudad de Guayaquil.



## **Marco conceptual**

La Unidad Educativa católica San Joaquín y Santa Ana, forma parte de LA RED EDUCATIVA ARQUIDIOCESANA (REA), creada por la Arquidiócesis de Guayaquil, con la misión de servir en el área educativa en los sectores de Guayaquil y sus alrededores.

La REA presenta una oferta educativa de nivel Inicial, Primaria, Secundaria y Bachillerato en mas de 30 planteles diferentes, sujetos a las leyes y reglamentos gubernamentales, pero con una mística cimentada en la religión católica.

Por lo tanto, la “Unidad Educativa Particular San Joaquín y Santa Ana” funciona sin fines de lucro y proporciona una formación integral de excelencia académica y educación en valores, con un claro compromiso tanto en el cuidado de la naturaleza y la biodiversidad, como en la formación cristiana. La institución tiene como visión lograr el nivel académico psicomotor, intelectual y afectivo, satisfaciendo las necesidades de los estudiantes y sus representantes, así como aportar al desarrollo del país.

Mediante reuniones y entrevistas realizadas a la Directora de la Institución se detectó que uno de los principales problemas a raíz de los cambios que han surgido en el sector educativo durante los tiempos de COVID-19, es que el grupo de docentes se ha visto afectado emocionalmente, lo cual ha influenciado sobre su desempeño laboral. Pese a que existe buena disposición por parte de los docentes, esta nueva realidad ha afectado su parte anímica, generando cierta tensión y ansiedad. De igual forma, la nueva oferta pedagógica, ha incrementado su carga laboral por cuanto los docentes deben preparar todas sus clases y deberes para ser brindados a través de medios virtuales.

Con estos antecedentes, se propuso capacitar a los docentes, específicamente en dos temas que necesitaban ser abordados con urgencia, dada la situación actual: inteligencia emocional y formación de formadores. De igual forma, también se sugirió brindar

acompañamiento, mediante la implementación de sesiones de Coaching, tanto para los docentes, como para la Directora.

Al proporcionar estas dos capacitaciones se buscaba mejorar el desempeño laboral de los docentes, aportando a su estabilidad emocional, así también, como a la parte cognitiva para poder desempeñar de mejor forma su rol de maestros virtuales. Es decir, que, mediante este proceso de formación se buscaría influir directamente sobre su nivel de ansiedad, así como reforzar y actualizar sus conocimientos pedagógicos.

Algunos de los conceptos claves a definir, vinculados a la intervención son los siguientes:

### **Técnicas de intervención Organizacional**

Para conseguir que las organizaciones funcionen de mejor forma, los especialistas en Recursos Humanos se valen de diferentes herramientas o técnicas con el propósito de mejorar la salud y eficacia; así como promueve una cultura organizacional orientada a mejorar las relaciones internas, incrementar la capacidad de resolver problemas y garantizar un desempeño óptimo por parte de los miembros de la organización.

Las Técnicas de intervención organizacional son los medios utilizados por Recursos Humanos para llevar a cabo el programa de cambio planeado dentro de una organización. Dicho de otra forma, "Las intervenciones del desarrollo organizacional constan de una serie de actividades estructuradas en las cuales ciertas unidades de la organización (grupos o individuos que son el objetivo) se dedican a una o varias tareas en las que las metas están relacionadas directa o indirectamente con el mejoramiento organizacional" (Guízar R. , Desarrollo Organizacional. Principio y aplicaciones, 2013)

### **Desarrollo Profesional**

Las organizaciones y las personas que trabajan en ellas, están todo el tiempo cambiando. Esta flexibilidad dentro de las organizaciones permite establecer periódicamente

nuevos objetivos, o tomar correcciones sobre los objetivos previamente plantados. Así también, una misma organización puede cambiar su estructura mediante la creación de nuevos departamentos o eliminación de alguno existente. E incluso los avances tecnológicos les permiten a las organizaciones cambiar constantemente sus herramientas o sistemas.

De igual forma, las personas dentro de la organización mutan. Se desarrollan, aprenden habilidades nuevas, modifican constantemente su conducta, cambian sus aspiraciones, sus metas, sus objetivos personales.

Estos cambios repetidos que ocurren dentro de una organización son los que llevan a las mismas a estar todo el tiempo transformándose. Tal como menciona, Idalberto Chiavenato “algunos cambios ocurren debido a las oportunidades que surgen, mientras que otros son planeados por adelantado. El término desarrollo se aplica cuando el cambio es intencional y es planeado con anticipación” (Chiavenato, 2007)

### **Capacitación y Formación**

De acuerdo a (Chiavenato, 2007), la capacitación se define como “el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”. Por lo tanto, se considera de vital importancia dentro de cualquier organización mantener este proceso activo, por cuanto los colaboradores deben estar en constante aprendizaje.

De igual forma, Wayne Mondy y Robert Noe afirman que “la capacitación y el desarrollo es el centro de un esfuerzo continuo diseñado para mejorar las capacidades de los empleados y el desempeño organizacional”.

“La capacitación imparte a los empleados los conocimientos y las habilidades necesarios para sus actividades actuales. Mostrar a un trabajador cómo operar un torno o a un supervisor cómo programar la producción diaria son ejemplos de capacitación.

Por otro lado, el desarrollo implica un aprendizaje que va más allá del trabajo diario y posee un enfoque de largo plazo. Prepara a los empleados para mantenerse al mismo ritmo que la organización, a medida que esta cambia y crece. Las actividades de CyD tienen el potencial de alinear a los empleados de una empresa con las estrategias corporativas” (Mondy y Noe, 2005)

Por otro lado, la formación de los colaboradores dentro de la organización debería estar dirigida a mejorar sus tareas o desempeño, dejando de ver su crecimiento cognitivo como un gasto, sino más bien como una inversión, ya que, a mayor aprendizaje, mayor productividad dentro de la organización, generando un valor estratégico.

“El término capacitación, usualmente, se utiliza para referirse a las actividades estructuradas, generalmente bajo la forma de un curso, con fechas y horarios conocidos y objetivos predeterminados. La capacitación es la actividad más utilizada para la formación de personas, en especial adultas” (Alles, 2015).

El formato más frecuente de implementación es conocido como “curso”, lo cual se basa en la transmisión de conocimientos específicos a un grupo de participantes.

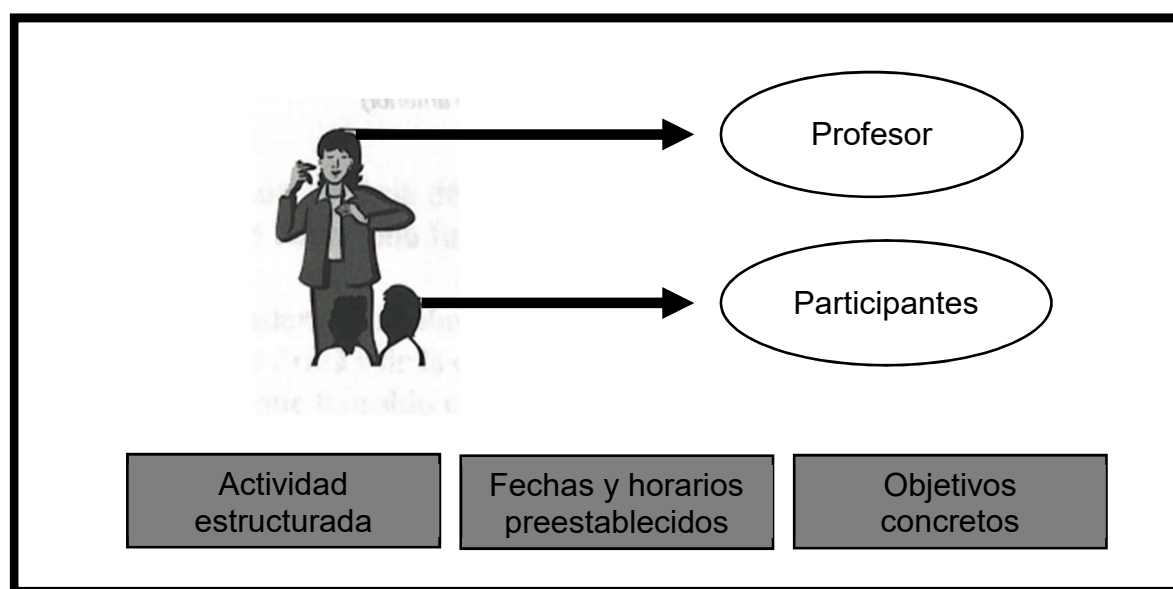


Figura 2. Capacitación. Características

Fuente: Dirección Estratégica de RRHH Gestión por competencias (Alles, 2015)

Finalmente, se debe tener presente que los principales objetivos de la capacitación, de acuerdo a Chiavenato, son:

#### Objetivos de la capacitación

Los principales objetivos de la capacitación son:

1. Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.
2. Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no sólo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.
3. Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración. (Chiavenato, 2007)

### **Desarrollo Continuo**

“Algunas tendencias muestran que el mejor modelo de formación continua es el que se realiza en la propia escuela, a partir de las dificultades y problemas detectados por el equipo escolar” (Vaillant, 2007). De esta forma, se levanta un programa de formación específico para cada una de las organizaciones, en este caso, ajustándose a la realidad que viven dentro de la Unidad Educativa Particular San Joaquín y Santa Ana.

Otro concepto que está predominando en cuanto a la formación continua dentro de las organizaciones, es el de las universidades corporativas; mediante las cuales se consigue establecer capacitación continua dentro de las organizaciones. Estas universidades se basan en el siguiente enunciado:

“El concepto que predomina actualmente es que la capacitación y el desarrollo deben ser un proceso continuo y no un simple evento que ocurre una sola vez. Para lograrlo, algunas empresas recurren a las universidades corporativas. Algunos ejemplos de esta tendencia Varias empresas (como Motorola, McDonald's, Grupo Accor, Coca-Cola, Alger y Brahma) tienen universidades corporativas, algunas de ellas virtuales. Brahma

desarrolló su propio programa de maestría en administración (Master en Brahma Administration) en el cual invierte 800 000 reales anualmente (4 216 000.00 pesos mexicanos aproximadamente). Las clases y los cursos de capacitación son impartidos por altos ejecutivos de la empresa y algunos consultores invitados” (Meister, 1999)

## **Descripción de la sistematización**

De acuerdo a Guízar, “para realizar un diagnóstico correcto sobre una organización, el consultor en DO debe apoyarse en la información reunida mediante diversas herramientas. La recolección de datos consiste en obtener información de diferentes áreas de la organización”. (Guízar R. , 2013)

## **Antecedentes**

Durante los meses de abril y mayo del 2020 se llevaron a cabo reuniones con la Lcda. Sonia Cuenca Ramírez, Directora de la Unidad Educativa Particular San Joaquín y Santa Ana, quien además de dirigir la escuela y colegio, tiene a su cargo 23 docentes de los diferentes niveles. Esta Institución forma parte de la Red Educativa Arquidiocesana, la cual tiene como misión: “LA ARQUIDIÓCESIS DE GUAYAQUIL Y LA RED EDUCATIVA ARQUIDIOCESANA trabajan juntas por una educación de excelencia enmarcada en los valores cristianos, beneficiando con nuestro proyecto educativo áreas como el Fortín, Monte Sinaí, Isla Trinitaria, Guasmo Norte. La Red Educativa Arquidiocesana es una empresa sin fines de lucro dirigida a favorecer la educación de los sectores mas desfavorecidos de la sociedad” (REA GYE, s.f.)

