



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y LA
INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS DOCENTES DE LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA JORGE CHÁVEZ DEL
DISTRITO GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA, TACNA**

2020

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

Bach. PAUCARA MIRANDA, BRENDA SUSANA

DNI 47282365

LIMA - PERÚ

2020

Reporte antiplagio menor a 30%



CERTIFICADO DE ANÁLISIS

Compilatio informa de las tasas de similitudes recuperadas. No son tasas de plagio. La puntuación por sí sola no permite interpretar si las similitudes encontradas son plagiadas o no. Consulte el informe de análisis detallado para interpretar el resultado.

Similitudes del documento :

6%

Similitudes de las partes 1 :

2%

ANALIZADO EN LA CUENTA

Apellido :	Grados
Nombre :	Titulos
E-mail :	ofgradosytitulos@utelesup.edu.pe
Carpeta :	TESIS AREQUIPA

INFORMACIÓN SOBRE EL DOCUMENTO

Autor(es) :	No disponible
Título :	Relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en los docentes de la institución educativa jorge chávez del distrito gregorio albarracín lanchipa, tacna 2020
Descripción :	INFORME DE TESIS
Analizado el :	05/12/2020 05:59
ID Documento :	29edmxml
Nombre del archivo :	PAUCARA MIRANDA_BRENDA SUSANA.docx
Tipo de archivo :	docx
Número de palabras :	9 029
Número de caracteres :	61 216
Tamaño original del archivo (kB) :	3 751.28
Tipo de carga :	Colecta de los trabajos por formulario
Cargado el :	05/12/2020 05:27

FUENTES ENCONTRADAS

Fuentes muy probables :	15 fuentes
Fuentes poco probables :	25 fuentes
Fuentes accidentales :	1 fuente
Fuentes descartadas :	0 fuente

SIMILITUDES ENCONTRADAS EN ESTE

DOCUMENTO/ESTA PARTE

Similitudes idénticas :	2%
Similitudes supuestas :	<1%
Similitudes accidentales :	<1%

TOP DE FUENTES PROBABLES - ENTRE LAS FUENTES PROBABLES

Fuentes	Similitud
1. bdigital.uncu.edu.ar/.../codutitesisenferme...dadeslaborales.pdf	<1%
2. Fuente Compilatio.net ufwyg51e	<1%
3. Fuente Compilatio.net que4r97t	<1%

ASESOR DE TESIS

Dra. MAPPY ARCE FIGUEROA
DNI 29313661 [https://orcid.org/ 0000-0003-2776-6922](https://orcid.org/0000-0003-2776-6922)

JURADO EXAMINADOR

Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE
DNI 09753980 <https://orcid.org/0000-0002-6324-7671>
Presidente

Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO
DNI 08217185 <https://orcid.org/0000-0001-9093-4955>
Secretario

Mg. GUTIERREZ SUAREZ DIEGO ALEJANDRO
CE 003319075 <https://orcid.org/0000-0003-1388-6448>
Vocal

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi madre por acompañarme constantemente y a mi familia por alentarme a seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi asesora, por su guía y recomendaciones, las cuales dieron forma a este trabajo de investigación.

RESUMEN

La presente investigación titulada “Relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en los docentes de la I. E. Jorge Chávez del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2020” lleva por objetivo principal, determinar la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en los docentes.

Para lo cual, se establecieron los siguientes aspectos metodológicos; un enfoque cuantitativo de investigación, de nivel correlacional, no experimental de corte transversal. La investigación se llevó a cabo en una muestra compuesta por 90 docentes que laboran en la I. E. Jorge Chávez del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa. Los instrumentos empleados en el proceso de recolección de datos fueron, el Cuestionario de Sáenz (2019) titulado “Cuestionario para medir el estrés laboral” y el Cuestionario de Rojas (2014) titulado “Cuestionario para medir la inteligencia emocional”.

Los resultados obtenidos mediante la Prueba de correlación Rho Spearman, confirmaron la existencia de una relación significativa entre ambas variables, no solo eso, esta relación resultó positiva y de intensidad moderada, lo cual brinda una evidencia de gran importancia a la comunidad científica, al ser contraria a lo establecido por la teoría hasta la fecha, sustentada por el conjunto de tesis previas. Sin embargo, estos resultados tienen su fundamento en la coyuntura vivida por la población docente estudiada, la cual experimentó un periodo de grandes cambios, propiciados por la situación de pandemia (Ministerio de Educación, 2020); y las reformas educativas en relación a la incorporación del enfoque de educación emocional y social en las temáticas curriculares de la Educación Básica Regular (Gonzales, 2018).

Como es sabido en la comunidad científica, los resultados obtenidos en una investigación pueden apoyar en la prueba o cuestionamiento de las teorías existentes y los resultados sobre una teoría no necesariamente van a permanecer estables con el paso del tiempo, sobre todo si la población estudiada está expuesta a eventos que traen consigo grandes cambios (Hernández & Mendoza, 2018a).

Palabras clave: inteligencia emocional, estrés laboral, correlación, docentes, pandemia.

ABSTRACT

The present research entitled "Relationship between work stress and emotional intelligence in teachers of the IE Jorge Chávez district Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2020" has as its main objective, to determine the relationship between work stress and emotional intelligence in teachers.

For which, the following methodological aspects were established; a quantitative research approach, correlational level, non-experimental cross-sectional. The research was carried out in a sample made up of 90 teachers who work at the Jorge Chávez I.E. of the Gregorio Albarracín Lanchipa District. The instruments used in the data collection process were the Sáenz Questionnaire (2019) entitled "Questionnaire to measure work stress" and the Rojas Questionnaire (2014) entitled "Questionnaire to measure emotional intelligence".

The results obtained through the Rho Spearman correlation test confirmed the existence of a significant relationship between both variables, not only that, this relationship was positive and of moderate intensity, which provides evidence of great importance to the scientific community, as contrary to what is established by the theory to date, supported by the set of previous theses. However, these results are based on the situation experienced by the teaching population studied, which experienced a period of great changes, caused by the pandemic situation (Ministry of Education, 2020a); and educational reforms in relation to the incorporation of the emotional and social education approach in the curricular themes of Regular Basic Education (Gonzales, 2018).

As is known in the scientific community, the results obtained in an investigation can support the testing or questioning of existing theories and the results of a theory will not necessarily remain stable over time, especially if the population studied is exposed to events that bring great changes (Hernández & Mendoza, 2018a).

Keywords: Emotional intelligence, work stress, correlation, teachers, pandemic.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
INTRODUCCIÓN	xvii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	19
1.1. Planteamiento del problema.....	19
1.2. Formulación del problema	24
1.2.1. Problema general	24
1.2.2. Problemas específicos.....	24
1.3. Justificación del estudio.....	25
1.3.1. Justificación práctica.....	25
1.3.2. Justificación teórica	26
1.3.3. Justificación metodológica	26
1.4. Objetivos de la investigación	27
1.4.1. Objetivo general.....	27
1.4.2. Objetivos específicos.....	27
II. MARCO TEÓRICO	28
2.1. Antecedentes de la investigación	28
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	28
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	29
2.2. Bases teóricas de las variables	30
2.2.1. Estrés laboral.....	30
2.2.2. Inteligencia emocional	39
2.3. Definición de conceptos básicos	47
III. MARCO METODOLÓGICO.....	49

3.1.	Hipótesis de la investigación	49
3.1.1.	Hipótesis general	49
3.1.2.	Hipótesis específicas	49
3.2.	Variables de estudio	49
3.2.1.	Definición conceptual.....	49
3.2.2.	Definición operacional	50
3.3.	Tipo y nivel de la investigación	50
3.4.	Diseño de la investigación	50
3.5.	Población y muestra de estudio.....	51
3.5.1.	Población	51
3.5.2.	Muestra.....	51
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos.....	51
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos	51
3.7.	Métodos de análisis de datos	53
3.8.	Aspectos éticos	53
IV.	RESULTADOS	54
4.1.	Resultados descriptivos.....	54
V.	DISCUSIÓN	115
5.1.	Análisis de discusión de resultados.....	115
VI.	CONCLUSIONES	117
VII.	RECOMENDACIONES.....	119
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	121
	ANEXOS	127
	Anexo 1. Matriz de consistencia.	128
	Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables.....	130
	Anexo 3. Instrumentos	133
	Anexo 4. Validación de instrumentos.....	135
	Anexo 5. Matriz de datos	143

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Ficha técnica del instrumento para la medición del estrés laboral	51
Tabla 2.	Ficha técnica del instrumento para la medición de la Inteligencia Emocional.....	52
Tabla 3.	Distribución por sexo	54
Tabla 4.	Distribución por grado de Instrucción	55
Tabla 5.	Distribución por años de labor docente	56
Tabla 6.	Distribución por edad.....	57
Tabla 7	Ítem 1: Consideras que la relación con tus colegas de labor es solo apropiada	58
Tabla 8.	Ítem 2: Crees que la relación entre tus colegas convendría mejorar ...	59
Tabla 9.	Ítem 3: Consideras que la relación con tus colegas es motivadora	60
Tabla 10.	Ítem 4: Consideras que la comunicación con todos los participantes funda estrés.....	61
Tabla 11.	Ítem 5: Crees que la comunicación es un factor importante para el progreso de las actividades de tu trabajo	62
Tabla 12.	Ítem 6: Consideras que la mala comunicación con tu equipo de trabajo crea estrés.....	63
Tabla 13.	Ítem 7: Considera que la imposición laboral que tiene en la institución, es causa de estrés	64
Tabla 14.	Ítem 8: El sobretiempo laboral, ocasiona que no se desempeñen las actividades de tu trabajo de forma adecuada	65
Tabla 15.	Ítem 9: Las actividades que sobrellevan a una recarga laboral son un inconveniente	66
Tabla 16.	Dimensión 1: Resultados de la dimensión estrés a nivel organizacional	67
Tabla 17.	Ítem 10: Crees que los inconvenientes familiares son producidos por estrés propio.....	68
Tabla 18.	Ítem 11: Piensas que el estrés es un elemento importante que implica a tu familia	69
Tabla 19.	Ítem 12: Piensas que las dificultades familiares mejorarían si realizas nuevas actividades	70

Tabla 20. Ítem 13: Opinas que el pago de tus servicios de trabajo, admitidos con demora te genera estrés personal como familiar.....	71
Tabla 21. Ítem 14: Los problemas financieros te general estrés	72
Tabla 22. Ítem 15: Crees que una de las causas principales de tu estrés es generada por problemas financieros	73
Tabla 23. Dimensión 2: Resultados de la Dimensión Estrés a Nivel Individual ...	74
Tabla 24. Ítem 16: Crees que los actuales cambios conllevan a una inseguridad económica.....	75
Tabla 25. Ítem 17: Crees que un recorte de presupuesto, te generaría inseguridad a nivel financiero	76
Tabla 26. Ítem 18: Consideras que la inestabilidad política, causa estrés en tu ambiente laboral	77
Tabla 27. Ítem 19: Los cambios de emergencia, genera incomodidad en su percepción sobre la política de la institución	78
Tabla 28. Dimensión 3: Resultados de la dimensión estrés a nivel del entorno..	79
Tabla 29. Resultados de la variable estrés laboral.....	80
Tabla 30. Ítem 1: Identifico emociones negativas en situaciones problemáticas	81
Tabla 31. Ítem 2: Explico la importancia de los sentimientos hacia el trabajo	82
Tabla 32. Ítem 3: Adapto con facilidad las situaciones nuevas que se me presentan	83
Tabla 33. Ítem 4: Manejo las reacciones adversas con tácticas adecuadas según las circunstancias cambiantes	84
Tabla 34. Ítem 5: Planifico metas progresivas y acepto los riesgos que se presentan en el trabajo.....	85
Tabla 35. Ítem 6: Busco activamente oportunidades para cumplir con la misión del grupo	86
Tabla 36. Dimensión 1: Resultados de la dimensión Autoconocimiento	87
Tabla 37. Ítem 7: Despliego esfuerzos para lograr los objetivos institucionales..	88
Tabla 38. Ítem 8: Percibió ser útil en el cumplimiento de la misión institucional..	89
Tabla 39. Ítem 9: Está dispuesto a aprovechar las oportunidades para lograr los objetivos comunes	90