Por lo tanto, el modelo de cultura organizacional que rige a esta Institución, está orientada a la norma y el mismo está muy marcado dentro del grupo de docentes, por cuanto todos comparten la misma formación católica, así como se identifica fuerza en sus creencias y comportamiento, orientados hacia la vida cristiana. Podría decirse, entonces, que existe una cultura organizacional bien marcada. “Se dice que una cultura organizacional fuerte existe cuando los valores, creencias y comportamientos aceptados son ampliamente compartidos y sostenidos en la organización. En cambio, una cultura organizacional débil contiene creencias heterogéneas que llevan a comportamientos inconsistentes” (Sorensen, 2002)

Así también, esta Unidad Educativa tiene como objetivos generales:

- Educar y evangelizar con un proyecto afectivo integral del ser humano, orientado a Cristo y al amor de los padres de María y abuelos de Jesús, cuya meta es formar buenos cristianos y honrados ciudadanos.
- Educar bajo los principios de la Educación Ecuatoriana establecidos en la Constitución de la República del Ecuador, la Ley de Educación, su Reglamento General, y en los principios de la Educación Católica.

### **Descripción del problema central**

Luego de varias reuniones con la Directora, mediante cuestionario y entrevistas, se pudo recopilar varia información dónde se estableció que uno de los principales problemas que enfrenta la institución actualmente tiene relación con la carga de ansiedad y carga laboral de los docentes, debido a la nueva oferta pedagógica virtual que se ha originado a nivel mundial, posterior a la pandemia ocasionada por el COVID-19; por lo tanto, se establece como prioritario brindar capacitación para mejorar el desempeño laboral de los docentes.

Mediante un test de inteligencia emocional, además se pudo determinar que los docentes han presentado cierto temor, resistencia, ansiedad y nerviosismo. Estas emociones negativas, se presentan no únicamente por el miedo propio que causa el contagio a esta enfermedad; sino que, además, la nueva realidad que vivimos a raíz de este virus, ha generado cambios significativos en el sistema educativo, que ha dado un giro de 180 grados, al pasar de una educación presencial, a una educación en línea o virtual; generando todo un desafío en el área educativa.

Para entender mejor la realidad que están viviendo actualmente, es importante mencionar que antes del COVID-19, los docentes tenían una jornada laboral de 8 horas diarias, completando así las 40 horas semanales. De acuerdo a lo estipulado, anteriormente, por el Ministerio de Educación, su jornada laboral, estaba distribuida de la siguiente forma: “Las



mismas están divididas en 6 horas y 30 minutos que se destinarán a la labor pedagógica dentro del establecimiento educativo. Mientras que 1 hora 30 minutos será destinada a actividades de gestión fuera de la institución”

Así también, el Ministerio indicó que las horas laborales, debían distribuirse de la siguiente forma:

- 6 horas pedagógicas de (40 minutos EGB y 45 minutos Bachillerato)
- Reuniones de trabajo con otros docentes
- Atención a representantes legales de estudiantes
- Actividades de refuerzo y apoyo educativo para estudiantes
- Colaboración en la organización, supervisión y control de las diversas actividades estudiantiles.

Mientras que las actividades que se podrán realizar fuera de la institución educativa son:

- Planificar actividades educativas
- Revisar tareas estudiantiles
- Evaluar y redactar informes de retroalimentación
- Diseñar materiales pedagógicos
- Realizar investigaciones relacionadas a su labor
- Asistir a cursos de formación y actualización profesional. (Página Oficial del Ministerio de Educación) (Educación, 2015)

Sin embargo, a raíz de la nueva realidad que vivimos con el COVID-19, las horas que antes transcurrían dentro de la institución, ahora han tenido que adaptarse a la modalidad de Teletrabajo, lo cual ha significado para los docentes cambiar su rutina y horarios de trabajo;

generar nuevas metodologías educativas que se acomoden mejor a la educación virtual; aprender el manejo de nuevas herramientas tecnológicas para poder brindar sus clases en línea, subir deberes y material de apoyo y además generar las calificaciones correspondientes al proceso educativo. Súmese a esta nueva realidad, el hecho de que han tenido que adaptarse este nuevo ritmo de trabajo e incorporarlo, además, con sus actividades personales diarias, por cuanto la mayoría de ellos, tienen parejas e hijos.

Es en este contexto, que, a través de las reuniones sostenidas con la Directora de la Unidad Educativa, surgieron dudas relacionadas al desempeño del personal, pero principalmente de los docentes de 4to. y 5to. grado de educación básica, quienes fueron los que, mediante entrevistas con la Directora habían presentado mayores niveles de insatisfacción, miedo y preocupación. Por lo tanto, el único camino para avizorar el éxito de su gestión debía ser a través de la implementación de una herramienta que les permita a los docentes, alcanzar el desempeño más idóneo, incluso durante esta crisis.

Mediante la técnica de intervención organizacional se conducirá a los docentes a generar un cambio favorable dentro de la organización. Teniendo en cuenta que muchos cambios ocurren debido a las oportunidades que surgen, este plan de capacitación y formación del personal pretende no solo mejorar los conocimientos y habilidades de los docentes, sino facilitar herramientas que mejoren su calidad de vida. Además mediante este proceso, se busca encaminar a la institución hacia un proceso continuo de aprendizaje.

Por lo expuesto, la intervención se conforma por dos capacitaciones dirigidas a los 6 docentes de 4to. y 5to. grado de Educación Básica de la Unidad Educativa Particular San Joaquín y Santa Ana; con lo cual se espera generar los siguientes logros:

#### ***Capacitación de Inteligencia Emocional***

- Mayor productividad, estabilidad laboral.
- Mejor manejo de las situaciones difíciles.
- Mejor atención al cliente

- Mayor comunicación organizacional.

#### ***Capacitación de Formación de formadores***

- Desarrollar en los participantes la capacidad de diseñar charlas, talleres, cursos, etc., a través de competencias relacionadas a metodologías de enseñanza–aprendizaje que generen resultados positivos en sus estudiantes.
- Ayudar a optimizar el tiempo de los docentes al momento de preparar una clase
- Causar mayor impacto sobre su grupo de estudiantes
- Mejorar las herramientas y técnicas para hablar en público.

Mediante la implementación de estas capacitaciones se espera mejorar el desempeño laboral de los docentes, proporcionándoles herramientas que ayuden a aumentar los niveles de inteligencia emocional, así como también, tener mejores herramientas para poder preparar las clases, y, por lo tanto, aligerar la carga laboral que es una de las mayores causantes de estrés, hoy en día, mediante la educación virtual.

## Diseño Metodológico de la intervención

### Planificación y Organización del Trabajo

Con la finalidad de identificar de forma efectiva las necesidades de capacitación, se utilizaron 2 de las herramientas más usadas para este fin:

- Entrevista, lo que se busca mediante esta herramienta es recopilar la mayor información a través de un diálogo entre el entrevistador y la Directora Administrativa de la Institución Educativa.
- Encuesta, en base a la información recopilada durante la entrevista, se establece un cuestionario de preguntas previamente diseñado en el que se detallan únicamente 3 respuestas a escoger.

Mediante estas herramientas aplicadas con la Directora de la Unidad Educativa, se detectó que uno de los principales problemas a raíz de los cambios que han surgido en el sector educativo durante los tiempos de COVID-19, es que el grupo de docentes se ha visto afectado emocionalmente y también han presentado quejas por el entorno que se ha generado a raíz del Teletrabajo, lo cual ha afectado su desempeño laboral. Así también se pudo determinar que las principales inquietudes indicadas por los docentes, fueron las siguientes:

- Entorno, por cuanto no solo tienen teletrabajo, sino cargas propias del hogar.
- Exceso de carga laboral.
- Recorte de ingresos, debido a la media jornada laboral.
- Jornada de trabajo extendido.
- Desconocimiento del uso de nuevas herramientas.
- No se puede dar una supervisión adecuada a los estudiantes.
- Falta de interés de estudiantes.
- Falta de compromiso de los padres de familia.

El objetivo de implementar un Plan de Capacitación emergente para los colaboradores de 4to. y 5to. grado de Educación Básica, sobre “Inteligencia Emocional” y “Formación de Formadores”, fue contribuir con la estabilidad emocional de los colaboradores y de esa forma motivarlos en la ejecución de sus actividades diarias. Además, mediante el conocimiento sobre el uso de herramientas informáticas, los docentes mejorarán su efectividad al momento de preparar una clase y/o lección. De acuerdo a Martha Alles “dentro de la función de formación se deberá trabajar tanto para mejorar el presente como para construir un futuro en el que los recursos humanos estén formados y preparados para superarse continuamente”. (Alles, 2015)

Así también indica que “Para la medición de distintos aspectos relacionados con las capacidades de un colaborador, existen herramientas específicas que permiten medir conocimientos, experiencia, competencias y valores” (Alles, 2015), por lo cual se utilizó dos evaluaciones por cada capacitación, a los docentes: La primera evaluación fue un Cuestionario para medir el grado de ansiedad antes de las capacitaciones. El mismo que contiene 10 preguntas, que únicamente pueden ser respondidas con: NADA, POCO y MUCHO. Una vez finalizado el proceso de capacitación, se volvió a medir a los docentes, aplicando el mismo cuestionario de preguntas.

El formato de capacitación implementado fue de 2 horas por sesión, en la cual además de compartirse información relevante sobre el tema se realizaron actividades de discusión, participación de los asistentes, rondas de preguntas y prácticas en línea sobre el uso de las herramientas informáticas presentadas.

Las capacitaciones fueron estructuradas para poder hacerlo de forma virtual, a través de la plataforma ZOOM, dado el contexto que se vive actualmente; para lo cual se utilizaron diversos recursos, tales como presentación en Canva, Genially, Powtoon, Google Docs, YouTube, etc.

Para la ejecución de las mismas, se realizó la siguiente distribución, cronograma y actividades.

Tabla 1. Distribución de horario por grupos

GRUPO	HORARIO
EDUCADORES M (Jornada matutina)	15h00 - 17h00
EDUCADORES V (Jornada vespertina)	10h00 - 12h00

Fuente: Elaborado por la autora

Una vez distribuidos los participantes, de acuerdo a sus jornadas de trabajo, se procedió a elaborar el cronograma de capacitación con el cual se ejecutarían ambos talleres, quedando establecidos de la siguiente forma:

Tabla 2. Cronograma de capacitación

CRONOGRAMA	JUNIO				JULIO					
	SEMANA				SEMANA					
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	
CHARLA DE SOCIALIZACIÓN PARA MAESTROS			15							
INTELIGENCIA EMOCIONAL (Padres 4-5)				30	1					
INTELIGENCIA EMOCIONAL (Educadores M)					2					
INTELIGENCIA EMOCIONAL (Educadores V)						7				
FORMACIÓN DE FORMADORES (Educadores M)							14			
FORMACIÓN DE FORMADORES (Educadores V)							17			
CRONOGRAMA	AGOSTO					SEPTIEMBRE				
	SEMANA					SEMANA				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
CHARLA DE SOCIALIZACIÓN PARA MAESTROS										
INTELIGENCIA EMOCIONAL (Padres 4-5)										
INTELIGENCIA EMOCIONAL (Educadores M)		4					8			
INTELIGENCIA EMOCIONAL (Educadores V)		6					9			
FORMACIÓN DE FORMADORES (Educadores M)			11					15		
FORMACIÓN DE FORMADORES (Educadores V)			14					16		

Fuente: Elaborado por la autora

Una vez que se determinó las fechas, se procedió a elaborar el contenido de las capacitaciones, así como todas las actividades que se fueran a realizar durante la jornada de capacitación, a fin de poder cubrir las necesidades de los docentes de la mejor forma, en el menor tiempo posible.

*Tabla 3. Actividades realizadas durante las capacitaciones*

CAPACITACIÓN	ACTIVIDAD	RECURSO UTILIZADO	TIEMPO DE INTERVENCIÓN
<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	Presentación: Revisión de conceptos Inteligencia emocional Revisión de emociones: primarias y secundarias Emociones básicas: ira, miedo, alegría, tristeza, sorpresa, vergüenza ¿Cómo se activan las emociones? Beneficios de desarrollar inteligencia emocional Tips para desarrollarla Foro de preguntas	Presentación de CANVA	6 horas
	Video sobre Inteligencia Emocional Discusión grupal sobre el contenido observado	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=VPLpLLHROT&amp;feature=emb_title">https://www.youtube.com/watch?v=VPLpLLHROT&amp;feature=emb_title</a>	
<b>FORMACIÓN DE FORMADORES</b>	Presentación: Aprendizaje infantil según edades Estilos de aprendiz: visual, auditivo, kinestésico Perfil del educador infantil Características del Formador Planificando mi clase Inteligencia múltiple ¿Cómo preparar una clase divertida? Algunas herramientas gratis para presentaciones	Presentación de CANVA	6 horas
	Presentación individual oral		
	Ejercicio de presentación visual	Genially	

*Fuente: Elaborado por la autora*

## **Roles**

Las personas que intervienen en este proceso de investigación son:

- 6 docentes de 4to. y 5to grado de Educación Básica de la Unidad Educativa San Joaquín y Santa Ana, como participantes.
- La Directora Administrativa, que ha intervenido durante las entrevistas con los docentes, y
- Ana Lorena Andrade, en el rol de investigadora y capacitadora.

## **Objetivo general**

El objetivo general es mejorar el desempeño de 6 docentes de 4to. y 5to. año de Educación Básica de la Unidad Educativa Particular San Joaquín y Santa Ana, a través de capacitaciones sobre “Inteligencia Emocional” y “Formación de Formadores”.

## **Objetivos específicos**

### Inteligencia Emocional

- Mayor productividad, estabilidad laboral.
- Satisfacción de los trabajadores, mayor manejo de las situaciones difíciles.
- Mejor atención al cliente, mayor comunicación organizacional.

### Formación de Formadores

- Desarrollar en los participantes la capacidad de diseñar charlas, talleres, cursos, etc., a través de competencias relacionadas a metodologías de enseñanza–aprendizaje que generen resultados positivos en sus estudiantes.



- Ayudar a optimizar el tiempo de los docentes al momento de preparar una clase, causar mayor impacto sobre su grupo de estudiantes, mejorar las herramientas y técnicas para brindar su materia.

### **Preguntas de Investigación**

Mediante esta investigación se requiere descubrir:

- ¿Cómo se puede aportar al desarrollo de Inteligencia Emocional en los docentes, para que tengan éxito en su gestión, durante COVID-19?
- ¿Qué tipo de herramientas tecnológicas deben conocer los docentes para mejorar sus presentaciones y clases?
- ¿Qué resultados se obtiene en el desempeño de los docentes gracias al proceso de capacitación?

### **Definición de variables**

La recolección de datos en este caso se hizo mediante entrevistas y encuestas y por lo tanto, es cualitativa. Además se miden dos variables: capacitación y desempeño laboral. Los datos se reflejan a través de porcentajes que nos sirven para medir los niveles de estrés y conocimiento de los docentes antes y después del proceso de capacitación.

Definición de Capacitación.

De acuerdo a Alfonso Siliceo “la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” (Siliceo, 2004)

Definición de Desempeño Laboral.

Chiavenato (Chiavenato, 2007) define el desempeño laboral como el potencial de desarrollo futuro o la capacidad demostrada por una persona en determinado cargo, para tomar en cuenta el valor, la excelencia y las cualidades de una persona.

### **Instrumentos y/o técnicas de recolección de datos**

Para el presente trabajo de investigación se hizo recolección de datos, a través de diferentes instrumentos y técnicas, tales como:

1. Entrevistas con la Directora, por medio de las cuales se recopiló la mayor información posible sobre el desempeño y estado de ánimo de los docentes. A través de esta herramienta también se detectó las necesidades de capacitación del personal y se revisó y aprobó el material de las capacitaciones.
2. Cuestionario de preguntas o encuestas previo al proceso de capacitación. Mediante esta herramienta se determinó el estado inicial de los docentes antes de las capacitaciones
3. Cuestionario de preguntas o encuestas posterior al proceso de capacitación; mediante el cual se pudo verificar cómo se encontraban los docentes, luego del proceso de capacitación.

### **Universo, población y muestra**

Si bien dentro de la Unidad Educativa Particular San Joaquín y Santa Ana laboran 23 docentes, el presente estudio se lo realizó tomando en cuenta únicamente a 6 docentes de 4to. y 5to. grado de Educación Básica, por ser considerados como el grupo más afectado debido a que al tener mayor número de estudiantes, también tienen mayor carga laboral durante el entorno de educación virtual que se vive actualmente. La presente intervención beneficia directamente a la Institución Educativa ya que le permitirá a sus directivos conocer la importancia de la capacitación del personal para mejorar el clima laboral, desempeño y cumplimiento de objetivos. Lo cual además servirá como referencia para el levantamiento del futuro Plan de Capacitación. El grupo de estudio está conformado por 6 colaboradores, de los cuales: 5 son mujeres y 1 docente es hombre.

**Consideraciones éticas**

Los resultados de este estudio fueron obtenidos para fines exclusivamente académicos y se mantendrá la confidencialidad de los encuestados.

En la recolección de la información se pidió el consentimiento a los participantes para su colaboración dentro de la investigación y además tenían la opción de abandonar la misma, en caso de creerlo necesario en cualquiera instante del proceso.

La interpretación de resultados será objetiva para el correcto control de la información. Los tutores del estudio podrán tener derecho al uso de estos datos de acuerdo a la normativa de la Universidad Casa Grande.

## **Informe de la Intervención**

### **Caracterización de la Organización**

La Unidad Educativa Particular San Joaquín y Santa Ana fue fundada en Guayaquil, el 3 de marzo de 1986. Es una Institución Educativa católica, regentada por la Arquidiócesis de Guayaquil, sin fines de lucro y brinda sus servicios a niños y adolescentes de zonas urbano-marginales de Guayaquil, desde la Educación Inicial hasta Bachillerato General Unificado. Su visión es proporcionar una formación integral de excelencia académica, educación en valores, con un claro compromiso tanto en el cuidado de la naturaleza y la biodiversidad como en lo humano cristiano con la inclusión tanto para niños y niñas que tengan necesidades educativas especiales y como para los que no la requieren; para que así todos puedan integrarse a la sociedad sin ninguna dificultad y con este medio lograr el nivel académico psicomotor, intelectual y afectivo, satisfaciendo las necesidades de los estudiantes, del desarrollo del país, y de sus representantes.

Puesto que forma parte de la Red Educativa Arquidiocesana, la misma se rige de acuerdo a la normativa establecida por la Red. Para efectos de su financiamiento, recibe una contribución simbólica a través de las pensiones mensuales que cancelan los padres de familia, el aporte solidario entre instituciones privadas del Ecuador y donaciones locales y del exterior que se reciben con el fin de mejorar su infraestructura, periódicamente.

Actualmente cuenta con 745 estudiantes distribuidos entre Educación inicial, Básica, Media y Secundaria, distribuidos en las jornadas matutinas y vespertinas.

La REA está compuesta por 26 instituciones educativas, albergando alrededor de 10000 estudiantes, generando empleo para cerca de 580 personas, distribuidas entre Guayaquil, Nobol, Lomas de Sargentillo, Santa Lucía y Libertad.

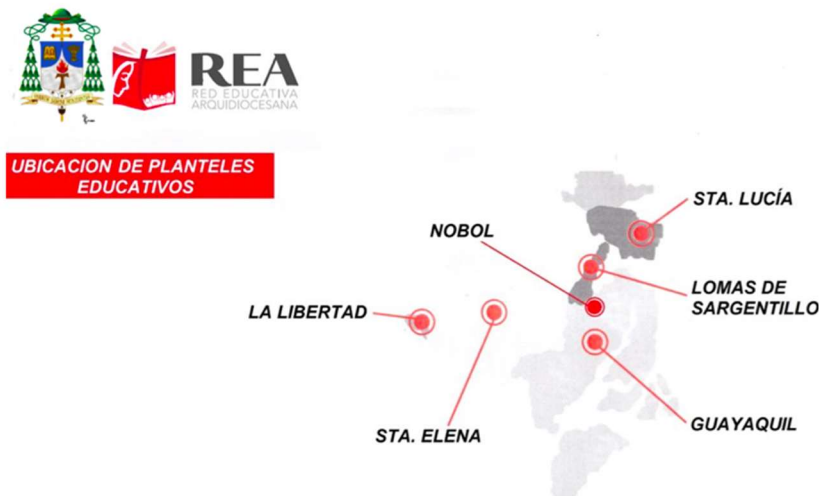


Figura 3. Ubicación de Planteles educativos de la REA

Fuente: Página Web de la REA (Arquidiócesana, s.f.)

De esas 26 instituciones educativas, 19 pertenecen a Guayaquil, que es dónde se encuentra ubicada la Unidad Educativa Particular San Joaquín y Santa Ana. Esta institución está consituída legalmente como una Sociedad, por lo tanto cuenta con su Representante Legal.

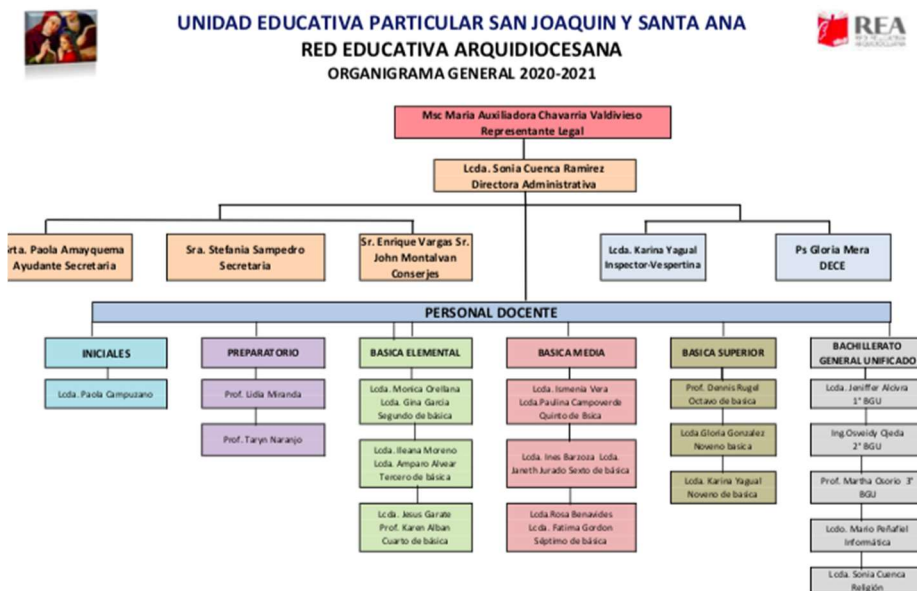


Figura 4. Organigrama General 2020-2021 Unidad Educativa San Joaquín y Santa Ana

Fuente: Página Web de la REA (Arquidiócesana, s.f.)