Tabla 40. Ítem 10: Movilizo a los demás mediante emprendimientos inusuales en pro de los objetivos institucionales	91
Tabla 41.. Ítem 11: Persisto en el logro de las metas pese a los obstáculos y limitaciones.....	92
Tabla 42. Ítem 12: Considero que los contratiempos se deben a circunstancias manejables antes que a fallas personales.....	93
Tabla 43. Dimensión 2: Resultados de la Dimensión Motivación	94
Tabla 44. Ítem 13: Brindo ayuda basada en la comprensión de las debilidades y oportunidades de los demás.....	95
Tabla 45. Ítem 14: Presto atención a las pistas emocionales y escuchó para darle un tratamiento.....	96
Tabla 46. Ítem 15: Reconoce y recompensa las virtudes, logros y el progreso de los demás	97
Tabla 47. Ítem 16: Asesoro, brindo consejos oportunos y asigno tareas que fortalecen y alientan las habilidades de los docentes.....	98
Tabla 48. Ítem 17: Entiendo los puntos de vistas diversos y es sensible a las diferencias grupales	99
Tabla 49. Ítem 18: Veo en la diversidad una oportunidad que crea un cambio en la gestión	100
Tabla 50. Dimensión 3: Resultados de la dimensión empatía.....	101
Tabla 51. Ítem 19: Uso estrategias adecuadas para influenciar directamente y lograr el consenso de los demás.....	102
Tabla 52. Ítem 20: Estimula la comunicación abierta y es receptivo de las sugerencias	103
Tabla 53. Ítem 21: Colaboro, compartiendo planes, información y recursos para el desarrollo de la institución	104
Tabla 54. Ítem 22: Promuevo un clima amigable y cooperativo en la gestión educativa	105
Tabla 55. Ítem 23: Articulo y despierto entusiasmo en pos de una visión y una misión compartida	106
Tabla 56. Ítem 24: Oriento el desempeño de otros, fortaleciendo sus responsabilidades.....	107
Tabla 57. Dimensión 4: Resultados de la dimensión habilidades sociales.....	108

Tabla 58. <i>Resultados de la variable inteligencia emocional</i>	109
Tabla 59. Pruebas de Normalidad.....	110
Tabla 60. <i>Interpretación del coeficiente de correlación</i>	111
Tabla 61. <i>Prueba de hipótesis general</i>	111
Tabla 62. <i>Primera hipótesis específica</i>	112
Tabla 63. <i>Segunda hipótesis específica</i>	113
Tabla 64. <i>Tercera hipótesis específica</i>	114

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución por sexo	54
Figura 2. Distribución por grado de Instrucción	55
Figura 3. Distribución por años de labor docente	56
Figura 4. Distribución por edad.....	57
Figura 5. Ítem 1: Consideras que la relación con tus colegas de labor es solo apropiada	58
Figura 6. Ítem 2: Crees que la relación entre tus colegas convendría mejorar...	59
Figura 7. Ítem 3: Consideras que la relación con tus colegas es motivadora	60
Figura 8. Ítem 4: Consideras que la comunicación con todos los participantes funda estrés.....	61
Figura 9. Ítem 5: Crees que la comunicación es un factor importante para el progreso de las actividades de tu trabajo	62
Figura 10. Ítem 6: Consideras que la mala comunicación con tu equipo de trabajo crea estrés.....	63
Figura 11. Ítem 7: Considera que la imposición laboral que tiene en la institución, es causa de estrés	64
Figura 12. Ítem 8: El sobretiempo laboral, ocasiona que no se desempeñen las actividades de tu trabajo de forma adecuada	65
Figura 13. Ítem 9: Las actividades que sobrellevan a una recarga laboral son un inconveniente	66
Figura 14. Dimensión 1: Resultados de la dimensión estrés a nivel organizacional	67
Figura 15. Ítem 10: Crees que los inconvenientes familiares son producidos por estrés propio.....	68
Figura 16. Ítem 11: Piensas que el estrés es un elemento importante que implica a tu familia	69
Figura 17. Ítem 12: Piensas que las dificultades familiares mejorarían si realizas nuevas actividades	70
Figura 18. Ítem 13: Opinas que el pago de tus servicios de trabajo, admitidos con demora te genera estrés personal como familiar	71
Figura 19. Ítem 14: Los problemas financieros te general estrés	72

Figura 20. Ítem 15: Crees que una de las causas principales de tu estrés es generada por problemas financieros	73
Figura 21. Dimensión 2: Resultados de la Dimensión Estrés a Nivel Individual ...	74
Figura 22. Ítem 16: Crees que los actuales cambios conllevan a una inseguridad económica.....	75
Figura 23. Ítem 17: Crees que ante un recorte de presupuesto, te generaría inseguridad a nivel financiero	76
Figura 24. Ítem 18: Consideras que la inestabilidad política, causa estrés en tu ambiente laboral	77
Figura 25. Ítem 19: Los cambios de emergencia, genera incomodidad en su percepción sobre la política de la institución	78
Figura 26. Dimensión 3: Resultados de la dimensión estrés a nivel del entorno..	79
Figura 27. Resultados de la variable estrés laboral.....	80
Figura 28. Ítem 1: Identifico emociones negativas en situaciones problemáticas	81
Figura 29. Ítem 2: Explico la importancia de los sentimientos hacia el trabajo	82
Figura 30. Ítem 3: Adapto con facilidad las situaciones nuevas que se me presentan	83
Figura 31. Ítem 4: Manejo las reacciones adversas con tácticas adecuadas según las circunstancias cambiantes	84
Figura 32. Ítem 5: Planifico metas progresivas y acepto los riesgos que se presentan en el trabajo.....	85
Figura 33. Ítem 6: Busco activamente oportunidades para cumplir con la misión del grupo	86
Figura 34. Dimensión 1: Resultados de la Dimensión Autoconocimiento.....	87
Figura 35. Ítem 7: Despliego esfuerzos para lograr los objetivos institucionales..	88
Figura 36. Ítem 8: Percibió ser útil en el cumplimiento de la misión institucional..	89
Figura 37. Ítem 9: Está dispuesto a aprovechar las oportunidades para lograr los objetivos comunes	90
Figura 38. Ítem 10: Movilizo a los demás mediante emprendimientos inusuales en pro de los objetivos institucionales	91
Figura 39. Ítem 11: Persisto en el logro de las metas pese a los obstáculos y limitaciones.....	92

Figura 40. Ítem 12: Considero que los contratiempos se deben a circunstancias manejables antes que a fallas personales.....	93
Figura 41. Dimensión 2: Resultados de la Dimensión Motivación	94
Figura 42. Ítem 13: Brindo ayuda basada en la comprensión de las debilidades y oportunidades de los demás.....	95
Figura 43. Ítem 14: Presto atención a las pistas emocionales y escuchó para darle un tratamiento.....	96
Figura 44. Ítem 15: Reconoce y recompensa las virtudes, logros y el progreso de los demás	97
Figura 45. Ítem 16: Asesoro, brindo consejos oportunos y asigno tareas que fortalecen y alientan las habilidades de los docentes.....	98
Figura 46. Ítem 17: Entendió los puntos de vistas diversos y es sensible a las diferencias grupales	99
Figura 47. Ítem 18: Veo en la diversidad una oportunidad que crea un cambio en la gestión	100
Figura 48. Dimensión 3: Resultados de la dimensión empatía.....	101
Figura 49. Ítem 19: Uso estrategias adecuadas para influenciar directamente y lograr el consenso de los demás.....	102
Figura 50. Ítem 20: Estimula la comunicación abierta y es receptivo de las sugerencias.....	103
Figura 51. Ítem 21: Colaboro, compartiendo planes, información y recursos para el desarrollo de la institución	104
Figura 52. Ítem 22: Promuevo un clima amigable y cooperativo en la gestión educativa	105
Figura 53. Ítem 23: Articulo y despierto entusiasmo en pos de una visión y una misión compartida	106
Figura 54. Ítem 24: Oriento el desempeño de otros, fortaleciendo sus responsabilidades.....	107
Figura 55. Dimensión 4: Resultados de la dimensión habilidades sociales.....	108
Figura 56. Resultados de la variable inteligencia emocional	109

INTRODUCCIÓN

Un factor que afecta a la salud mental, física y aqueja a gran parte de la población peruana que cuenta con un empleo, es el estrés laboral. En la actualidad, esta condición es estudiada en gran cantidad de investigaciones por ser causal de enfermedades que alteran y afectan a todo el organismo, impidiendo su normal funcionamiento.

Mientras que, la inteligencia emocional es considerada como un factor protector de la salud mental, al reducir la posibilidad de sufrir trastornos psicológicos como la ansiedad, depresión o la propensión al estrés (Laporta et al., 2016).

Debido a su importancia, el presente estudio busca determinar la relación entre el estrés laboral e inteligencia emocional en los docentes de la I. E. Jorge Chávez de Tacna, en un periodo de grandes cambios a nivel nacional, propiciados por la situación de pandemia y las reformas educativas en relación a la incorporación del enfoque de educación emocional y social en las temáticas curriculares de la Educación Básica Regular (Gonzales, 2018).

A continuación, se presenta la estructura de investigación. En el capítulo I se presenta el problema de investigación mediante el planteamiento del problema, el cual da la primera visión sobre la problemática que acarrea el estrés laboral y su desarrollo en el Perú para posteriormente presentar la formulación del problema, delimitando estos factores. La justificación del problema establece la aplicación teórica y metodológica que los resultados de la investigación tendrán y los objetivos.

En el capítulo II se presenta el marco teórico, compuesto por antecedentes nacionales e internacionales de la problemática en cuestión, además de bases teóricas de las variables, siendo la teoría propuesta por Chiavenato (2011) en relación al estrés laboral y la teoría de Goleman (2018) sobre inteligencia emocional las teorías que fundamentan la estructura de la presente investigación. En el capítulo III se detalla el marco metodológico con las hipótesis realizadas por el autor, la definición conceptual y operacional de las variables, el tipo, nivel, diseño de investigación, población y muestra establecida, los instrumentos que harán posible la recolección de datos y los métodos establecidos para el análisis de los mismos.

En el capítulo IV se dan a conocer los resultados de las pruebas de hipótesis realizadas con los datos obtenidos de las dimensiones y variables de estudio, para finalmente concluir con las discusiones y conclusiones establecidas gracias a la investigación, la cual cerrará con recomendaciones para futuras investigaciones.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La coyuntura actual de pandemia por el Covid-19 ha provocado una transformación en todo el mundo y en Perú, específicamente en el ámbito educativo, debido al confinamiento social preventivo (un día antes de iniciarse el año escolar en las escuelas públicas) y la obligación en la ejecución de clases a distancia usando tecnologías de la información y comunicación; dentro dicho cambio, destaca lo desarrollado por el ministerio de educación, quien ejecutó el programa “Aprendo en casa” mediante radio, televisión plataformas digitales.

Sin embargo, los docentes se han enfrentado a grandes limitantes; nadie estaba preparado para trabajar en un contexto de confinamiento obligatorio, muchos de los hogares no contaban con acceso a internet o un equipo electrónico adecuado, debido que tan solo el 40,1% de los hogares del país tiene conexión a Internet (INEI, 2018); la situación sorpresiva generó respuestas rápidas, con poco tiempo de preparación. Algunas de las labores docentes durante este periodo han realizado actividades excepcionales dentro del ámbito educativo, como organizar una clase virtual que logre aprendizajes significativos, como afrontar la falta de implementos y ambientes adecuados para enseñar en casa, organización de horarios, estrategias de evaluación, agobiantes informes, evaluación de evidencias (Díaz, 2020).

El MINEDU cuenta con el apoyo de la Oficina de la UNESCO en el Perú, que busca asegurar una respuesta articulada a la crisis del sector educativo. Los esfuerzos de la UNESCO incluyen: el apoyo al MINEDU en reuniones interministeriales con otros ministerios de la región, la organización de debates virtuales por parte de expertos y especialistas en educación a distancia, incluyendo un seminario web para profesores sobre herramientas socio-emocionales en contextos de emergencia y aislamiento, y la preparación de una propuesta de respuesta a la emergencia con énfasis en las zonas rurales y las poblaciones vulnerables (UNESCO, 2020).

Por el lado de los estudiantes, el 97% de las familias asegura que sus hijos llevan portafolios con los trabajos y el 98,4% indica que los docentes les han

solicitado el envío de trabajos escolares. No obstante, también se han identificado algunas dificultades que están relacionadas con la falta de materiales y falta de tiempo para el acompañamiento por parte de los padres; así como el apoyo de los maestros a través de redes sociales (El Comercio, 2020).

A través de la labor del docente, se realiza la orientación, seguimiento, supervisión o monitoreo pedagógico y el desarrollo de sesiones de aprendizaje, se brindan orientaciones a los padres de familia y mensajes que fomenten el compromiso y su participación en casa en el proceso de aprendizaje de sus hijos. Por otra parte, deben coordinar constantemente con el director y sub director, comunicar con los supervisores especialistas de la UGEL, cumplir con disposiciones y normativas establecidas por el MINEDU, deben estar disponibles para las coordinaciones de carácter laboral, estar disponibles para brindar información que les sea requerida, participar de espacios de formación virtual, brindar apoyo pedagógico, emocional, académico y tecnológico a estudiantes y padres de familia, considerar el marco de la estrategia “Aprendo en casa” en sus labores pedagógicas. Definir la comunicación con apoderados y familias considerando escenarios en los cuales exista conexión o no. Ingresar a la plataforma “Aprendo en casa” para conocer y revisar su contenido.

También, establecen canales de comunicación con tus estudiantes y sus familias, y formarse un criterio al menos general de su situación social y educativa, de las características y demandas de los contextos en que aprenden, para que puedas acompañar su proceso y ofrecerles recomendaciones que respondan a sus contextos.