Orgánicamente la Institución está a cargo de la Msc. Sonia Cuenca Ramírez, como Directora Administrativa y además Rectora de la Institución. Por lo tanto, la mayoría de decisiones administrativas son tomadas por ella, siempre y cuando, hayan sido aprobadas por el Directorio de la REA.

Los perfiles de los Docentes han sido establecidos por la REA y se rigen para todas las instituciones que conforman esta red, por lo tanto, han sido unificados y se cumplen a cabalidad dentro de cada institución. Dicho perfil indica lo siguiente:

#### Perfil del Educador de la REA

- Profesa la Religión Católica.
- Como profesional, es responsable, crítico, creativo y sabe armonizar ciencia, fe, cultura, tecnología y desempeños de trabajo.
- Vive la espiritualidad de la REA que lleva a seguir a Cristo descubriéndole en las realidades de hoy.
- Hace suyo el servicio evangelizador de la REA y trata de encarnar en su vida profesional el ideal de la educación católica.
- Humaniza su mundo, produce cultura, transforma las sociedades y construye la historia.
- Educa en y para los valores evangélicos de la escucha de la palabra y el discernimiento.
- Fomenta la creatividad y el desarrollo del pensamiento crítico para formar personas responsables y autónomas.
- Busca siempre el diálogo, la escucha para mantener buenas relaciones entre los miembros de la comunidad educativa.
- Apoya todas las innovaciones y propuestas de cambio que permitan mejorar la calidad educativa y la promoción de auténticos desempeños.

- Valora la vida como derecho inalienable del ser humano basada en los principios de la fe católica.

### **Funcionamiento organizacional**

Al ser una entidad educativa católica, evidentemente su Cultura Organizacional se expresa basada en principios de carácter moral cristiano regidos por el amor, los principios católicos, la solidaridad, la verdad, etc. Los valores institucionales que existen dentro de la organización son:

- Sistema preventivo de los padres de María: Amor – afabilidad – amabilidad.
- Fe – Religión
- Razón – Pensamiento Crítico
- Trabajo
- Responsabilidad
- Servicio
- Solidaridad
- Eficiencia y Eficacia
- Justicia – Equidad
- Respeto
- Capacidad
- Cuidado del medio ambiente.

Para entender mejor el efecto que el medio externo ha causado sobre la organización, es necesario mencionar que la pandemia causada por el virus COVID-19, ha sido uno de los desafíos más grandes que ha enfrentado la humanidad. Un virus totalmente desconocido que desde su aparición en el 2019 en Asia, ha llegado a cada rincón del mundo, exceptuando la Antártida y que ha causado millones de muertes, además de pérdidas económicas inimaginables. Al entrevistar a la directora administrativa de la Institución, se detectó que uno

de los principales problemas a raíz de los cambios que han surgido en el sector educativo durante los tiempos de COVID-19, es que el grupo de docentes se ha visto afectado emocionalmente, lo cual ha influenciado sobre su desempeño laboral. Esta nueva realidad ha afectado su parte anímica, generando cierta tensión y ansiedad. Sumado a esto, la nueva carga laboral que supone la educación virtual, genera un ambiente de estrés, por lo tanto, capacitar a los docentes se volvió una imperiosa necesidad.

### Caracterización de la muestra

El grupo de estudio lo conforman 6 docentes de la Unidad Educativa Particular San Joaquín y Santa Ana, los cuales mayormente son mujeres y cuyas edades están comprendidas entre los 28 y 55 años.

Tabla 3. Caracterización de la muestra

SUJETOS ENCUESTADO	SEXO	EDAD	ESTADO CIVIL	CLASE ECONÓMICA SOCIAL	PROFESIÓN
DOCENTE 1	MUJER	43	CASADO/A	MEDIA BAJA	LIC. EN EDUCACIÓN DE PÁRVULOS
DOCENTE 2	MUJER	30	CASADO/A	MEDIA BAJA	LIC. EN EDUCACIÓN DE PÁRVULOS
DOCENTE 3	HOMBRE	49	CASADO/A	MEDIA BAJA	LIC. EN EDUCACIÓN PRIMARIA
DOCENTE 4	MUJER	54	CASADO/A	MEDIA BAJA	PROFESORA EN EDUCACIÓN BÁSICA
DOCENTE 5	MUJER	42	CASADO/A	MEDIA BAJA	LIC. EN EDUCACIÓN PRIMARIA
DOCENTE 6	MUJER	28	CASADO/A	MEDIA BAJA	PROFESORA EN EDUCACIÓN PRIMARIA

Fuente: Elaborado por la autora

### Implementación del diagnóstico para la intervención

Para realizar la presente intervención se realizaron los siguientes pasos:



1. El proceso inició con la reunión de apertura con la Directora Administrativa, quien, mediante la entrevista, manifestó los problemas de los docentes.
2. Se identificó y planteó el problema.
3. Se realizó el planteamiento del problema con los objetivos específicos a cumplirse mediante cada capacitación.
4. Se identificó y seleccionó el grupo de estudio.
5. A través de la recopilación de información, se pudo preparar los contenidos de las capacitaciones, los mismos que una vez expuestos, fueron aprobados por la Directora y un directivo de la REA.
6. Se elaboró el cronograma de capacitación.
7. Se ejecutaron las capacitaciones.
8. Se implementaron las encuestas para medición de resultados obtenidos.

### **Reflexión sobre la implementación realizada**

El objetivo general de esta intervención era brindar capacitaciones a los docentes, para que tuvieran herramientas que les sirvan para manejar mejor sus emociones, niveles de estrés, así como las relaciones con los demás; y también, dotar a los docentes de recursos que los ayuden a diseñar sus clases, evaluaciones o talleres, para de esa forma optimizar tiempo y causar un impacto mayor sobre su grupo de estudiantes.

Una vez finalizado el proceso de capacitación, de acuerdo a los resultados obtenidos, se pudo determinar que existe una relación importante entre la capacitación y el desempeño laboral, por cuanto se evidencia una mejoría en la parte anímica y cognitiva de los colaboradores. De igual forma se determinó que por medio de la capacitación técnica, se han adquirido nuevos conocimientos sobre el uso de herramientas informáticas, lo cual ha servido para mejorar los resultados de los docentes, dentro de la organización.

## Presentación y Análisis de los Resultados

Se han utilizado dos Encuestas conformadas de 10 preguntas, cada una. En las mismas se abarcan temas inherentes a cada capacitación, es decir: una encuesta para Inteligencia Emocional y otra para Formación de Formadores. Las opciones de respuesta a utilizar fueron: “NADA”, “POCO” y “MUCHO”, según cada participante estime conveniente. Para garantizar la mayor efectividad posible en los resultados, las encuestas fueron aplicadas de manera individual y anónima. Todos los participantes contestaron una encuesta antes de cada capacitación y la misma encuesta, luego de cada taller.

En los datos presentados a continuación, se indican los porcentajes generales obtenidos antes y después de cada capacitación, así como cuadros comparativos tabulados con las respuestas de los participantes, para cada una de las preguntas.

## Resultados obtenidos en INTELIGENCIA EMOCIONAL

*Tabla 4. Porcentaje de los resultados obtenidos de la Encuesta Inicial*

INDICADORES		RESPUESTAS		
		NADA	POCO	MUCHO
1	Tengo conocimiento previo sobre INTELIGENCIA EMOCIONAL antes de esta capacitación	17%	83%	
2	Constantemente estoy enojado, preocupado o triste	33%	67%	
3	Me preocupa lo que otras personas piensan sobre mí	67%	33%	
4	Me cuesta tomar decisiones por mi cuenta	50%	50%	
5	Sé aceptar comentarios negativos sobre mí o mi trabajo		50%	50%
6	Necesito reconocimiento para lograr mis metas	83%	17%	
7	Identifico fácilmente mis emociones y sé a qué se debe mi miedo, pena, enojo	17%	83%	
8	Canalizo bien mi enojo o frustración	17%	83%	
9	Lo que ocurre a mi alrededor me preocupa constatemente	17%	33%	50%
10	Mis pensamientos son positivos la mayor parte del tiempo		33%	67%

*Fuente: Elaborado por la autora después de la encuesta inicial*

Lo primero que se identifica sobre estos porcentajes, es que evidentemente existe poco conocimiento sobre Inteligencia Emocional entre todos los docentes. Otro dato relevante es que el 83% de los encuestados no pueden identificar fácilmente sus emociones y uno de ellos, indica que NADA. Al preguntar sobre enojo y frustración, todos coinciden en que saben manejarlos POCO y NADA. Una vez identificada esta información se procedió a brindar la capacitación sobre Inteligencia Emocional, donde se abarcaron temas inherentes al manejo de emociones y se pudo brindar herramientas para manejar mejor sus estados de ánimo y autocontrol. El proceso de capacitación se manejó de forma dinámica y participativa, lo cual permitió a los asistentes expresar sus miedos o dudas, y de esa forma, poder afrontar de mejor forma sus necesidades. Los resultados obtenidos durante la segunda encuesta, fueron los siguientes:

*Tabla 5. Porcentaje de los resultados obtenidos de la Encuesta Final*

INDICADORES		RESPUESTAS		
		NADA	POCO	MUCHO
1	Tengo conocimiento previo sobre INTELIGENCIA EMOCIONAL antes de esta capacitación		83%	17%
2	Constantemente estoy enojado, preocupado o triste	67%	33%	
3	Me preocupa lo que otras personas piensan sobre mí	83%	17%	
4	Me cuesta tomar decisiones por mi cuenta	83%	17%	
5	Sé aceptar comentarios negativos sobre mí o mi trabajo		67%	33%
6	Necesito reconocimiento para lograr mis metas	83%	17%	
7	Identifico fácilmente mis emociones y sé a qué se debe mi miedo, pena, enojo		67%	33%
8	Canalizo bien mi enojo o frustración		83%	17%
9	Lo que ocurre a mi alrededor me preocupa constatemente	17%	66%	17%
10	Mis pensamientos son positivos la mayor parte del tiempo		17%	83%

*Fuente:* *Elaborado por la autora posterior a la capacitación de Inteligencia Emocional.*

A continuación, se presentan los datos tabulados de cada una de las preguntas; donde además se puede realizar una comparación de los resultados obtenidos en las encuestas, antes y después de la capacitación de Inteligencia Emocional.