Establece canales de comunicación a distancia con otros colegas de la IE o Red Educativa, coordinan con sus colegas la implementación de reuniones virtuales con propósitos pedagógicos para revisar y evaluar avances con respecto al desarrollo de la estrategia “Aprendo en Casa”.

Para la mitigación de estas problemáticas y las anteriores a la situación de pandemia, se realizaban cursos virtuales a los docentes peruanos en el periodo 2020: A-Gente de Cambio: Competencias Socioemocionales; Reencuentro personal, Gestión de emociones, Comunicación y relaciones, Efectividad personal y

plan de vida. (Ministerio de Educación, 2020).

Hoy los maestros y profesores deben aprender a conocer sus propios sentimientos y emociones y los de los demás. Deben poder discriminar entre ellos y usar esta información para guiar el pensamiento y la propia acción, lo que llamamos trabajar con inteligencia emocional.

Se habla mucho de la disciplina en el aula, pero de qué forma se puede implementar, sólo conociendo el propio mundo emocional, sabiendo qué cosas los enfadan, qué otras los estimulan, qué conductas deben reflejar para convertirnos en modelos formativos haciendo que los alumnos se motiven, mostrando esfuerzo y persistencia, no permitiendo la mentira, la informalidad, la indiferencia ni la injusticia (Kusnier, 2012).

Actualmente, existe una ley que declara de necesidad pública y de preferente interés nacional la incorporación del enfoque de educación emocional y social en los contenidos curriculares de la Educación Básica Regular.

Enfoque de educación emocional y social: Apuntan a fortalecer capacidades como la empatía, gestión emocional y los sentimientos más allá de solamente utilizar nuestra capacidad de controlarlos.

Autores que abordan la inteligencia emocional: Cannon y Bard los cuales hablan de inteligencia emocional desde el ámbito neuronal. Freud desde el Psicoanálisis desarrolla una teoría de la emoción, enfocándose en los trastornos emocionales.

La corriente conductista, estudia el proceso de aprendizaje de las emociones. Daniel Goleman, quien habla de la habilidad de manejar los sentimientos y las emociones, es un concepto que incluye la habilidad de motivarse y de persistir frente a las frustraciones, controlar impulsos y demorar gratificaciones, poder controlar los estados de ánimo y manejar situaciones de clara dificultad con empatía y esperanza.

Goleman plantea la inteligencia emocional como una capacidad de entender los procesos cognitivos más allá del pensamiento lógico y racional, para lo cual desarrolla 5 principios: Autoeficiencia emocional, Autoregulación emocional,

Motivación, Empatía y habilidades sociales. El experto en Educación Emocional, Rafael Vizquerra, define la educación emocional como un proceso educativo continuo y permanente, que pretende potenciar el desarrollo emocional como complemento indispensable del desarrollo cognitivo, constituyendo ambos los elementos esenciales del desarrollo de la personalidad integral. Por ello se propone el desarrollo de conocimientos y habilidades sobre las emociones, con el objetivo de capacitar al individuo para afrontar mejor los retos que se planten en la vida cotidiana. Todo ello con la finalidad de aumentar el bienestar personal y social.

Existe una falta de implementación del enfoque de educación emocional y social en los contenidos curriculares. El 31 de julio del año 2018 se han reportado a la plataforma de denuncia SiSEVE del Ministerio de Educación, 10 936 casos de violencia física, 9 187 casos de violencia verbal, 7 728 casos de violencia psicológica entre otras cifras en instituciones educativas públicas y privadas. Se ha observado incluso que estas cifras van en aumento pese al marco legal y protocolos de atención dirigidos a la rehabilitación del agresor, lo cual demuestra que los procedimientos no están funcionando y que el abordaje de las emociones y los sentimientos se están dejando de lado, por lo cual la transversalización del enfoque de educación emocional fortalecerá estos mecanismos preventivos.

La regulación de las emociones y comportamientos es parte de los 7 resultados priorizados en el desarrollo de los niños y niñas del Perú, además de ser uno de los pilares básicos recomendados por la UNESCO y está estrechamente implicado con la inteligencia emocional.

Antes del año 2018 los esfuerzos realizados por el Ministerio de Educación por implementar la educación emocional han sido mínimos y dispersos. En el nivel de enseñanza de Educación Primaria, se ha establecido como una competencia del área de tutoría, con el objetivo de desarrollar competencias socioafectivas, se realizan jornadas o encuentros familiares y se promueve la articulación intersectorial a través de los siguientes mecanismos: Plan Nacional de Fortalecimiento de las Familias, la mesa por el derecho al juego, la intervención para prevención de violencia familiar y sexual en educación primaria, y los programas de promoción de la salud en las Instituciones Educativas. Sin embargo no se muestra una estrategia articulada que comprenda también, metodologías de

aprendizaje emocional y social que se implemente a partir de un enfoque de educación emocional que se integre en el currículo de la educación Básica que lo conciba como un proceso continuo y permanente. Trabajando con bloques temáticos: Conciencia emocional, que tiene que ver con el conocimiento de las propias emociones y las de los demás; Regulación emocional, que hace referencia al dominio de la expresión de las emociones y al proporcionar una respuesta adecuada a la situación; Autoestima; Habilidades socioemocionales, como la capacidad de establecer buenas relaciones (Gonzales, 2018).

Esta propuesta de Ley fue recibida el año 2018, aprobada el año 2019 y puesta en práctica desde entonces (Comisión de Educación, Juventud y Deporte, 2019).

Así mismo, los gobiernos de diferentes países están implementando dentro de su legislación, que las empresas se preocupen por el estrés laboral, los riesgos asociados a este y los efectos que genera, tanto a nivel mental como físico; el estrés laboral representa un problema para cualquier organización, reduce la productividad de la persona afectada y su alrededor, incluso, llegar a generar desequilibrios en la economía de los países María de Carmen & Marta (2016). La principal causa del estrés laboral, se da cuando las exigencias del trabajo exceden las capacidades de los colaboradores, sus recursos y conocimientos (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

En el Perú, a través de un estudio realizado por el Instituto de Opinión Pública de la Pontificia Universidad Católica del Perú [PUCP], se halló que el 80% de peruanos han sufrido o sufren de estrés, debido a la excesiva carga laboral y agitación del día a día; así mismo, el estudio reveló que el 47,7% de mujeres manifestaron estar frecuentemente bajo estrés, porque un gran número de ellas son madres, trabajan y a la vez se ocupan de la casa, mientras que los hombres son menos expuestos a este problema (La República, 2018).

Existe un aspecto, vinculado con las acciones y comportamiento de cada una de las personas, denominado, Inteligencia Emocional; el cual, limita las expresiones y las exterioriza de acuerdo a la personalidad de cada persona y forma de actuar, tanto a nivel interno como externo. Hoy en día, este tema cobra mayor

relevancia a nivel clínico, por el hecho de representar un factor que genera vulnerabilidad psicológica; debido que, en diferentes trastornos psicológicos, los problemas relacionados a la Inteligencia Emocional son visibles (Meza, 2019).

En las instituciones educativas, los docentes se encuentran expuestos, no solo a sus actividades propias de sus funciones, sino también a los problemas generados en el trabajo, el cumplimiento de las metas educativas, los problemas de los niños que están en una etapa de aprendizaje, los padres de familia que piden consejo sobre problemas de casa, entre otras influencias que generan malestar psicológico.

Una práctica óptima para el cuidado de la salud mental y física, es prevenir el estrés laboral o por lo menos detectarlo a tiempo, para darle el tratamiento adecuado, por ello existe una gran preocupación por parte de la dirección de la I. E. Jorge Chávez, debido a que los estudiantes presentan una gran cantidad de problemas en su aprendizaje y su vida familiar, lo cual genera estrés laboral en los docentes y pone a prueba su inteligencia emocional, es a partir de esta realidad que la presente investigación estudia la relación entre las variables estrés laboral e inteligencia emocional.

Por ello, la presente investigación se realizó considerando las variables estrés laboral e inteligencia emocional y fue aplicada a los docentes de la I. E. Jorge Chávez, ubicada en el Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna en el presente año.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG. ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en los docentes de la I. E. Jorge Chávez del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa Tacna, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1. ¿Cuál es la relación entre el estrés a nivel organizacional y la inteligencia emocional en los docentes de la I. E. Jorge Chávez, del Distrito Gregorio

Albarracín Lanchipa, Tacna 2020?

PE 2. ¿Cuál es la relación entre el estrés a nivel individual y la inteligencia emocional en los docentes de la I. E. Jorge Chávez, del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2020?

PE 3. ¿Cuál es la relación entre el estrés a nivel del entorno y la inteligencia emocional en los docentes de la I. E. Jorge Chávez, del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2020?

1.3. Justificación del estudio

A continuación, se describe el aporte que brinda la investigación, desde las perspectivas: prácticas, teóricas y metodológicas.

1.3.1. Justificación práctica

Actualmente, existe preocupación por parte de la dirección de la I. E. Jorge Chávez, porque los estudiantes presentan una gran cantidad de problemas en su aprendizaje y su vida familiar, lo cual genera estrés laboral en los docentes y pone a prueba su inteligencia emocional. Debido a ello, esta investigación comprueba que la situación problemática se relaciona con el manejo de emociones, por lo cual es posible distinguir a las personas con mayor o menor vulnerabilidad ante el estrés laboral, para el tratamiento oportuno por parte de un especialista.

Desde un enfoque más amplio, el estrés laboral como objeto de estudio, asociado a la inteligencia emocional, establece bases para hacer frente a los casos de desborde emocional que los servidores públicos en educación, padecen. La exposición dada por este estudio abre una ventana para combatir la latente posición, de base racional, en la que la expresión emocional representa un aspecto a ocultar o evadir, ante la mirada que juzga este comportamiento como algo negativo.

Además, promueve el conocer y dar tratamiento, en base a la inteligencia emocional, como labor de toda institución en beneficio de sus recursos humanos, no solamente como la destinación de recursos económicos, sino como una inversión que garantice la productividad y la manutención de la producción a largo plazo y con sostenibilidad. De esta forma las organizaciones que imparten la

educación básica regular estatal, podrán tomar consciencia de su importante labor en la gestión humana, a la vez que cumplan con sus metas.

1.3.2. Justificación teórica

La investigación, permite establecer un punto que ponga en debate académico el conocimiento existente acerca del estrés laboral, bajo las bases establecidas por Chiavenato (2011) en el marco específico del estrés laboral y los factores asociados a este, en el estudio integral de los recursos humanos y sus dimensiones de desarrollo: su relación con la institución, su ámbito personal y familiar; así como el impacto del contexto político y económico. Por otra parte, se estudia y analiza la inteligencia emocional, desde el enfoque de la teoría de Goleman (2018), en el correcto desarrollo de la inteligencia emocional, en el tratamiento de contextos adversos que puedan repercutir en el regular comportamiento y eficiente rendimiento de las personas.

A la vez, esta investigación realiza una confrontación de la teoría con el contexto donde se aplica, de esta manera se contrasta la teoría con resultados basados en la realidad, generando un nuevo conocimiento en favor o en contra de la teoría.

1.3.3. Justificación metodológica

Los beneficios metodológicos de la investigación, radican en dos aspectos; en primer lugar, se aporta de manera práctica, información acerca de los resultados del estudio, de los conceptos que vinculan las variables estrés laboral y la inteligencia emocional, en relación al contexto donde se recogió la información; de esta manera, se conoce más acerca de estas variables. En segundo lugar, la presente investigación da un precedente a nuevas investigaciones en este ámbito, debido que, al finalizar la investigación se discutieron los pros y contras de la metodología utilizada durante el proceso de recolección de información, la forma de llegar a los docentes y la forma de recoger la información.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG. Determinar la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en los docentes de la I. E. Jorge Chávez, del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1. Determinar la relación entre el estrés a nivel organizacional y la inteligencia emocional en los docentes de la I. E. Jorge Chávez, del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2020.

OE 2. Determinar la relación entre el estrés a nivel individual y la inteligencia emocional en los docentes de la I. E. Jorge Chávez, del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2020.

OE 3. Determinar la relación entre el estrés a nivel del entorno y la inteligencia emocional en los docentes de la I. E. Jorge Chávez, del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Los antecedentes encontrados, para su respectiva revisión, son los más cercanos en relación a las variables manejadas en el presente trabajo de investigación. En ese sentido, han sido seleccionadas algunas investigaciones que hacen manejo de las mismas variables, pero las poblaciones corresponden a profesionales de otros sectores laborales y ocupacionales. Se ha recurrido a diferentes plataformas que ponen a disposición publicaciones de los diferentes repositorios de universidades e instituciones orientadas a la investigación, a nivel nacional e internacional

2.1.1. Antecedentes nacionales

Según Pilares (2015), en la tesis titulada “Inteligencia emocional, estrés laboral y clima laboral en los docentes de las instituciones educativas estatales, del nivel secundario, del distrito de Abancay, 2014”. Con el objetivo de determinar la relación que existe entre inteligencia emocional, estrés laboral y clima laboral en docentes de instituciones educativas estatales, nivel secundario, distrito de Abancay, 2014. Se utilizó como metodología de investigación el enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y diseño correlacional. Se trabajó con una muestra de 106 docentes de las Instituciones Educativas Estatales de nivel secundaria del distrito de Abancay. Como fruto del estudio, se reflejó que el 53,77% de los docentes presentaban un bajo nivel de inteligencia emocional, el 46,22% presentaban estrés laboral en niveles moderados y se evidenció una relación negativa moderada entre las variables inteligencia emocional y estrés laboral.

Según Meza (2019), en su tesis titulada “Regulación emocional en adolescentes del colegio Príncipe de Asturias -Villa el Salvador, Lima 2018”. Con el objetivo de determinar el nivel de regulación emocional de los adolescentes del Colegio Príncipe de Asturias del distrito de Villa El Salvador - Lima 2018, se utilizó la metodología de investigación de tipo básica simple, de diseño descriptivo, de enfoque cuantitativo y para el desarrollo se manejó una muestra de 120 estudiantes del colegio Príncipe de Asturias del Distrito de Villa el Salvador. A partir de los

resultados se estableció que el 53% de la muestra presenta un nivel bajo de regulación emocional. Acerca de la dimensión conciencia, un 54% obtuvo un nivel medio de regulación emocional y en la dimensión estrategias, el 65% se encontró en un nivel bajo.

Según Sáenz (2019), en su tesis titulada “Estrés laboral en el personal del servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima -2019”. Con el objetivo de determinar el nivel de estrés laboral en el personal de servicio de emergencia del hospital Santa Rosa, Lima-2019, se desarrolló una metodología de investigación de tipo básica, de diseño no experimental y transversal. Para llevar a cabo este estudio se utilizó una muestra de 80 profesionales que laboraron en el servicio de emergencia del hospital Santa Rosa. Luego del análisis, se determinó que, el 58,75% de la muestra presenta un nivel medio de estrés laboral y el 41,25% un nivel alto. Con respecto a la dimensión estrés a nivel organizacional, se alcanzaron cifras de 51,25% en el nivel medio y 48,75 en el nivel alto y por último, en la dimensión de estrés a nivel individual un 12,5% se posicionó en el nivel bajo, 38,75% en el nivel alto y el 48,75% en el nivel medio.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Rincón (2019), en su tesis titulada “Relación de respuestas psicossomáticas y emocionales con los niveles de estrés laboral en funcionarios públicos: Un estudio transversal en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Regional Antioquia en el año 2019” presenta el objetivo de analizar respuestas psicossomáticas y emocionales en relación con el estrés laboral en funcionarios públicos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) Regional Antioquia. La metodología de investigación contó con un enfoque empírico analítico de corte transversal, descriptivo, correlacional. Para llevar a cabo este estudio se utilizó una muestra de 317 funcionarios públicos. A partir de esta investigación se estableció que los funcionarios públicos presentaron a nivel de respuestas psicoemocionales un efecto leve. A su vez, el género femenino sacó los mayores índices de bajo estrés laboral y existe correlación entre las variables sociodemográficas y las dimensiones de estrés laboral, respuestas psicossomáticas y psicoemocionales.

Contreras y Peña (2014), en su tesis titulada “Estrés y Burnout en profesores

de primaria y secundaria de Huelva: las estrategias de afrontamiento como factor de protección”, presenta el objetivo de estudiar ha sido examinar la existencia de estrés laboral y síndrome de Burnout en una muestra de docentes de E. Primaria y Secundaria. La metodología utilizada se basa en el diseño descriptivo correlacional, la muestra estuvo formada por 92 docentes de Enseñanza Primaria y Secundaria procedentes de ocho Centros educativos de Huelva capital y provincia. Como resultado de esta investigación una importante cifra de profesores tiene un nivel elevado de estrés laboral y el mayor nivel de estrés se encuentra en docentes de E. Primaria.

García (2016), en su tesis titulada “Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Cuenca 2015”, Presenta el objetivo de Proponer directrices generales a las autoridades de la Universidad de Cuenca para eliminar los riesgos evitables y disminuir los no evitables mediante la implantación de medidas de promoción y protección del riesgo de estrés en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. La metodología utilizada se basa en el nivel descriptivo, transversal y correlacional. Entre las conclusiones establecidas se determinó que existen diferencias estadísticamente significativas con demanda psicológica para sexo, relación laboral y cargo o puesto. Existe un alto porcentaje riesgo para la salud física y/o mental según la clasificación que trabaja con las variables sexo, relación laboral y el tipo de cargo o puesto que desempeña.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Estrés laboral

El estrés engloba una problemática que ha sido objeto de estudio por muchas áreas especializadas. Según Chiavenato (2009), el estrés viene darse como producto del contexto propio de la vida actual. En una realidad donde el nivel de exigencia y competitividad representan estándares de suma relevancia, el servicio del docente requiere satisfacer diferentes necesidades, cumplir con plazos de producción, alcanzar metas cada vez altas, estar capacitados acorde a las expectativas del sector educativo y todo esto teniendo una disposición limitadas de recursos; como consecuencia de estas condiciones los individuos se encuentran

más propensos a padecer algún tipo de estrés.

Estrés es un término que deriva del inglés stress (énfasis, presión) y este del latín strictus, del cual nace la palabra estricto. El término fue utilizado por primera vez (en su versión anglosajona, stress) en el año 1935 por Walter B. Cannon, fisiólogo estadounidense, en su obra Introducción a la Medicina Experimental, donde plantea que los organismos mantienen una estabilidad interna en su estructura y funciones a partir de fenómenos de autorregulación, acuñando a esta propiedad el término de homeostasis (Cannon, 1935).

Redolar (2011) establece a los agentes estresantes como elementos que producen estrés. Son definidos como estímulos de naturaleza psicológica, social o física, los cuales tienen la capacidad de generar alteraciones en el equilibrio de un organismo. En este formato el estrés sería la respuesta evocada por el organismo para contrarrestar dichos efectos a fin de restablecer el normal funcionamiento del mismo.

Si bien el entender el término de agente estresante nos permite darle un nombre al causal de esta batalla de estabilización y desestabilización, la tarea de clasificar su naturaleza no es nada sencilla puesto que conlleva el estudio de diversos factores intervinientes tanto del entorno de los individuos como intrínsecos, los cuales nacen del propio individuo.

Redolar (2011) explica que si bien un estímulo estresante puede ser de naturaleza física, este también es capaz de desencadenar alteraciones emocionales. Del mismo modo un estímulo de naturaleza emocional puede conllevar a alteraciones en las dinámicas sociales propias de una persona, o incluso en sentido opuesto. Entonces la naturaleza del estímulo puede no ser tan fácil de definir debido a la relación difusa que existe entre estos distintos tipos de estímulos estresores.

Otro aspecto a tomar en cuenta es la duración que tiene la presencia del estímulo estresante en una persona. Si es que se trata de un agente agudo que tiene una corta duración pero con una intensidad considerable. O puede ser uno que se haya mantenido en el tiempo, ganando o alternando su intensidad, llegando a convertirse en crónico. El caso último implica una sobre exigencia en las

capacidades adaptativas, concluyendo en el desgaste de las funciones bioquímicas. El estrés crónico puede ser causante de síntomas como la fatiga crónica, insomnio, depresión, ansiedad, contracturas musculares, entre otros; llegando a tener impacto en el sistema digestivo, sistema endocrino, sistema cardiovascular y el sistema inmunitario (Spangenberg, 2015).

Existen varias clasificaciones del estrés, las cuales se establecen según sus efectos, según tiempo de duración y según el contexto en el que se presenta. Tomando como base el contexto se dividen en estrés laboral o del trabajo, y el estrés no laboral o cotidiano.

Del Hoyo (2018), plantea que sobre la definición de estrés existen tres enfoques principales, los cuales están asociados a conceptos, métodos y teorías. Dentro de estos tenemos el enfoque fisiológico, el enfoque “ingenieril” y el enfoque psicológico.

Dentro de los anteriormente mencionados, el presente estudio utiliza el enfoque psicológico, puesto que dentro de este, el estrés es considerado como “un estado cognitivo que reside en la percepción que tienen las personas de la adaptación a las demandas de su entorno de trabajo, y depende de la valoración cognitiva que las personas hacen de su situación” (del Hoyo, 2018).

Por lo tanto, el estrés está relacionado también, a la percepción del individuo y sus capacidades de adaptación en relación a las mismas. Las organizaciones son entidades complejas ya que sus componentes están asociados en estructuras y dinámicas con el fin de alcanzar los objetivos establecidos y garantizar una subsistencia basada en la estabilidad interna. Pero las organizaciones están inmersas en un medio muy inestable, ya que se ven afectados por diversos factores como son el desarrollo tecnológico, los procesos de expansión, y los recurrentes cambios en el ámbito social, político y económico (Pilares, 2015).

En ese sentido las organizaciones, en dirección a cumplir sus objetivos, son los encargados de gestionar un conjunto de recursos durante el desarrollo de sus actividades. Según Chiavenato (2000), los recursos fundamentales de las organizaciones son los materiales de producción, recursos financieros, recursos de mercadotecnia, recursos administrativos y recursos humanos.

De todos estos factores, los recursos humanos son los que toman particular importancia al ser quienes permiten el aprovechamiento de los otros recursos, tanto materiales como técnicos, de manera eficaz y eficiente. En este formato cualquier modificación producida en los componentes de la organización tendrá un efecto o impacto como agente estresante. Aunque el estrés implica un problema que se da individualmente, el hecho que este se suscite en una institución educativa predispone a que este afecte a un considerable número de docentes.

La publicación de la OMS presentado por Stavroula (2004), precisa que las causas del estrés laboral están directamente relacionadas a una mala organización laboral, lo cual se traduce en una deficiente definición de funciones y cargos.

Además, menciona investigaciones que demuestran que los trabajos que generan más estrés son aquellos donde las demandas y presiones exceden a las capacidades y conocimientos del empleado, donde son mínimas las oportunidades de ejercer control y tomar decisiones.

Los peligros asociados al estrés se dividen en dos: según las características del trabajo y según el contexto laboral. El primer grupo abarca las características de puesto, el volumen y ritmo del trabajo, los horarios y la participación y control. El segundo está compuesto por las perspectivas profesionales, estatus y salario, el papel en la entidad, las relaciones interpersonales, la cultura institucional, y la relación entre la vida familiar y la vida laboral (Stavroula, 2004).

Las consecuencias del estrés laboral corresponden a las exigencias y dificultades en que se ven envueltos los trabajadores, lo cual tiene un impacto en la salud y en la capacidad de desempeño de tareas. El lugar de trabajo es un espacio donde el empleado se desenvuelve durante un extenso periodo de tiempo de su día a día y en su vida en general. En este genera diferentes interacciones y relaciones con clientes, colegas, jefes, supervisores y demás personal; de esta forma se va desarrollando como individuo a nivel profesional y personal.

Según del Hoyo (2018), las consecuencias del estrés laboral pueden desarrollarse desde tres puntos: físicas, psicológicas y para la empresa. Consecuencias físicas pueden estar condicionadas a cambios estructurales y al abuso de funciones y/o el padecimiento de enfermedades crónicas o la

predisposición a desarrollar una. Dentro de estas se encuentran los trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, sexuales, dermatológicos, musculares u otros.

Las consecuencias psicológicas vienen a estar dadas por la alteración producida en el normal funcionamiento del sistema nervioso, particularmente en el cerebro. Pueden llegar a producir efectos negativos como falta de concentración, sensación de desorientación, exceso de preocupación, irritabilidad, consumo de fármacos. Una duración prolongada de estos efectos puede conllevar a trastornos como ansiedad, adicción, desorden alimenticio, depresión, trastornos de sueño, trastornos de personalidad, entre otros. Finalmente, también pueden manifestarse a través de expresiones físicas y conductuales, como tartamudeo, temblores, falta de apetito, risa nerviosa, comer excesivamente, etc. (Naranjo, 2009).

Las consecuencias para la empresa toman en cuenta los padecimientos físicos y psicológicos antes mencionados, esto puede producir un deterioro en el ámbito laboral, manifestado en las malas relaciones interpersonales dentro de la empresa, así como el bajo rendimiento y la baja productividad. Todo ello puede incurrir en absentismo, costes en salud de empleado, elevada rotación en puestos, baja calidad de productos y servicios, dificultad en relaciones(Naranjo, 2009).

Es importante, entonces, identificar el origen del estrés en el ámbito de una institución, y tratarlo desde un enfoque más allá del individual. En esta situación la presencia del estrés es un síntoma de que algo no funciona correctamente y es necesario dar tratamiento a esta afección de manera que no se vea perjudicado el recurso más importante, el humano.

Las características individuales juegan un papel de gran importancia, ya que el estrés laboral va estar condicionado por la combinación del individuo (comprendido con sus características personales, experiencias vividas, actitudes, capacidades, sentimientos) y las situaciones particulares en que se vea envuelto, lo cual puede generar una falta de equilibrio que se traduzca en estrés (Osorio y Cárdenas, 2017).