Los resultados en color AZUL, corresponden a las encuestas antes de la capacitación; los resultados en color VERDE, indican el resultado, luego del proceso de capacitación.

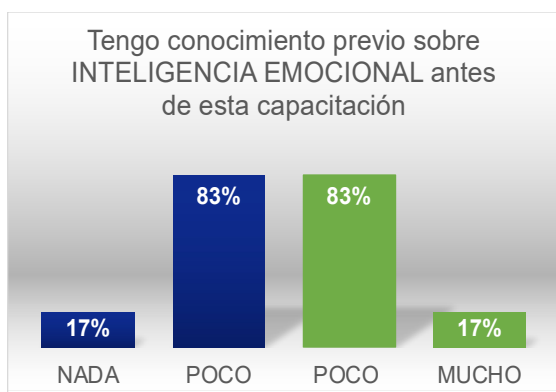


Figura 5: Resultados obtenidos de la Pregunta 1

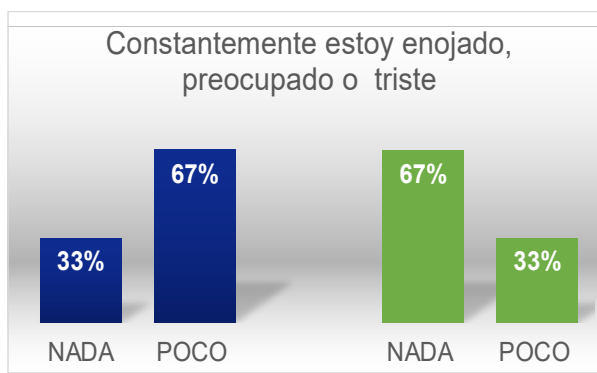


Figura 6: Resultados obtenidos de la Pregunta 2

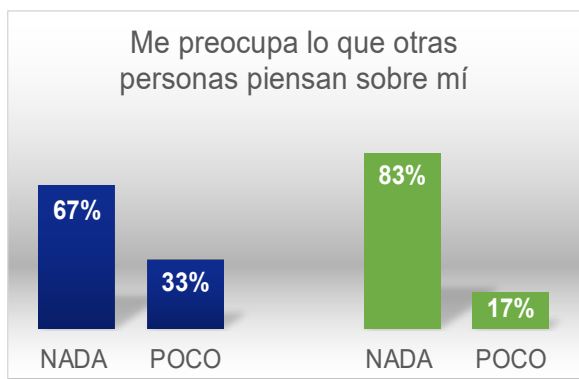


Figura 7: Resultados obtenidos de la Pregunta 3

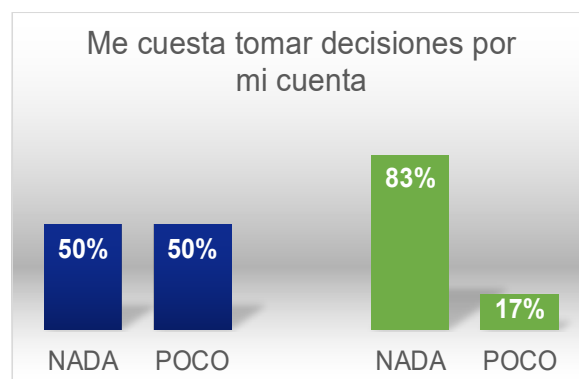


Figura 8: Resultados obtenidos de la Pregunta 4

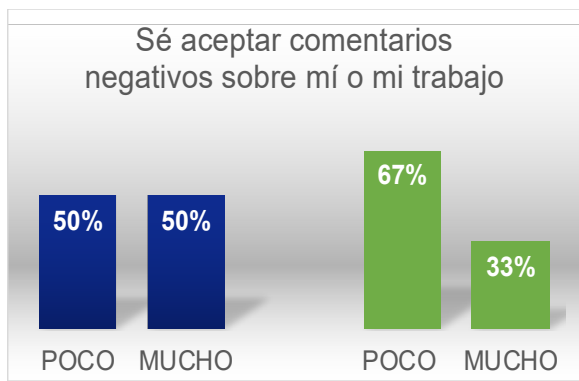


Figura 9: Resultados obtenidos de la Pregunta 5

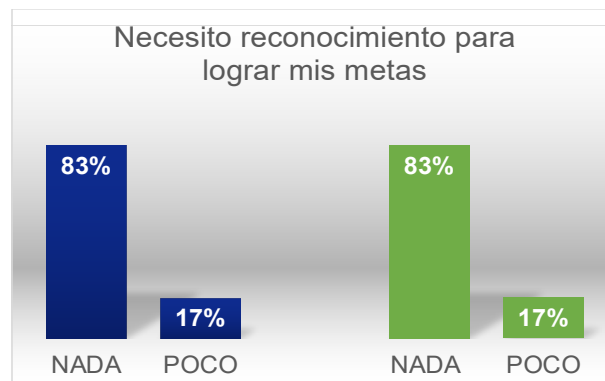


Figura 10: Resultados obtenidos de la Pregunta 6

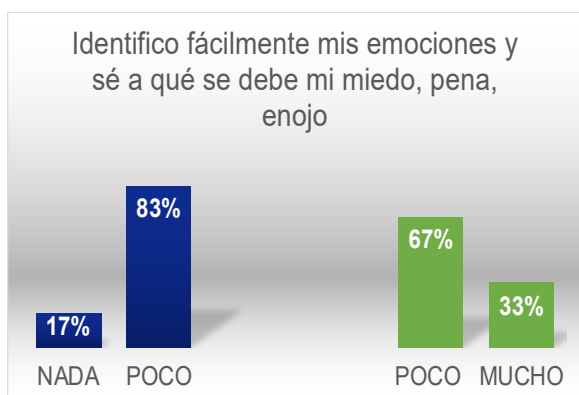


Figura 11: Resultados obtenidos de la Pregunta 7

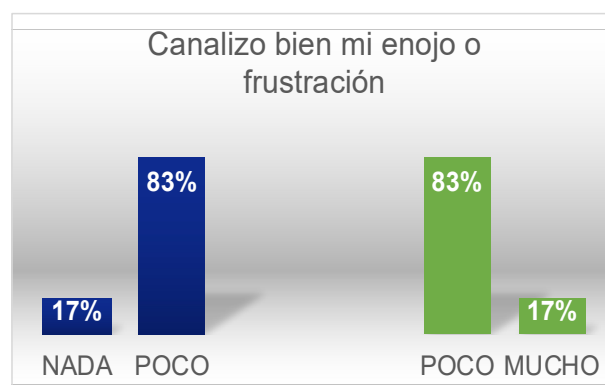


Figura 12: Resultados obtenidos de la Pregunta 8

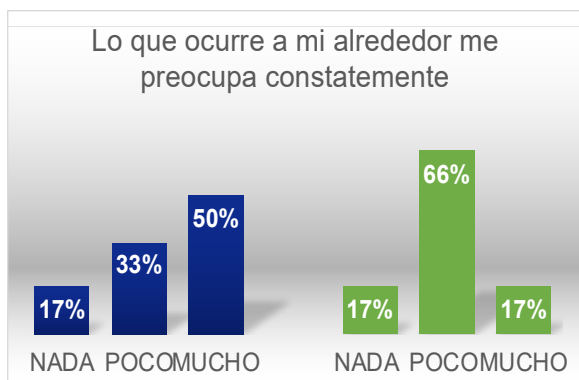


Figura 13: Resultados obtenidos de la Pregunta 9

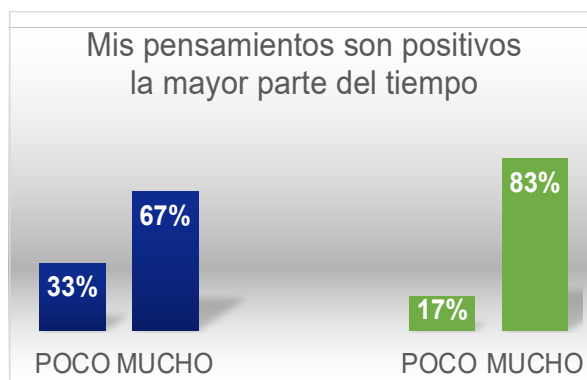


Figura 14: Resultados obtenidos de la Pregunta 10

En términos generales, los resultados obtenidos después del proceso de capacitación, son bastante favorables. Al momento de encuestar sobre si constantemente se encuentran enojados, preocupados o tristes, se evidencia un cambio significativo después de la capacitación, pues el 67% contestó NADA y solo uno, contestó que POCO, lo cual es un indicador positivo. En relación a su nivel de confianza sobre sí mismos, en las preguntas 3 y 4 se evidencia mejoría en ambas, pues al 83% no le preocupa NADA lo que otros piensen sobre ellos, ni tampoco les cuesta tomar decisiones por su propia cuenta. En relación a si identifican sus emociones, es importante indicar que luego del proceso de capacitación pasaron del NADA y POCO a POCO y MUCHO; lo cual indica que hubo un crecimiento cognitivo importante para los participantes, en relación al reconocimiento del origen de sus emociones. Pese a que el 83% indica que canaliza POCO su enojo y frustración, es comprensible, por cuanto se requiere de mayor conocimiento, pero, sobre todo, práctica para poder aprender a canalizar mejor las frustraciones. Finalmente, en las últimas 2 preguntas se evidencia un cambio positivo significativo por cuanto, después de capacitarse sobre inteligencia emocional, el 83% de los participantes son capaces de mantener una actitud positiva, a pesar de las circunstancias externas; lo cual, sin duda, es un reflejo de los beneficios de la Inteligencia Emocional.

### **Resultados obtenidos de la Capacitación sobre Formación de Formadores**

Al igual que el análisis de datos anterior, para medir el resultado de la capacitación de Formación de Formadores, se aplicaron dos encuestas con 10 preguntas iguales: una antes de la capacitación y otra, al momento de culminar el proceso de capacitación.

Los resultados mostrados a continuación corresponden a los datos tabulados sobre las dos encuestas de manera general, así como a la tabulación de cada una de las preguntas. Así

también, se podrá comparar los resultados obtenidos de las encuestas, antes y después de la capacitación de Formación de Formadores.

*Tabla 6. Porcentaje de los resultados obtenidos de la Encuesta Inicial*

INDICADORES		RESPUESTAS		
		NADA	POCO	MUCHO
1	Conozco que existe un Plan de Capacitación dentro de la Institución donde laboro		50%	50%
2	Tenía conocimiento previo sobre el manejo de las herramientas impartidas en el curso	17%	83%	
3	Uso en mis presentaciones herramientas tecnológicas tales como CANVA, GOOGLE DOCS, GENIALLY	33%	50%	17%
4	La información que tengo sobre las herramientas tecnológicas me ha servido en mi rol como docente.	17%	33%	50%
5	Considero que el conocimiento sobre estas herramientas ayuda a mejorar mi desempeño laboral		50%	50%
6	He encontrado información que me ayuda a mejorar mis destrezas y habilidades como formador.			100%
7	Me siento listo o preparado para usar herramientas tecnológicas durante mis clases virtuales		50%	50%
8	Siento que mis colegas tienen más conocimiento que yo sobre el uso de herramientas tecnológicas		50%	50%
9	Considero que mi entorno de trabajo favorece la aplicación de aprendizajes.		33%	67%
10	La capacitación debe ser un proceso continuo que favorezca mi desempeño		17%	83%

Fuente: Elaborado por la autora. Datos obtenidos mediante tabulación de encuestas realizadas a los docentes.