Además, es importante considerar que estas características pueden verse modificadas con el pasar del tiempo en relación a factores como el estado de salud,

la edad, desgaste físico y emocional, o la etapa de etapa del desarrollo humano. Estos factores influyen de forma combinada pudiendo tener impacto en el estrés y sus correspondientes manifestaciones dentro del trabajo, y fuera del mismo (Osorio y Cárdenas, 2017).

2.2.1.1. Definiciones de Estrés Laboral

Según Stavroula (2004), “el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.” (p. 3)

En este sentido, se resalta la existencia de una brecha entre los conocimientos y capacidades de una persona y las exigencias y presiones propias de su labor. Esta brecha genera una respuesta en la misma persona, la cual, en orden a cumplir con su trabajo, deberá esforzarse más allá de sus capacidades regulares.

Según Coduti et al. (2013):

El estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores. Sus consecuencias no se limitan a la esfera profesional, sino que también a la vida personal y familiar. (p. 9).

De esta forma los agentes estresores, propios del estrés en general, vienen a estar asociados a contextos compartidos por todos los trabajadores de una misma organización como los provenientes de las instalaciones donde trabaja, la coyuntura del mercado, las dinámicas con sus colegas, entre otras. Dichos agentes, sumados a los propios de la vida cotidiana, se suscitan de variadas formas inclinando al afloramiento de una acción de respuesta que puede afectar al desarrollo normal de su trabajo o en su entorno social.

El contexto actual ha sido muy influenciado por el avance tecnológico, lo que ha traído consigo un cambio y aceleración en las dinámicas laborales. Los requerimientos para un desarrollo profesional se basan en la constante adaptación

de los trabajadores, para que estos puedan cumplir con tareas y funciones cada vez más exigentes. Las personas están en la constante tarea de equilibrar sus recursos con las exigencias del mercado, sin sucumbir a los efectos de impacto emocional, físico y laboral.

2.2.1.2. Factores del estrés laboral

Chiavenato (2009) plantea tres factores como fuentes potenciales de estrés, los factores organizacionales, individuales y ambientales. Para el instrumento seleccionado se renombran estos como: estrés a nivel organizacional, estrés a nivel individual y estrés a nivel del entorno, respectivamente.

2.2.1.2.1. Factores organizacionales

Referido a las fuerzas relacionadas netamente a la organización, aun cuando estas entidades están compuestas por un conjunto de individuos existen indicadores de implicancia macroscópica, por ejemplo:

- **Relación interpersonal:** influenciado en las variables sociológicas como la raza, sexo y clase social, que establecen márgenes diferenciales en cuanto a los valores asociados a cada persona y las percepciones generadas sobre estas. De la misma forma se presenta la dinámica del liderazgo orientado al empleado, donde el líder se centra en las necesidades de los empleados y el reconocimiento de sus diferencias (Chiavenato, 2009).
- **Comunicación:** donde no toda transmisión de información conlleva a una comunicación eficaz. La comunicación es una herramienta esencial en el proceso de interacción social al cumplir con las funciones de control, motivación, expresión emocional e información (Robbins y Judge, 2009).
- **Recarga laboral:** la carga laboral se define como los requerimientos físicos y psicológicos a las que es puesto un trabajador durante el cumplimiento de sus funciones (Alcayaga, 2016).

Cuando estas demandas superan las capacidades del empleado, ya sea por mala distribución de las tareas o de tiempos, estas pueden repercutir negativamente en el ambiente laboral bajando los índices de productividad y de eficiencia, de mismo modo el empleado puede entrar en un cuadro de frustración y

ansiedad (Ameghino, 2019).

Pueden presentarse en formatos de políticas y estrategias de organización, dinámicas de competitividad, rotación en puestos, implementación de tecnologías, reglamentación, recorte de personal, remuneración diferencial basada en méritos, etc.

La correcta administración de recursos humanos permite la sensibilización, evaluación y posterior intervención, abordando así la problemática que más que representar un gasto es una inversión: menor ausentismo laboral y mayor eficiencia en el trabajo. De esta forma la empresa puede proveer capacitaciones, incentivos diarios, periodos de descanso, pausas activas, reconocimientos y remuneraciones de trabajo.

2.2.1.2.2. Factores individuales

Los rasgos asociados a la personalidad de una persona pueden generar estrés. Características como la rigidez, tolerancia, autoritarismo, introversión o el manejo asociado a sus niveles de ansiedad, emotividad, incertidumbre así como su necesidad de realización son factores determinantes (Chiavenato, 2009).

- Problemas familiares: el individualismo muestra que hay una inclinación general de las personas a centrarse en ellas mismas y a su entorno más cercano, sus familias, dejando de lado las necesidades de la sociedad (Chiavenato, 2009).

La familia, va encontrándose con varias etapas y eventualidades, cada una de ellas con sus respectivas especificidades, acciones y momentos de desequilibrio y ajuste interno, denominados crisis normativas. La familia oscila entre periodos de estabilidad y periodos de inestabilidad, donde estos últimos implican un conjunto de contradicciones internas pero necesarias para el desarrollo de la estructura familiar.

Estas contradicciones se suscitan en forma de eventos familiares los cuales representan hechos de alta significancia para el individuo y su familia, creando cambios en el quehacer familiar que originan momentos de estrés entre sus miembros quienes tendrán que afrontarlos reestructurando sus

procederes habituales. Cabe destacar que los eventos suscitados pueden ser los esperados del desarrollo familiar como los de recurrencia accidental, en ambos casos el manejo correcto de recursos y toma de decisiones conlleva a un proceso que puede ser una fuente generadora de estrés familiar (Herrera, 2008).

- Problemas económicos: cuando las personas superan sus ingresos regulares con los egresos, se crea un desequilibrio en sus recursos financieros generando estrés en los empleados y distracción en la atención a su trabajo. Sin importar el nivel económico, las personas con medianos o grandes ingresos tienden a administrar mal su dinero o tienen ambiciones que superan su capacidad de pago (Robbins y Judge, 2009).

2.2.1.2.3. Factores ambientales

La incertidumbre ambiental influye en los niveles de estrés entre los empleados de una organización, siendo la incertidumbre la principal razón de la problemática en las personas para afrontar los cambios organizacionales (Chiavenato, 2009). Dentro de estos podemos identificar dos tipos de incertidumbre:

- Incertidumbre económica: causado por los contextos asociados a los ciclos de los negocios. El contexto económico representa una estructura determinante en el crecimiento económico y el funcionamiento de las organizaciones. Fenómenos como la inflación, distribución de ingresos e inflación son aspectos que influyen en las organizaciones a nivel económico (Chiavenato, 2009).
- Incertidumbre política: la situación política de una determinada región también representa un factor de gran importancia al definir condiciones económicas y legales a nivel nacional, regional o distrital. En los casos que no se dan las garantías por conflictos, amenazas o demás factores adversos, estos dan como resultado incertidumbre en la población de dichas naciones (Robbins y Judge, 2009).

2.2.2. Inteligencia emocional

La inteligencia es un tema polémico y controversial dividido, desde el inicio de su estudio, en dos vertientes, una que sostiene la naturaleza de la inteligencia argumentando que esta es innata y hereditaria, mientras que otro grupo se enfoca en el entorno afirmando que la inteligencia depende de los ambientes culturales y educativos.

A pesar de haber sido un tema de estudio recurrente desde tiempos antiguos, es recién a finales del siglo XIX e inicios del XX donde se le da un tratamiento científico. Es en este periodo (siglo XX) en el cual se gestan teorías que intentan explicar la compleja inteligencia humana, desarrollándose de este modo una serie de instrumentos, como las pruebas psicométricas que buscaban la evaluación objetiva y cuantitativa de este constructo (Maureira, 2018).

La primera definición de carácter científico de inteligencia fue brindada por Francis Galton en 1869, en su libro *El Genio Hereditario*. Considera en este a la inteligencia como una capacidad física y obtenida de los progenitores, por lo cual un hijo de padres con una prominente genialidad, tendrían mayor posibilidad de nacer con estas aptitudes, dejando muy de lado la influencia del entorno (Maureira, 2018).

Durante el siglo XX se fueron desarrollando modelos que concentraban las habilidades hacia un elemento único y central, la inteligencia. De la misma forma otros modelos tomaban un rumbo distinto, planteando la existencia de un conjunto de inteligencias, con su propia autonomía y que permitían un mejor entendimiento de la variabilidad del intelecto humano.

Previo al desarrollo de la teoría de inteligencia emocional, las capacidades relacionadas al intelecto eran cuantificadas a través del coeficiente intelectual (CI).

Pero esta forma de medición no resultaba predictora del éxito, porque un elevado CI no garantizaba el alcanzar una vida exitosa.

Es en este formato que, en 1990, surge el interés por la inteligencia emocional. Término acuñado por Salovey y Mayer, dos psicólogos norteamericanos, que dio pie a que un sinnúmero de investigadores se encarguen

de definir dicho constructo, entre los cuales se presenta la figura de Daniel Goleman.

Según señala Arévalo (2017), los modelos de inteligencia emocional se dividen en dos grupos: los modelos de habilidades y los modelos mixtos. Dentro del último grupo se encuentran el modelo de inteligencia emocional y social de Baron, y el modelo de las competencias emocionales de Goleman; ante estas dos teorías, la presente investigación se basará en la teoría de Goleman. El modelo de Goleman entiende la inteligencia emocional como un conjunto de competencias, destrezas sociales y emocionales, por lo cual la presente investigación se basa en este modelo.

Goleman (2018), resalta la importancia de la inteligencia emocional, por encima del coeficiente intelectual (CI). Plantea que algunos autores reconocen al coeficiente intelectual como un estándar inalterable, ya que está asociado a los datos genéticos de una persona, de manera tal, que el destino de este individuo está, en alto grado, determinado. Entonces, plantea la interrogante: ¿Qué factores intervienen en un individuo con alto CI, que no alcanza los logros de su nivel; y cuando uno con CI bajo logra un desarrollo sobresaliente?

En este contexto agrega Goleman (2018), que existen un conjunto de factores como el autocontrol, el entusiasmo, la perseverancia y la automotivación, los cuales forman parte de la inteligencia emocional.

Este conjunto de habilidades puede ser aprendido, de forma que los niños puedan adherir éstas a sus capacidades innatas, permitiéndoles alcanzar el mejor rendimiento posible según el potencial intelectual correspondiente.

Según Reverté y Merino (2018) la inteligencia emocional es la capacidad de percepción correcta de las emociones propias y las emociones de otras personas; ello conlleva a el reconocimiento de los elementos emocionales en las relaciones, y lograr gestionar las emociones de un mismo y del resto. Además, precisan que elementos como el optimismo, la iniciativa y la confianza en uno mismo, no son cualidades implícitas en la inteligencia emocional.

Las emociones son de gran influencia en el pensamiento, accionar y sobre todo en la salud mental. Lo importante es reconocer la relevancia de darle el

reconocimiento a los eventos que se suscitan en nuestra vida, teniendo en cuenta que nuestros esquemas emocionales son una síntesis estructurada e interiorizada a partir de nuestra experiencia emocional (Meza, 2019).

Para Carpena (2010), la sociedad representa un entorno en el cual se vive una cultura fría y racionalista, guiada por la razón y la lógica, donde se minimiza la relevancia de los sentimientos y las emociones, como aspectos que deben ser suprimidos e ignorados. Con la intención de evadir las emociones, se califica y juzga como débiles a las personas que optan por mostrar sus emociones, creando un contexto donde callar, evadir y esconderse emocionalmente es un formato aceptable y hasta recomendable.

Gan y Triginé (2012), señalan que el desarrollo de la inteligencia emocional no compromete ni disminuye la inteligencia racional, por el contrario, permite que el individuo potencie esta última ganando fluidez y un amplio potencial creativo.

Según Hernández y Ramos (2018), para los textos basados en la psicología positiva, una persona que con alta inteligencia emocional cuenta con cuatro habilidades: la habilidad de percibir, analizar y expresar emociones; la habilidad de desarrollar sentimientos que faciliten emociones: la habilidad de comprender emociones; y la habilidad de regular emociones propias y ajenas.

Hernández y Ramos (2018) agregan que estudios actuales sobre inteligencia emocional en maestros señalan que cuando ellos tienen un alto nivel de inteligencia emocional se sienten altamente competentes, mientras que los maestros con un nivel bajo de inteligencia emocional se sienten poco competentes.

Otro particular es que los estudiantes señalan que sus maestras son más afectuosas que sus maestros, idea que se argumenta en estereotipos de género, donde las expectativas docentes de las profesoras implican, además, la labor de “madres académicas”.

Oros (2011) explica que la estimulación de la inteligencia emocional no se realiza a una edad temprana, se fijan patrones que definirán un perfil más o menos estable de conducta en la adultez, razón por la cual los docentes presentan conocimientos cognitivos de inteligencia emocional, más no son capaces de una interiorización integral de estos conocimientos y son afectados por el estrés al cual

están expuestos tanto en el ámbito laboral como familiar en la situación de pandemia.

Por su parte, Benites et al. (2012) plantean que el aspecto afectivo es esencial en el proceso de enseñanza-aprendizaje-evaluación, ya que implica una dinámica de socialización entre los protagonistas de la educación. Si bien puede entenderse la acción educativa como la transmisión de las características propias de una cultura incluidos en el contenido curricular, no es posible excluir el suceso humano dentro de este sistema social. Complementariamente establece las capacidades a desarrollar en el docente: conciencia de las emociones propias, manejo de emociones, capacidad de automotivación, empatía y manejo de relaciones.

2.2.2.1. Definiciones de Inteligencia Emocional

Según Salovey y Mayer (1990), la inteligencia emocional es una competencia que permite controlar las emociones personales así como reconocer las de los demás, entendiéndolas y aplicando este conocimiento al momento de realizar una acción o generar algún pensamiento.

En este sentido, es tarea de toda persona mantener una salud integral, dentro la cual la atención de las emociones y las reacciones que se relacionan a las mismas. El reconocer las emociones y estados de ánimo es como percibir síntomas o afecciones cuando uno se siente físicamente enfermo.

La inteligencia emocional nace de nuestra capacidad de estimularnos para mantenerse o superarse en alguna práctica a pesar de las complicaciones u obstáculos que se puedan presentar, controlando las emociones negativas, regulándolas para evitar que estas interfieran en nuestro razonamiento y nuestro trato con los demás (Goleman, 2012).

Entonces para Goleman es importante el desarrollo de las capacidades que permitan un mayor control de uno mismo, al momento de presentarse situaciones adversas. En este proceso uno se conoce mejor lo cual ayudará a desarrollar habilidades racionales y emocionales aplicables en su interacción con familiares, amigos, colegas y personas en general.

Talento para entender los estados de ánimo, el carácter, los alicientes y deseos individuales, actuando de acuerdo a ese entendimiento y guardando cercanía con nuestros sentimientos para actuar de acuerdo a ellos pero de la forma más racional y adecuada posible (Gardner, 2001).

Según lo planteado por el autor, la inteligencia emocional refiere a una capacidad reactiva, donde la percepción que una persona tiene con respecto a las expresiones de los demás que se conjugan con los sentimientos propios. De este modo, se genera una relación de los sentimientos propios y ajenos para gestionar una respuesta a la vez que se regulan las emociones propias.

2.2.2.2. Dimensiones de la inteligencia emocional

Según Goleman (2018), la inteligencia emocional está constituida por cinco componentes. Estos componen competencias que facilitan el tratamiento de las emociones, así como las propias de las demás personas. Este concepto es visiblemente aplicado de forma directa en el ámbito laboral y organizacional, en el desarrollo de sus actividades; esto implica que sea entendido como un modelo mixto, ya que se basa tanto en procesos psicológicos tanto cognitivos como no cognitivos. Las dimensiones correspondientes son: autoconciencia, regulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

Las habilidades antes mencionadas son, también, denominadas como competencias emocionales y están ligadas a la personalidad de una persona; es decir, refiere a los rasgos que tienen mayor relevancia al momento de establecer relaciones positivas con los demás. Habiéndose identificado las dimensiones de la variable acorde al modelo de Goleman, a continuación, se hace la descripción de las mismas que serán dirigidas el desarrollo de la presente investigación.

2.2.2.2.1. Autoconocimiento

El conocerse a uno mismo representa una tarea de alta dificultad, ya que implica poner a prueba el juicio racional de cada uno, a la vez que los miedos y pasiones son puestos bajo análisis. El lograr conocerse a uno mismo representa la primera etapa de la Inteligencia Emocional.

El conocimiento de características internas permite la identificación de

estados de ánimo y repercusiones en la forma de comportarse, la ausencia de este conocimiento difícilmente permitirá el control de las reacciones así como el uso productivo de las mismas. Tampoco será posible el comprender el comportamiento de los demás, la identificación de sus sentimientos y emociones, así como el mantener relaciones interpersonales de forma efectiva en funciones directivas de su trabajo (Goleman, 1999).

Gascón (2003) establece que el autoconocimiento debería ser considerado como un eje o centro, a pesar de no percibirse una presencia latente o propia dentro de diario proceder. El carácter racional del ser humano implica la motivación hacia el desarrollo del pensamiento, el cual permita el conocimiento de uno mismo y el del resto. En educación, la didáctica se ocupa de implementar el autoconocimiento como parte del proceso formativo, en cuanto su utilidad para el conocimiento y el ser mejores personas.

Según Goleman (2018), ser consciente de uno mismo implica reconocer la presencia de estados emocionales internos sin reaccionar a ellos y sin juzgarlos. Pero plantea que esta sensibilidad puede no ser tan ecuánime, en el sentido que al ser consciente de un sentimiento la tendencia natural será a modificar este, en el sentido más específico de un sentimiento negativo y el intentar desembarazarse de este. Pero el tomar consciencia de uno mismo permitirá comprender sentimientos negativos latentes, de modo tal que el tratamiento de estos, pueda disminuir influencia en uno, proporcionando la oportunidad de liberación de su carga y, conseguir, en suma, un mayor grado de libertad.

2.2.2.2. Autorregulación

Según Goleman (1999), refiere a lo que ejerce control sobre los impulsos y emociones de forma previa a la realización de algo, o al actuar y determinar las características asociadas a un evento de fracaso y el cómo podría afrontarse el mismo. El dominio de esta habilidad por parte de una persona, implica un nivel de reflexión y pensamiento, que inspire confianza en los demás, ya que implica consideración y reduce el miedo al cambio.

La autorregulación hace referencia a la capacidad de gestionar y encaminar las emociones de forma correcta. Ello implica la forma en que las personas se

desenvuelven frente a una situación, evitando mostrar ciertas emociones según lo vean conveniente (Lozano et al., 2004).

La tarea de ser consciente de las propias emociones implica tomar una posición de observador (sin reprimirlas, juzgarlas o evitarlas), ya que al etiquetarlas como “malas” provocan emociones secundarias negativas (culpabilidad, ira, ansiedad) intensificando las respuestas adversas asociándolas a la emoción primaria (Hervás & Moral, 2017).

Según Murcia y Jiménez (2012), la importancia de la Inteligencia Emocional recae en el equilibrio entre sentimiento, carácter e instintos morales. Agregan además, que las evidencias apuntan a que las capacidades emocionales latentes son fuente de los fundamentos éticos establecidos; y que, en ese formato, las personas que se dejan llevar por sus impulsos (como instrumentos de sus emociones), carecen de rasgos de autodominio y, por ende, sufren de deficiencia moral (entendida como la incapacidad de control emocional sustentada en carácter y voluntad).

2.2.2.2.3. Motivación

De acuerdo a Goleman (2018), la motivación es un estado de ánimo determinante para el éxito en el desarrollo de actividades de una persona; esta motivación tiene repercusiones directas en el rendimiento de un individuo, el grado de atención que invierte y, como resultado lógico, en los productos y resultados que entrega. Del mismo modo, plantea que la actitud optimista realista resultante de la relación entre la autoestima y el optimismo, posibilita el acceso a beneficios como la evasión a la apatía, desesperación o depresión al hacer frente a adversidades.

Chiavenato (2018) plantea que la motivación es resultado de la interacción del individuo y la situación en que se ve envuelto. La situación que viene a integrarse, al ambiente en que un individuo se desarrolla, en un periodo de tiempo y la forma en que es vivenciado por este, conllevará a un efecto en la actitud, positiva o no, en que el individuo desarrolle sus actividades.

Las personas que carecen de motivación de logro suelen crear ambientes con metas poco definidas y no tienen claridad en sus responsabilidades, de sus límites y hasta de los objetivos de su labor. En este formato las personas se fijan

objetivos demasiados sencillos o desproporcionadamente ambiciosos (Goleman, 1999).

2.2.2.2.4. *Empatía*

Según Goleman (2018) la empatía permite la sintonización social. La persona empática tiene la capacidad de ser compasivo con los demás, dirigir una empresa, establecer relaciones afectivas, entre otras capacidades; del mismo modo, la ausencia de la empatía, inclina a que una persona pueda manifestar actitudes psicópatas o de abuso en materia sexual hacia terceros.

De acuerdo a Rojas (2018), la empatía consiste en la capacidad de percibir lo que siente los demás, es decir, sus sentimientos, necesidades e intereses, intentando ponerse en el lugar del otro, siendo capaces de comprender los problemas ajenos. El ser percibido como una persona empática acarrea consigo, la popularidad y el reconocimiento social.

Es considerar los sentimientos ajenos, lo que engloba parte de la Inteligencia social, siendo capaz de comunicar cosas, actuar de forma correcta y entender el punto de vista de los compañeros. Cuenta con dos componentes: la conciencia social (engloba el sentimiento que se tiene hacia los demás) y la aptitud social (las acciones que refieren de la conciencia social) (Goleman, 1999)

2.2.2.2.5. *Habilidades Sociales*

Representa la capacidad, propia de una persona, para el manejo de las relaciones establecidas con los demás y la forma en que conduce las mismas en determinada dirección. Las habilidades sociales se ven aumentadas acorde a la combinación de los componentes antes mencionados (Goleman, 1999).

En la tarea de desarrollar habilidades de la vida para el bienestar se requiere contar con la capacidad para la identificación de problemas, establecer estrategias para resolverlos, dirigir decisiones, recurrir a ayuda externa y aprovechar los recursos con que se cuenten, esto en favor de organizar una vida sana y equilibrada, superando eventuales casos de insatisfacción y frustración, manejándose con una actitud y percepción positiva ante la vida. Todo ello, en favor de potenciar el bienestar personal y social (Serrano et al., 2016).

Roca (2005), establece que estas habilidades son un conjunto de hábitos propios de la conducta, y que ayudan a generar y mantener relaciones interpersonales satisfactorias, tener sentimientos positivos al ser parte de un grupo, sentir un respeto por los objetivos propios y los comunes. El desarrollo de estas habilidades hace posible maximizar la probabilidad de obtención de beneficios; mientras que el deficiente desarrollo de los mismos predispone al riesgo de no generar lazos de amistad con los demás, dificultando el desarrollo profesional personal y espiritual.

2.3. Definición de conceptos básicos

Para la comprensión de la investigación a continuación se presentan las siguientes definiciones que se utilizan frecuentemente dentro del trabajo investigativo.

Administración: “conjunto de organismos orientados a la labor de gestión y funcionamiento de un área determinada de la sociedad” (ASALE, 2019, pg. 1).

Comportamiento: “accionar de una persona limitado por su contexto cultural y en sincronía a las características propias del individuo como el sexo, edad, personalidad, estilo de vida, situación económica, entre otros” (Espinosa, 2004, p. 58).

Consciencia: “proceso constante de percibir la existencia de uno mismo, en las formas y momentos característicos en los que se ve inmerso” (Echavarría, 2007, p. 166).

Emoción: “alteración del estado de ánimo, que se suscita en elevada intensidad y de pasajera duración, acompañado de reacciones complejas y estructuradas” (Meza, 2019, p. 43).

Emoción negativa: “emociones asociadas de forma perjudicial al normal desarrollo y percepción de la salud física y mental” (Wan, 2018, p. 21).

Estímulo: “acontecimiento de origen interno o externo; que puede ser percibido como parte del pasado actual, pasado o futuro; y que puede ser real o imaginario como el caso de los pensamientos y las fantasías” (Bisquerra, 2009. P. 16).

Estrés: “tensión de carácter físico y mental que se suscita como respuesta a una presión interna o externa” (Beltrán, 2006, p. 56).

Habilidad: “capacidad asociada a cierto accionar de carácter físico o mental, ejecutada con cierta facilidad o destreza” (Bisquerra, 2009, p. 122).

Inteligencia emocional: “capacidad para reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, motivarnos y monitorear nuestras relaciones” (Goleman, 2018, p. 291).

Respuesta: “reacción desencadenada a partir de un acontecimiento percibido o valorado, consciente o inconscientemente, como amenazante a al bienestar o supervivencia de un individuo” (Bisquerra, 2009, p. 47).

Síntoma: “signos inusuales que se manifiestan de forma física y que permiten la examinación externa de estos, y que usualmente están asociados a una afección mayor” (Baeza-Velasco, 2010, p. 8).

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG. Existe una relación significativa entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en los docentes de la I. E. Jorge Chávez, del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1. Existe una relación significativa entre el estrés a nivel organizacional y la inteligencia emocional en los docentes de la I. E. Jorge Chávez, del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa Tacna, 2020.

HE 2. Existe una relación significativa entre el estrés a nivel individual y la inteligencia emocional en los docentes de la I. E. Jorge Chávez, del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2020.

HE 3. Existe una relación significativa entre el estrés a nivel del entorno y la inteligencia emocional en los docentes de la I. E. Jorge Chávez, del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2020.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

3.2.1.1. *Variable estrés laboral*

El estrés laboral es la reacción que tiene un individuo ante la incongruencia existentes entre sus capacidades y las exigencias de su labor, situación que pone a prueba su capacidad de respuesta (Stavroula, 2004).

3.2.1.2. *Variable inteligencia emocional*

La inteligencia emocional refiere a aquellos procesos mediante los cuales las personas ejercen influencia sobre las emociones latentes, el periodo en que estas se presentan, y sobre la manera en que son experimentadas y procesadas (Gross, 1999).