Lo primero que se identifica sobre estos porcentajes, es que evidentemente existe poco conocimiento sobre el uso y manejo de herramientas informáticas o aplicaciones de enseñanza, por parte de los docentes. Sin embargo, todos muestran un alto grado de interés

para aprender y eso se ve reflejado en los porcentajes inherentes al conocimiento, entorno de trabajo o capacitación.

Al iniciar el proceso de capacitación se habló inicialmente del rol del formador, metodologías para atraer la atención de los estudiantes y creatividad al momento de preparar una clase. Conforme fue desarrollándose el proceso de capacitación se realizó la parte práctica, donde se proporcionó a los docentes información sobre el manejo de herramientas informáticas y aplicaciones que faciliten la enseñanza a su alumnado.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

*Tabla 7. Porcentaje de los resultados obtenidos de la Encuesta Final*

INDICADORES		RESPUESTAS		
		NADA	POCO	MUCHO
1	Conozco que existe un Plan de Capacitación dentro de la Institución donde laboro		17%	83%
2	Tenía conocimiento previo sobre el manejo de las herramientas impartidas en el curso	33%	50%	17
3	Uso en mis presentaciones herramientas tecnológicas tales como CANVA, GOOGLE DOCS, GENIALLY	33%	17%	50%
4	La información que tengo sobre las herramientas tecnológicas me ha servido en mi rol como docente.	17%		83%
5	Considero que el conocimiento sobre estas herramientas ayuda a mejorar mi desempeño laboral			100%
6	He encontrado información que me ayuda a mejorar mis destrezas y habilidades como formador.			100%
7	Me siento listo o preparado para usar herramientas tecnológicas durante mis clases virtuales		17%	83%
8	Siento que mis colegas tienen más conocimiento que yo sobre el uso de herramientas tecnológicas		67%	33%
9	Considero que mi entorno de trabajo favorece la aplicación de aprendizajes.		33%	67%
10	La capacitación debe ser un proceso continuo que favorezca mi desempeño			100%

*Fuente: Elaborado por la autora. Datos obtenidos mediante tabulación de resultados de las encuestas, luego del proceso de capacitación.*



Al encuestar al mismo grupo de docentes, luego del proceso de capacitación, se evidencia una notable mejoría sobre el conocimiento y manejo de las herramientas informáticas impartidas durante la capacitación. En casi todas las preguntas hay un incremento favorable de conocimiento, pasando de “NADA” y “POCO” a “MUCHO”, lo cual sin duda se verá reflejado en su desempeño presente y futuro.

De igual forma, a continuación se muestran los resultados obtenidos antes y después de la capacitación donde se puede evidenciar los resultados comparativos antes y después del proceso de capacitación sobre Formación de Formadores.

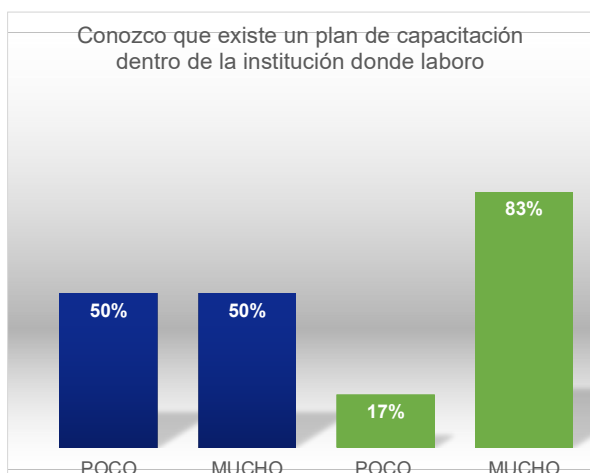


Figura 15. Resultados obtenidos de la Pregunta 1

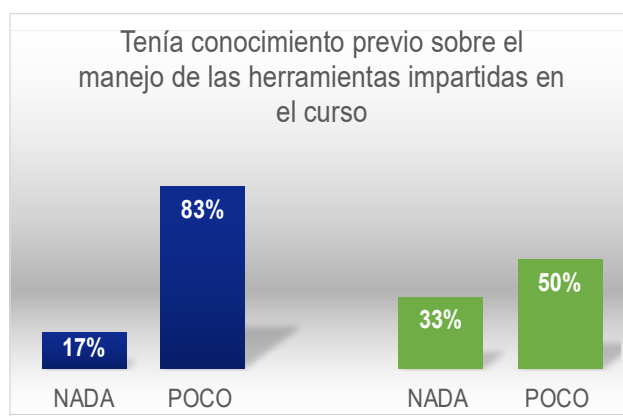


Figura 16. Resultados obtenidos de la Pregunta 2

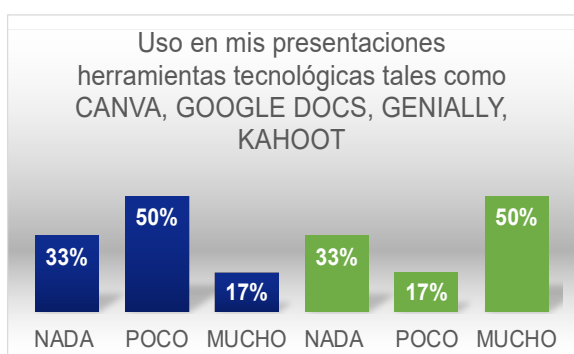


Figura 17. Resultados obtenidos de la Pregunta 3



Figura 18. Resultados obtenidos de la Pregunta 4

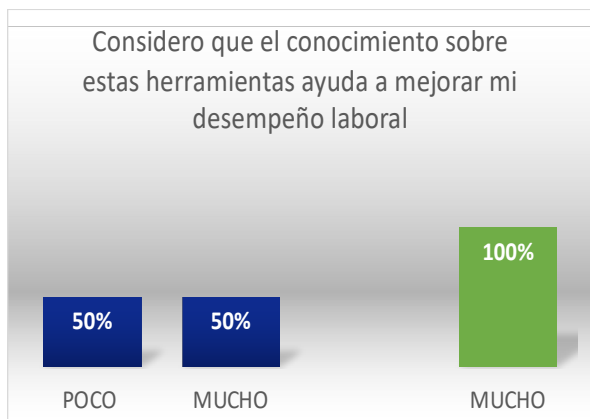


Figura 19. Resultados obtenidos de la Pregunta 5

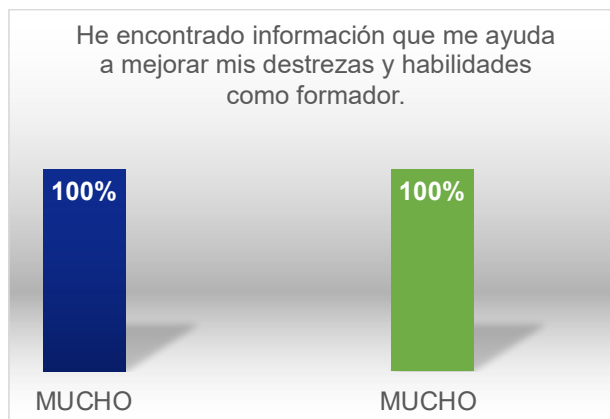


Figura 20. Resultados obtenidos de la Pregunta 6

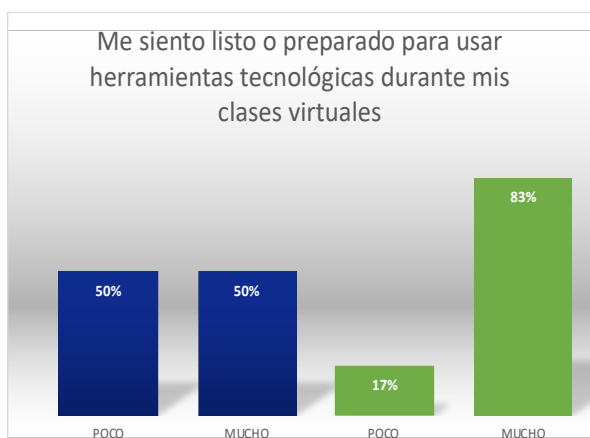


Figura 21. Resultados obtenidos de la Pregunta 7

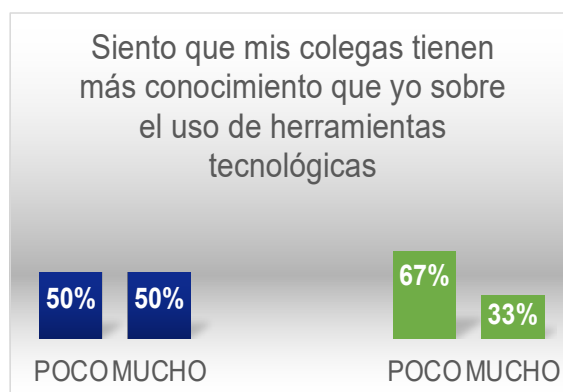


Figura 22. Resultados obtenidos de la Pregunta 8

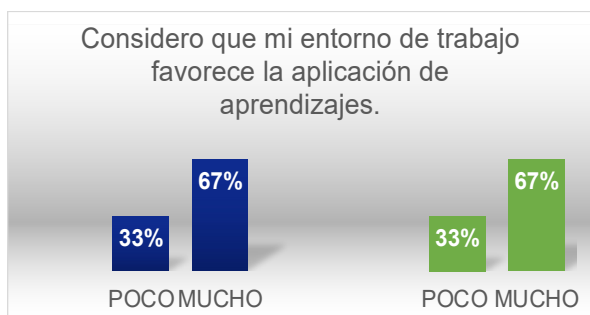


Figura 23. Resultados obtenidos de la Pregunta 9

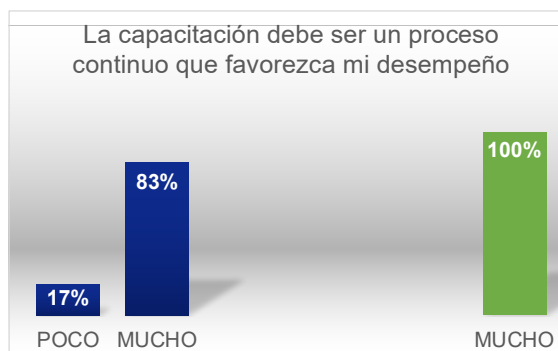


Figura 24. Resultados obtenidos de la Pregunta 10

Como se puede observar en los resultados, hay un incremento significativo sobre el conocimiento que tienen los docentes sobre la existencia de un Plan de Capacitación, luego del proceso de capacitación. En cuanto al uso de herramientas, después de la capacitación, se evidencia un crecimiento importante sobre el uso de las mismas. El comparativo de la pregunta 5 es muy importante, por cuanto esa tabla es la evidencia de que la intervención ha dado el resultado propuesto en los objetivos. Al preguntar a los docentes si el conocimiento de estas herramientas ayuda a mejorar su desempeño laboral, todos contestan "MUCHO". Después del proceso de capacitación el 83% indica sentirse listo para usar las herramientas, lo cual es muy positivo pues aumentará su efectividad al momento de enseñar. En relación a la pregunta 8, se evidencia un cambio positivo sobre el autoconocimiento del aprendizaje impartido, pues el 67% responde que siente poca diferencia entre el conocimiento de sus colegas y ellos mismos. Finalmente, en la pregunta 10, se evidencia en los resultados que el 100% de los participantes consideran que la capacitación es un proceso que favorece su desempeño.