3.2.2. Definición operacional

3.2.2.1. *Variable estrés laboral*

Para la medición de esta variable se empleó el cuestionario de Sáenz (2019). Este cuestionario de acuerdo al autor presenta las siguientes dimensiones: estrés laboral a nivel organizacional, estrés a nivel individual, estrés a nivel del entorno.

3.2.2.2. *Variable inteligencia emocional*

Para la medición de esta variable se empleó el cuestionario de Rojas (2014), que fue adaptado en Perú. Este cuestionario de acuerdo al autor presenta las siguientes dimensiones: autoconocimiento, motivación, empatía, habilidades sociales.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

El presente estudio es de tipo cuantitativo, porque se realiza “una recolección de datos para probar una hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández & Mendoza, 2018, p. 4).

El nivel de estudio realizado es correlacional, porque se busca “asociar variables mediante un patrón predecible para un grupo” (Hernández & Mendoza, 2018, p. 93).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño corresponde a una investigación es no experimental, prospectivo, de corte transversal – correlacional. Es no experimental, porque no se modifican las variables en estudio; es prospectivo, porque la información se recogió una vez iniciada la investigación y solo una vez en el tiempo; el diseño es transversal – correlacional, porque la información se tomó en un solo periodo y correlacional porque se busca identificar la relación entre dos variables en un momento determinado (R. Hernández & Mendoza, 2018b).

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

La población está compuesta por los 90 docentes que laboran en la I. E. Jorge Chávez del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa. Los docentes dictan clases en el nivel inicial, primario y secundario.

3.5.2. Muestra

La muestra está representada por una muestra censal porque se accedió a toda la población sin restricciones. En esta investigación se trabajó con el total de la población.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Para el propósito de la recolección de datos y por su fácil aplicación cuando la muestra es de un tamaño considerable, se utilizó la técnica de la encuesta.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Ficha técnica:

Tabla 1

Ficha técnica del instrumento para la medición del estrés laboral

Nombre	Cuestionario para medir el Estrés Laboral
Autor	Sáenz (2019)
Dimensiones que evalúa	3 dimensiones
Número de ítems	19 ítems
Adaptación al Perú	Sí
Fecha de adaptación	2019
Rango de aplicación	Personas que trabajan en el servicio de emergencia del hospital de Santa Rosa, Lima 2019.
Tipo de escala	Líkert, con 5 valores: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo.
Confiabilidad	alta con un valor de 0,79
Primera Validación	2019, La validación del instrumento fue realizada por tres expertos: Mg. Katty Salcedo Suarez, Dr. Luis Núñez Lira, Dr. Yolvi Ocaña Fernández en el momento de su creación.
Segunda Validación	2020, el instrumento se validó por la Dra. Frida Palomino Arpi y la Dra. Mappy Arce Figueroa para esta investigación.

Para la medición de la primera variable de la investigación se utilizó el Cuestionario de Sáenz (2019) titulado “Cuestionario para medir el Estrés Laboral.

El instrumento se muestra en el Apéndice 3.

Ficha técnica

Tabla 2

Ficha técnica del instrumento para la medición de la Inteligencia Emocional

Nombre	Cuestionario para medir la Inteligencia Emocional
Autor	Rojas (2014)
Dimensiones que evalúa	4 dimensiones
Número de ítems	24 ítems
Adaptación al Perú	Sí
Fecha de adaptación	2014
Rango de aplicación	Directores de instituciones educativas del distrito de Huanta. Al culminar la investigación, se llegó a la siguiente conclusión
Tipo de escala	Líkert, con 5 valores: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo.
Confiabilidad	--
Primera Validación	2014, La validación del instrumento fue realizada por cinco expertos: con coeficiente (V) iguales o superiores a 0.80.
Segunda Validación	2020, el instrumento se validó por la Dra. Frida Palomino Arpi y la Dra. Mappy Arce Figueroa para esta investigación.

- Para la medición de la segunda variable de la investigación se utilizó el Cuestionario de Rojas (2014) titulado “Cuestionario para medir la inteligencia emocional”.
- El instrumento fue validado por cinco docentes en el momento de su creación. Además el instrumento se validó por la Dra. Frida Palomino Arpi y la Dra. Mappy Arce Figueroa para esta investigación.
- El instrumento se muestra en el Apéndice 3.

3.7. Métodos de análisis de datos

Los datos recogidos, se procesaron a través de la estadística descriptiva e inferencial.

Estadística descriptiva: Tomando en cuenta la representación más adecuada a la investigación, que permita una mejor visualización de la información, se utilizaron: Tablas de frecuencia, gráficos de barras y medidas de tendencia central, de acuerdo a la normalidad de la distribución de los datos.

Estadística inferencial: Se usó la estadística inferencial para realizar estimaciones y describir tendencias.

Obtenida y representada la información, se procedió a la lectura de los datos y a partir de ello a la interpretación de los mismos. Como resultado de ello se formularon las conclusiones y sugerencias, comprobando los objetivos y la verificación de las hipótesis; para el desarrollo de la prueba de hipótesis se hizo uso del estadístico R de Pearson o R de Spearman, función de la normalidad de la distribución de los datos.

Además, el manejo de la información, la presentación de datos, diseño de tablas y gráficos, fueron soportados por tres software: IBM SPSS versión 25, Microsoft Excel versión 2017 y Microsoft Word versión 2017.

3.8. Aspectos éticos

Se informó a los docentes que conforman la muestra, sobre los propósitos de la investigación a través del instrumento y la comunicación directa con ellos. Así mismo, la aplicación de los instrumentos no afectó la integridad de los participantes y la información obtenida fue completamente anónima.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Datos sociodemográficos

Tabla 3.

Distribución por sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	61	67,8
Masculino	29	32,2
Total	90	100,0

Fuente: Elaboración propia.

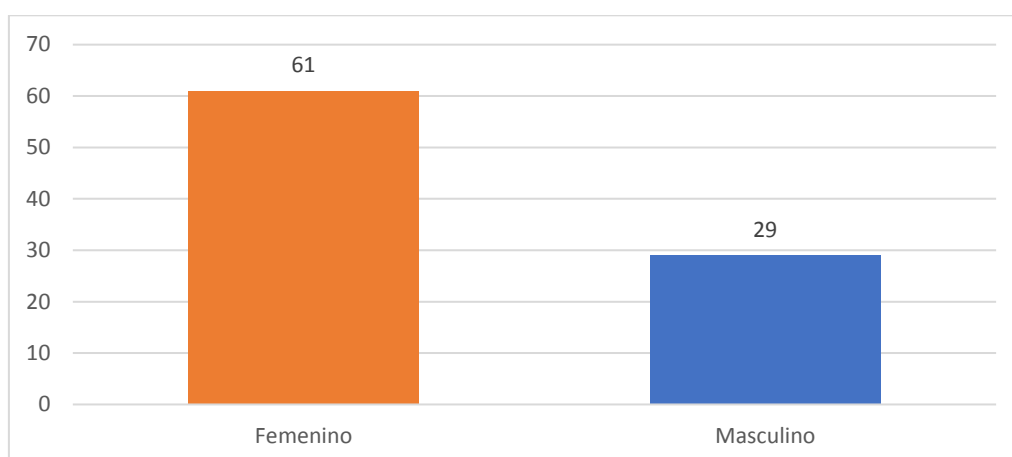


Figura 1. Distribución por sexo

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

En la Tabla 3 se detalla, que de los 90 docentes participantes en el estudio, el 67,8% del total de la muestra, pertenece al sexo femenino, mientras que el 32,2% pertenece al sexo masculino, diferencia que se aprecia con mayor claridad en la Gráfica 1.

Por ello, es posible afirmar que en la I. E. Jorge Chávez existe una tendencia a disponer de una mayor cantidad de docentes del sexo femenino o que la mayoría de los docentes que se presentan a las convocatorias de la institución son del sexo femenino.

Tabla 4.
Distribución por grado de Instrucción

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bachiller	14	15,6	15,6
Licenciada (o)	44	48,9	64,4
Magíster	29	32,2	96,7
Doctor	3	3,3	100,0
Total	90	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

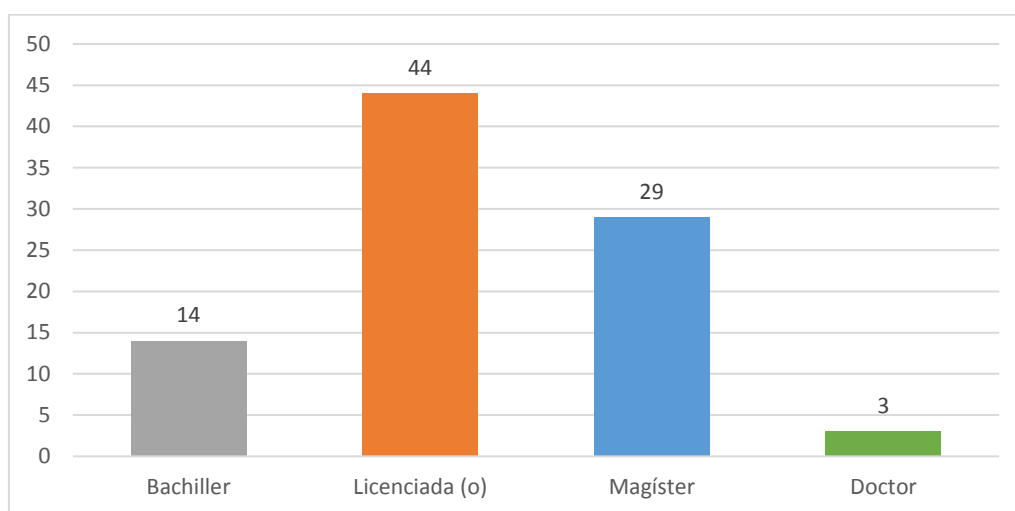


Figura 2. Distribución por grado de Instrucción
Fuente: Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

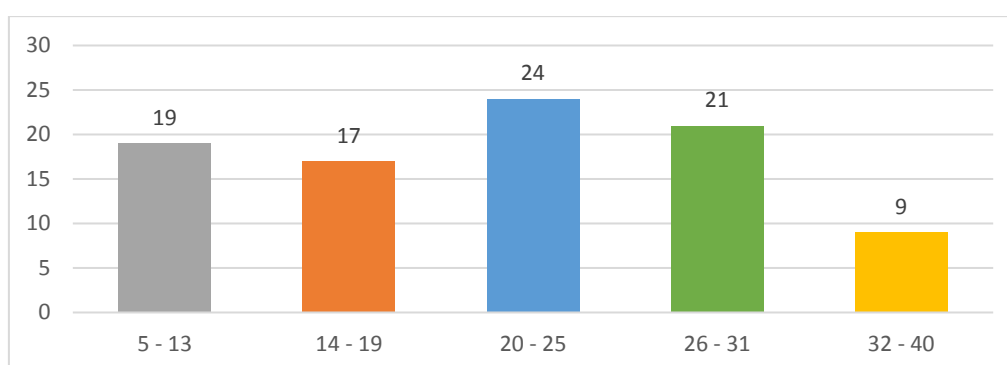
En la Tabla 4 se detalla, que de los 90 docentes participantes en el estudio, el 48,9% del total de la muestra de docentes son licenciados, el 32,2% tienen el grado de magíster, el 15,6% tienen el grado de bachiller y el 3,3% tienen el grado de doctor. Diferencias que se aprecian con mayor claridad en la Gráfica 2.

Se puede apreciar que la mayoría de los docentes pertenecientes a la I. E. Jorge Chávez cuentan con un grado de licenciados o magíster, lo que va acorde con el reglamento de la Ley del Profesorado establecida por el MINEDU en los últimos años.

Tabla 5.***Distribución por años de labor docente***

Años de labor docente	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
5 - 13	19	21,1	21,1
14 - 19	17	18,9	40,0
20 - 25	24	26,7	66,7
26 - 31	21	23,3	90,0
32 - 40	9	10,0	100,0
Total	90	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 3.** Distribución por años de labor docente

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

En la Tabla 5 se detalla, que de los 90 docentes participantes en el estudio, el 26,7% de la muestra de docentes tienen de 20 a 25 años de labor docente, el 23,3% tienen de 26 a 31 años de labor docente, el 21,1% tienen de 5 a 13 años de labor docente, el 18,9% tienen de 14 a 19 años de labor docente y el 10% tienen de 32 a 40 años de labor docente. Diferencias que se aprecian con mayor claridad en la Gráfica 3.

Se observa que el rango predominante es el de los docentes con 20 a 25 años desempeñando su labor, lo cual puede considerarse como una gran experiencia laboral, pero a su vez como un factor que incrementa las posibilidades de sufrir estrés, por la prolongada exposición a situaciones complejas de la labor docente y el trato cercano con las diferentes realidades problemáticas de sus estudiantes.