## **Discusión, conclusión, recomendaciones y limitaciones**

### **Discusión**

Las técnicas de intervención organizacional forman parte de las herramientas más importantes implementadas hoy en día por especialistas del área de Recursos Humanos, para promover una cultura organizacional enfocada en el bienestar de los colaboradores, su desempeño laboral, relaciones interpersonales y bienestar general. A través de ellas buscan dar respuestas al personal que labora dentro de una organización, y cuya visión, hoy en día, es pertenecer a empresas que los hagan sentir valorados y respetados.

Así también, a través del Desarrollo Profesional, las empresas apuntan a ofrecer lugares de trabajo más flexibles para sus colaboradores, dónde estos puedan formarse y desarrollar nuevas habilidades. Constantemente, el personal y las empresas deben estar evolucionando, y para eso, se valen de intervenciones organizacionales, tales como la capacitación. Este proceso educativo de corto plazo, permite que los profesionales puedan acceder a nuevos conocimientos, desarrollar o mejorar ciertas habilidades e incluso, adquirir nuevas competencias.

En este sentido, el trabajo investigativo realizado, ha sido de vital importancia dentro de la Unidad Educativa Particular San Joaquín y Santa Ana. La propuesta de capacitación para los docentes de 4to. y 5yo. Grado de Educación Básica, pudo ejecutarse con mucho éxito, permitiéndoles a través de la misma, mejorar sus conocimientos, habilidades y desempeño; lo cual se pudo evidenciar a través de los resultados obtenidos.

“Algunas tendencias muestran que el mejor modelo de formación continua es el que se realiza en la propia escuela, a partir de las dificultades y problemas detectados por el equipo escolar” (Vaillant, 2007). Es por ello que, el proceso de capacitación ejecutado y sobre el cual se basa el presente trabajo investigativo, obedeció a la necesidad expresada por los docentes de la institución; buscando a través del proceso formativo, brindarles conocimientos útiles para

su realidad actual, mediante la implementación de herramientas y recursos que puedan ser utilizados por ellos, después de las capacitaciones.

Uno de los hallazgos importantes encontrados durante esta intervención, es que dentro de la institución, no existe un proceso continuo de formación, lo cual sin duda, podría significar una desventaja competitiva para la empresa. Sin embargo, los docentes con los cuales se realizó el presente trabajo, se muestran como personas altamente capacitadas para iniciar un proceso de formación interno, como instructores. Además, es importante indicar que no cuentan únicamente con el conocimiento y las herramientas, sino que muchos de ellos tienen habilidades propias de formadores. Así también, podría sugerirse a la Directora Administrativa que inicie un plan piloto de universidad corporativa, para de esa forma, capacitar a su personal en temas que ella domine, tal y como hacen Mc. Donalds, Coca Cola y otras multinacionales importantes, dónde “Las clases y los cursos de capacitación son impartidos por altos ejecutivos de la empresa y algunos consultores invitados” (Meister, 1999).

## **Conclusión**

Al momento de iniciar este proceso investigativo, sabía que el proceso de capacitación a los docentes no sería una labor sencilla, primero porque era un público con el cual no había tenido interacción, además el entorno de COVID-19 hace que todo se vuelva más complejo, denso e irritable. La única cosa que tenía cierta es que este grupo de docentes necesitaban a gritos adquirir herramientas que mejoren su productividad, estabilidad laboral, niveles de estrés y manejo de emociones. Además de poder proporcionarles herramientas informáticas que les permitieran desarrollar y diseñar sus clases de forma más dinámica y divertida, optimizando así tiempo e impactando positivamente sobre sus estudiantes, que al igual que ellos, han tenido que acoplarse incómodamente a esta nueva realidad de educación virtual.

Sabía que había muchas inquietudes que cubrir y el desafío era grande, sin embargo, me sirvió mucho recordar, que al igual que ellos, yo también estaba aprendiendo a acoplarme a esta nueva realidad. ¿Cómo aportar entonces al desarrollo de Inteligencia Emocional a un grupo de docentes, que estaba pasándola quizá peor que yo? Cuando supe la respuesta, puse todo mi potencial al servicio de esta pequeña comunidad, que día a día, en cada clase, no hizo otra cosa que abrirme su corazón.

Puesto en marcha el plan de capacitación, muchas dudas iban siendo contestadas y otras nuevas dudas iban saliendo. Aprendieron ellos, aprendimos todos. Y el resultado es tangible, no solo a través de las cifras evidenciadas en los análisis presentados anteriormente, sino que, al finalizar el proceso de capacitación, se pudo percibir una notable mejoría en los docentes, tanto en el conocimiento, así como sobre el manejo de sus emociones.

Adicionalmente, la retroalimentación recibida, por parte de la Directora Administrativa, luego de la capacitación, ha sido muy favorable.

El personal capacitado, hoy en día cuenta con conocimientos sobre el uso de herramientas que facilitan sus clases y actividades educativas, tienen más confianza al momento de preparar una clase virtual y son personas altamente dispuestas a aprender. Ese es su verdadero valor: todo el tiempo están enseñando y aprendiendo.

### **Limitaciones y recomendaciones**

Son varias las limitaciones encontradas dentro de la Unidad Educativa San Joaquín y Santa Ana, en cuanto a la administración de recursos humanos, que es el área de mi competencia.

Uno de ellos es que no existe manual, ni procedimiento de contratación y capacitación; así como tampoco se registran perfiles o manuales de puestos; por lo tanto, al momento de levantar un DNC, sería muy complejo realizar la matriz, ya que no existe la información de las capacitaciones requeridas dentro de los perfiles. Esto a su vez, también derivaría en un problema, al momento de realizar un proceso de selección de docentes o personal administrativo, por cuanto no existe un registro de la información inherente a los perfiles y descripción de cargos.

Otra de las limitaciones encontradas, es que, al formar parte de las Instituciones que son regentadas por la Red Educativa Arquidiocesana, no solo se rige de acuerdo a la normativa establecida por la REA, sino que depende económicamente de la misma, lo cual dificulta el desarrollo y mejora de la infraestructura; además que para realizar actividades inherentes a la administración, requieren de la autorización del Directorio, lo cual vuelve todo trámite importante, engorroso.

En cuanto al proceso de capacitación como tal, se pudo constatar que no viene siendo un proceso continuo, lo cual genera malestar en el personal docente. Si bien es cierto, esta intervención ha dado resultados favorables, la única forma de obtener cambios permanentes, es a través de un plan de capacitación bien estructurado, que busque cumplir, no solo las necesidades a corto plazo, sino que sirva como un plan de formación sostenible.

Se debe entener a la capacitación como una oportunidad de crecimiento no solo para el colaborador, sino para la empresa, pues a mayor formación del personal, mayor competitividad de la compañía, y bajo esa creencia, es importante trabajar sobre la cultura organizacional, no solo para esta institución, sino para las demás escuelas y colegios que forman parte de la REA.

Si bien es cierto, la capacitación en sí, no garantiza la estabilidad laboral ni el compromiso de los colaboradores, mantener dentro de la visión, la intención de formarlos continuamente, es una gran motivación para las personas, que hoy en día, generan vínculo no

solo con la empresa que mejor paga, sino con aquella que se preocupa por su crecimiento y bienestar.

Otra recomendación que estimo importante es el levantamiento de los perfiles actualmente existentes, creación de una base de datos de los docentes y levantamiento de una matriz de Necesidades de Capacitación, indicando las capacitaciones con las que cuenta actualmente el personal, así como aquellas habilidades o conocimientos que requieren ser cubiertos por parte de la institución.

Finalmente, la formación de una escuela corporativa sería muy interesante para la institución y le daría un valor agregado importante. Esta es una práctica cada día más común que consiste en formar a los mismos docentes como capacitadores, en diversos temas que sean de su dominio e interés; y una vez que hayan sido formados, ellos van y replican dentro de su grupo de trabajo, todo el conocimiento adquirido. Para este tipo de proyectos, se requiere mucho compromiso, interés y creatividad y estoy segura de que son virtudes con las que se cuenta actualmente dentro de la institución. Desarrollar un programa de capacitación continuo, sobre temas puntuales, de fácil aplicación, mejorará el clima laboral de la organización y generará sentido de pertenencia dentro del grupo de docentes.

Establecer las necesidades de capacitación más urgentes, ayudará a disminuir la brecha de conocimiento que podría existir entre un docente y otro, además de que le permitiría a la institución formar personal altamente capacitado; lo cual aportaría para el cumplimiento de los objetivos estratégicos empresariales, aportando su nivel de competitividad.



## Bibliografía

- Guízar, R. (2013). *DESARROLLO ORGANIZACIONAL Principios y aplicaciones*. México: Mc Graw Hill .
- Chiavenato, I. (2007). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANO El capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Guízar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional. Principios y aplicaciones*. Mc Graw Hill.
- Guízar, R. (2013). *DESARROLLO ORGANIZACIONAL Principios y aplicaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Educación, M. d. (2015). Obtenido de Ministerio de Educación: <https://educacion.gob.ec/la-jornada-laboral-docente-rige-desde-el-18-de-mayo-y-se-aplica-para-las-instituciones-educativas-fiscales/>
- Alles, M. (2015). *Dirección Estratégica de RRHH Gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica S.A.
- Mondy y Noe. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación.
- Vaillant, D. (2007). Mejorando la formación y el desarrollo profesional docente en Latinoamérica. *Rev. Pensamiento Educativo Vol. 41*.
- Meister, J. (1999). *Educación Corporativa: la gestión del capital intelectual a través de universidades corporativas*. Sao Paulo: Makron Books.
- Guízar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional. Principio y aplicaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Sorense, J. (2002). *Administrative Science Quarterly*, 70-91.
- REA GYE. (s.f.). Obtenido de <http://rea-gye.com/index.php>
- Siliceo, A. (2004). *Capacitación y Desarrollo Personal*. México: Limusa S.A.
- Arquidiócesana, R. E. (s.f.). Obtenido de <http://www.rea-gye.com/instituciones/>

## ANEXO A Carta Aval del Tutor Docente



PROCESO DE TITULACIÓN 2020-2021  
 AVAL DE TRABAJO DE TITULACIÓN  
 GRADO

Nombre del Tesista:	Ana Lorena Andrade Gutierrez
Docente Tutor:	Galo Fernando Montenegro Álvarez
Título del trabajo:	MEJORA DE DESEMPEÑO LABORAL EN LOS DOCENTES DE CUARTO Y QUINTO GRADO DE EDUCACIÓN BÁSICA DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR SAN JOAQUÍN Y SANTA ANA MEDIANTE CAPACITACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y FORMACIÓN DE FORMADORES

	Sí	No
Ha seguido las pautas básicas para la elaboración del documento	X	
El alumno o alumna me dio a conocer oportunamente los contenidos de la versión definitiva del documento antes de entregarlo a la universidad	X	
Respaldo la entrega de este avance en la Facultad de Ecología Humana, Educación y Desarrollo humano.	X	

FIRMA DEL DOCENTE TUTOR *Galo Montenegro A.*

FECHA: 28/02/2021

## ANEXO B Fortamo de Encuesta Inteligencia Emocional

NOMBRE:			
FECHA:			

<p><b>INSTRUCCIONES</b></p> <p>Por favor lea las siguientes afirmaciones y exprese su grado de acuerdo con las mismas usando esta escala.</p> <p>1: NADA 2: POCO 3: MUCHO</p>
---

INDICADORES		RESPUESTAS		
		1	2	3
1	Tengo conocimiento previo sobre INTELIGENCIA EMOCIONAL antes de esta capacitación			
2	Constantemente estoy enojado, preocupado o triste			
3	Me preocupa lo que otras personas piensan sobre mí			
4	Me cuesta tomar decisiones por mi cuenta			
5	Sé aceptar comentarios negativos sobre mí o mi trabajo			
6	Necesito reconocimiento para lograr mis metas			
7	Identifico fácilmente mis emociones y sé a qué se debe mi miedo, pena, enojo			
8	Canalizo bien mi enojo o frustración			
9	Lo que ocurre a mi alrededor me preocupa constantemente			
10	Mis pensamientos son positivos la mayor parte del tiempo			

<b>COMENTARIOS O SUGERENCIAS:</b>


## ANEXO C Fortamo de Encuesta Formación de Formadores

<b>ENCUESTA CAPACITACIÓN "FORMACIÓN DE FORMADORES Y APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS"</b>				
NOMBRE:				
FECHA:				
<p><b>INSTRUCCIONES</b></p> <p>Por favor lea las siguientes afirmaciones y exprese su grado de acuerdo con las mismas usando esta escala.</p> <p>1: NADA 2: POCO 3: MUCHO</p>				
INDICADORES		RESPUESTAS		
		1	2	3
1	Conozco que existe un Plan de Capacitación dentro de la Institución donde laboro			
2	Tenia conocimiento previo sobre el manejo de las herramientas impartidas en el curso			
3	Uso en mis presentaciones herramientas tecnológicas tales como CANVA, GOOGLE DOCS, GENIALLY			
4	La información que tengo sobre las herramientas tecnológicas me ha servido en mi rol como docente.			
5	Considero que el conocimiento sobre estas herramientas ayuda a mejorar mi desempeño laboral			
6	He encontrado información que me ayuda a mejorar mis destrezas y habilidades como formador.			
7	Me siento listo o preparado para usar herramientas tecnológicas durante mis clases virtuales			
8	Siento que mis colegas tienen más conocimiento que yo sobre el uso de herramientas tecnológicas			
9	Considero que mi entorno de trabajo favorece la aplicación de aprendizajes.			
10	La capacitación debe ser un proceso continuo que favorezca mi desempeño			
<p><b>COMENTARIOS O SUGERENCIAS:</b></p>				

**ANEXO D Matriz de tabulación Inteligencia Emocional – Evaluación inicial**

INDICADORES		RESPUESTAS		
		NADA	POCO	MUCHO
1	Tengo conocimiento previo sobre INTELIGENCIA EMOCIONAL antes de esta capacitación	1	5	
2	Constantemente estoy enojado, preocupado o triste	2	4	
3	Me preocupa lo que otras personas piensan sobre mí	4	2	
4	Me cuesta tomar decisiones por mi cuenta	3	3	
5	Sé aceptar comentarios negativos sobre mí o mi trabajo		3	3
6	Necesito reconocimiento para lograr mis metas	5	1	
7	Identifico fácilmente mis emociones y sé a qué se debe mi miedo, pena, enojo	1	5	
8	Canalizo bien mi enojo o frustración	1	5	
9	Lo que ocurre a mi alrededor me preocupa constatemente	1	2	3
10	Mis pensamientos son positivos la mayor parte del tiempo		2	4

INDICADORES		RESPUESTAS		
		NADA	POCO	MUCHO
1	Tengo conocimiento previo sobre INTELIGENCIA EMOCIONAL antes de esta capacitación	17%	83%	
2	Constantemente estoy enojado, preocupado o triste	33%	67%	
3	Me preocupa lo que otras personas piensan sobre mí	67%	33%	
4	Me cuesta tomar decisiones por mi cuenta	50%	50%	
5	Sé aceptar comentarios negativos sobre mí o mi trabajo		50%	50%
6	Necesito reconocimiento para lograr mis metas	83%	17%	
7	Identifico fácilmente mis emociones y sé a qué se debe mi miedo, pena, enojo	17%	83%	
8	Canalizo bien mi enojo o frustración	17%	83%	
9	Lo que ocurre a mi alrededor me preocupa constatemente	17%	33%	50%
10	Mis pensamientos son positivos la mayor parte del tiempo		33%	67%

**ANEXO E Matriz de tabulación Inteligencia Emocional – Evaluación final**

INDICADORES		RESPUESTAS		
		NADA	POCO	MUCHO
1	Tengo conocimiento previo sobre INTELIGENCIA EMOCIONAL antes de esta capacitación		5	1
2	Constantemente estoy enojado, preocupado o triste	4	2	
3	Me preocupa lo que otras personas piensan sobre mí	5	1	
4	Me cuesta tomar decisiones por mi cuenta	5	1	
5	Sé aceptar comentarios negativos sobre mí o mi trabajo		4	2
6	Necesito reconocimiento para lograr mis metas	5	1	
7	Identifico fácilmente mis emociones y sé a qué se debe mi miedo, pena, enojo		4	2
8	Canalizo bien mi enojo o frustración		5	1
9	Lo que ocurre a mi alrededor me preocupa constantemente	1	4	1
10	Mis pensamientos son positivos la mayor parte del tiempo		1	5

INDICADORES		RESPUESTAS		
		NADA	POCO	MUCHO
1	Tengo conocimiento previo sobre INTELIGENCIA EMOCIONAL antes de esta capacitación		83%	17%
2	Constantemente estoy enojado, preocupado o triste	67%	33%	
3	Me preocupa lo que otras personas piensan sobre mí	83%	17%	
4	Me cuesta tomar decisiones por mi cuenta	83%	17%	
5	Sé aceptar comentarios negativos sobre mí o mi trabajo		67%	33%
6	Necesito reconocimiento para lograr mis metas	83%	17%	
7	Identifico fácilmente mis emociones y sé a qué se debe mi miedo, pena, enojo		67%	33%
8	Canalizo bien mi enojo o frustración		83%	17%
9	Lo que ocurre a mi alrededor me preocupa constantemente	17%	66%	17%
10	Mis pensamientos son positivos la mayor parte del tiempo		17%	83%

## ANEXO F Matriz de tabulación Formación de Formadores – Evaluación inicial

INDICADORES		RESPUESTAS		
		NADA	POCO	MUCHO
1	Conozco que existe un Plan de Capacitación dentro de la Institución donde laboro		3	3
2	Tenía conocimiento previo sobre el manejo de las herramientas impartidas en el curso	1	5	
3	Uso en mis presentaciones herramientas tecnológicas tales como CANVA, GOOGLE DOCS, GENIALLY	2	3	1
4	La información que tengo sobre las herramientas tecnológicas me ha servido en mi rol como docente.	1	2	3
5	Considero que el conocimiento sobre estas herramientas ayuda a mejorar mi desempeño laboral		3	3
6	He encontrado información que me ayuda a mejorar mis destrezas y habilidades como formador.			6
7	Me siento listo o preparado para usar herramientas tecnológicas durante mis clases virtuales		3	3
8	Siento que mis colegas tienen más conocimiento que yo sobre el uso de herramientas tecnológicas		3	3
9	Considero que mi entorno de trabajo favorece la aplicación de aprendizajes.		2	4
10	La capacitación debe ser un proceso continuo que favorezca mi desempeño		1	5

INDICADORES		RESPUESTAS		
		NADA	POCO	MUCHO
1	Conozco que existe un Plan de Capacitación dentro de la Institución donde laboro		50%	50%
2	Tenía conocimiento previo sobre el manejo de las herramientas impartidas en el curso	17%	83%	
3	Uso en mis presentaciones herramientas tecnológicas tales como CANVA, GOOGLE DOCS, GENIALLY	33%	50%	17%
4	La información que tengo sobre las herramientas tecnológicas me ha servido en mi rol como docente.	17%	33%	50%
5	Considero que el conocimiento sobre estas herramientas ayuda a mejorar mi desempeño laboral		50%	50%
6	He encontrado información que me ayuda a mejorar mis destrezas y habilidades como formador.			100%
7	Me siento listo o preparado para usar herramientas tecnológicas durante mis clases virtuales		50%	50%
8	Siento que mis colegas tienen más conocimiento que yo sobre el uso de herramientas tecnológicas		50%	50%
9	Considero que mi entorno de trabajo favorece la aplicación de aprendizajes.		33%	67%
10	La capacitación debe ser un proceso continuo que favorezca mi desempeño		17%	83%

**ANEXO G Matriz de tabulación Formación de Formadores – Evaluación final**

INDICADORES		RESPUESTAS		
		NADA	POCO	MUCHO
1	Conozco que existe un Plan de Capacitación dentro de la Institución donde laboro		1	5
2	Tenía conocimiento previo sobre el manejo de las herramientas impartidas en el curso	2	3	1
3	Uso en mis presentaciones herramientas tecnológicas tales como CANVA, GOOGLE DOCS, GENIALLY	2	1	3
4	La información que tengo sobre las herramientas tecnológicas me ha servido en mi rol como docente.	1		5
5	Considero que el conocimiento sobre estas herramientas ayuda a mejorar mi desempeño laboral			6
6	He encontrado información que me ayuda a mejorar mis destrezas y habilidades como formador.			6
7	Me siento listo o preparado para usar herramientas tecnológicas durante mis clases virtuales		1	5
8	Siento que mis colegas tienen más conocimiento que yo sobre el uso de herramientas tecnológicas		4	2
9	Considero que mi entorno de trabajo favorece la aplicación de aprendizajes.		2	4
10	La capacitación debe ser un proceso continuo que favorezca mi desempeño			6

INDICADORES		RESPUESTAS		
		NADA	POCO	MUCHO
1	Conozco que existe un Plan de Capacitación dentro de la Institución donde laboro		17%	83%
2	Tenía conocimiento previo sobre el manejo de las herramientas impartidas en el curso	33%	50%	17
3	Uso en mis presentaciones herramientas tecnológicas tales como CANVA, GOOGLE DOCS, GENIALLY	33%	17%	50%
4	La información que tengo sobre las herramientas tecnológicas me ha servido en mi rol como docente.	17%		83%
5	Considero que el conocimiento sobre estas herramientas ayuda a mejorar mi desempeño laboral			100%
6	He encontrado información que me ayuda a mejorar mis destrezas y habilidades como formador.			100%
7	Me siento listo o preparado para usar herramientas tecnológicas durante mis clases virtuales		17%	83%
8	Siento que mis colegas tienen más conocimiento que yo sobre el uso de herramientas tecnológicas		67%	33%
9	Considero que mi entorno de trabajo favorece la aplicación de aprendizajes.		33%	67%
10	La capacitación debe ser un proceso continuo que favorezca mi desempeño			100%