Tabla 6.
Distribución por edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
28 - 36	22	24,4	24,4
37 - 42	13	14,4	38,9
43 - 49	12	13,3	52,2
50 - 55	28	31,1	83,3
56 - 64	15	16,7	100,0
Total	90	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

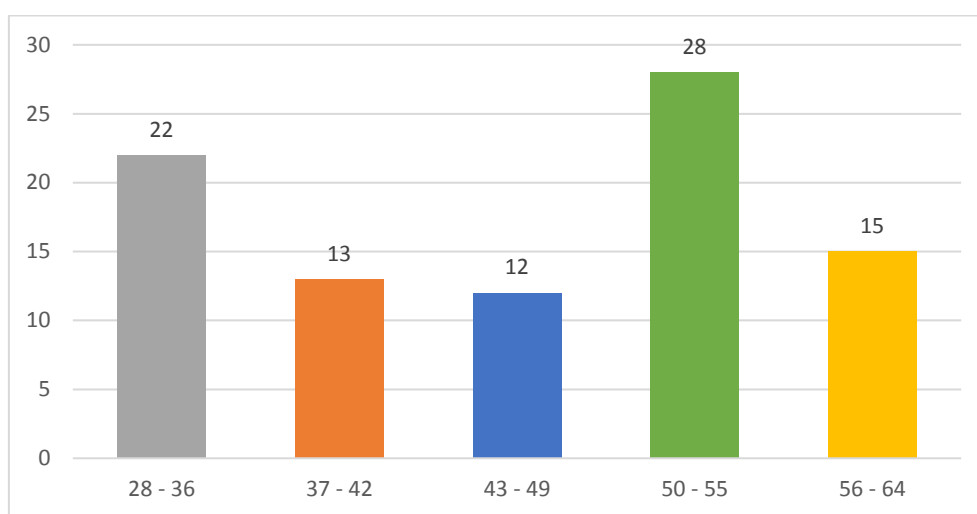


Figura 4. Distribución por edad
Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

En la Tabla 6 se detalla, que de los 90 docentes participantes en el estudio, el 31,1% de la muestra de docentes tienen de 50 a 55 años, el 24,4% tienen de 28 a 36 años, el 16,7% tienen de 56 a 64 años, el 14,4% tienen de 37 a 42 años y el 13,3% tienen de 43 a 49 años. Diferencias que se aprecian con mayor claridad en la Gráfica 4.

Se observa que casi la mitad de los docentes que laboran en la I. E. Jorge Chávez son mayores de 50 años lo cual puede ser un factor que incremente las posibilidades de sufrir estrés ante los cambios, nuevas demandas y problemáticas de su labor.

Variable 1: Estrés laboral

Dimensión 1: Estrés a nivel organizacional

Tabla 7.

Ítem 1: Consideras que la relación con tus colegas de labor es solo apropiada

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Indiferente	0	0,0%
De acuerdo	65	72,2%
Totalmente de acuerdo	25	27,8%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

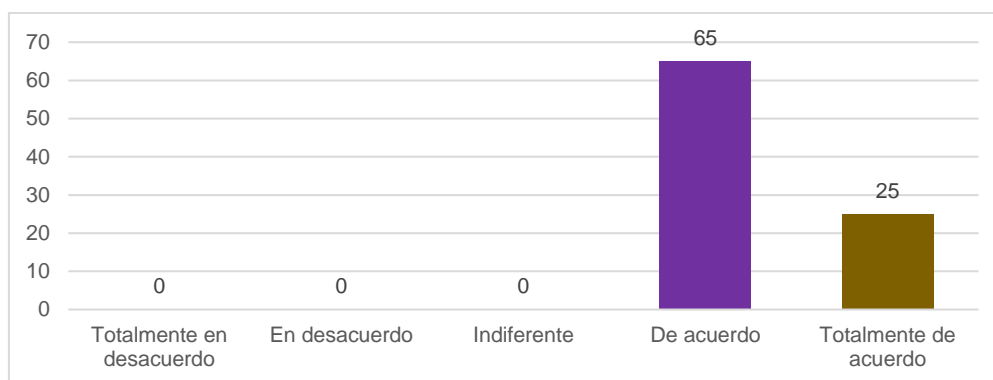


Figura 5. Ítem 1: Consideras que la relación con tus colegas de labor es solo apropiada
Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 7, concerniente al ítem 1 de la dimensión estrés laboral a nivel organizacional; el 27,8% de la muestra está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 72,2% está de acuerdo, el 0,0% es indiferente, el 0,0% está en desacuerdo, el 0,0% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 5.

Es posible indicar que la mayoría de docentes encuestados están de acuerdo en que la relación con sus colegas es simplemente apropiada. Esto indica que no existe una relación mayor a la meramente laboral entre ellos lo cual dificulta la formación de lazos entre los colegas y es un posible factor de estrés.

Tabla 8.

Ítem 2: Crees que la relación entre tus colegas convendría mejorar

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	2	2,2%
En desacuerdo	0	0,0%
Indiferente	6	6,7%
De acuerdo	65	72,2%
Totalmente de acuerdo	17	18,9%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

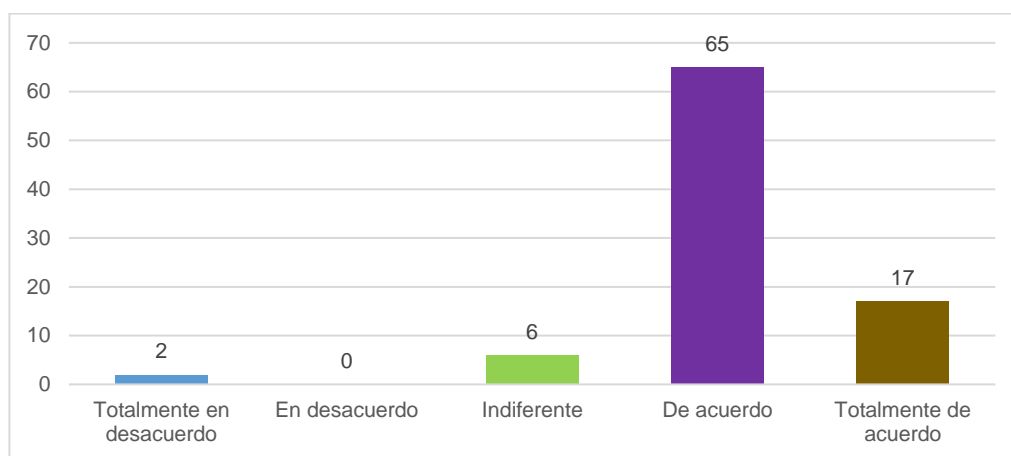


Figura 6. Ítem 2: Crees que la relación entre tus colegas convendría mejorar

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

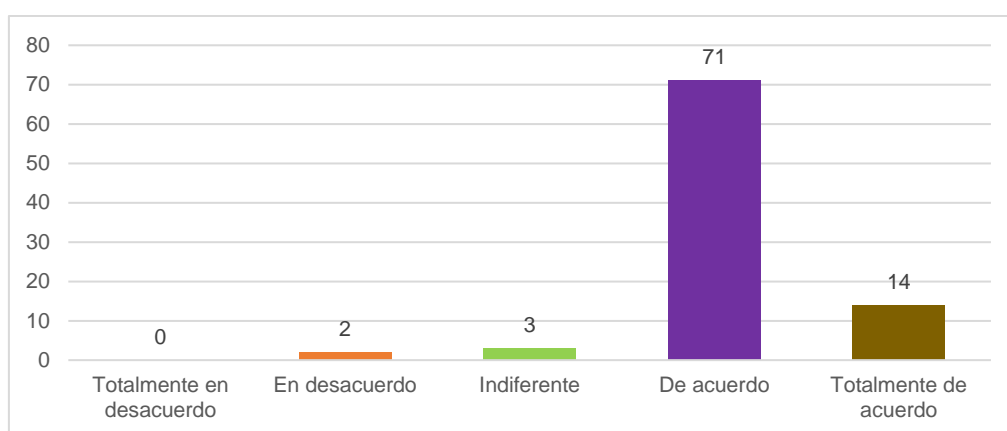
De acuerdo a la Tabla 8, concerniente al ítem 2 de la dimensión estrés laboral a nivel organizacional; el 18,9% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 72,2% está de acuerdo, el 6,7% es indiferente, el 0,0% está en desacuerdo, el 2,2% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 6.

Según los resultados la mayoría de los docentes de la institución educativa afirman que la relación con sus colegas de labores debe mejorar, lo cual puede considerarse como un indicador de malas relaciones entre colegas y conflictos dentro de la institución.

Tabla 9.**Ítem 3: Consideras que la relación con tus colegas es motivadora**

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	2	2,2%
Indiferente	3	3,3%
De acuerdo	71	78,9%
Totalmente de acuerdo	14	15,6%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 7.** Ítem 3: Consideras que la relación con tus colegas es motivadora

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 9, concerniente al ítem 3 de la dimensión estrés laboral a nivel organizacional; el 15,6% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 78,9% está de acuerdo, el 3,3% es indiferente, el 2,2% está en desacuerdo, el 0,0% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 7.

Según los resultados la mayoría de los docentes afirman que la relación con sus colegas es motivadora, sin embargo entre ellos aún existen docentes que son indiferentes ante la relación con sus colegas o no consideran que la relación con ellos les pueda generar un sentimiento positivo.

Tabla 10.

Ítem 4: Consideras que la comunicación con todos los participantes funda estrés

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	2	2,2%
En desacuerdo	31	34,4%
Indiferente	9	10,0%
De acuerdo	40	44,4%
Totalmente de acuerdo	8	8,9%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

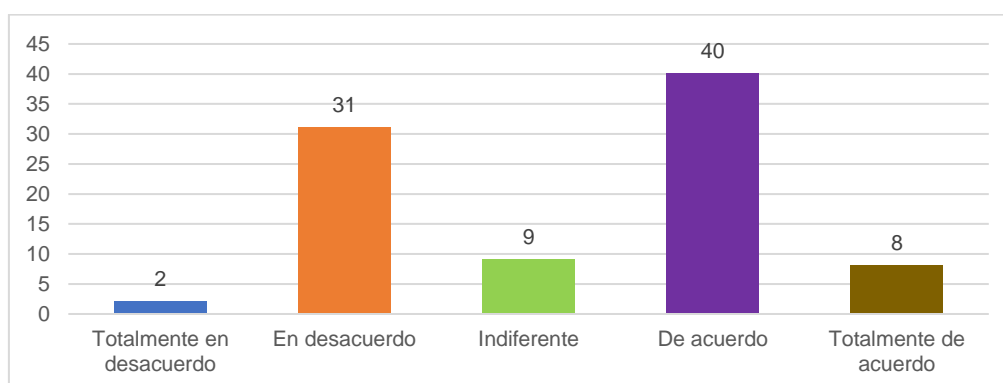


Figura 8. Ítem 4: Consideras que la comunicación con todos los participantes funda estrés
Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 10, concerniente al ítem 4 de la dimensión estrés laboral a nivel organizacional; el 8,9% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 44,4% está de acuerdo, el 10,0% es indiferente, el 34,4% está en desacuerdo, el 2,2% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 8.

Según los resultados la mayoría de los docentes afirman que la constante comunicación tanto con colegas como estudiantes y padres de familia en la institución educativa, es causante de tensión y estrés en ellos.

Tabla 11.

Ítem 5: Crees que la comunicación es un factor importante para el progreso de las actividades de tu trabajo

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Indiferente	0	0,0%
De acuerdo	34	37,8%
Totalmente de acuerdo	56	62,2%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

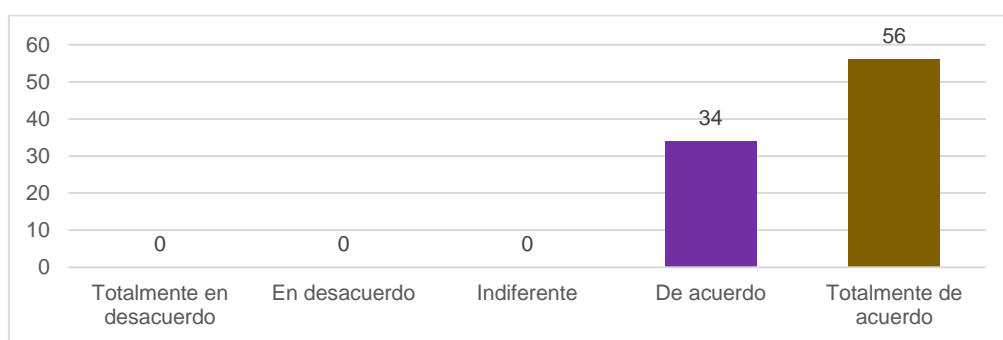


Figura 9. Ítem 5: Crees que la comunicación es un factor importante para el progreso de las actividades de tu trabajo

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 11, concerniente al ítem 5 de la dimensión estrés laboral a nivel organizacional; el 62,2% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 37,8% está de acuerdo, el 0,0% es indiferente, el 0,0% está en desacuerdo, el 0,0% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 9.

Según los resultados la mayoría de los docentes afirman que la comunicación con su equipo de trabajo es un factor importante para el desempeño de su labor, este ítem evalúa que tan importante es la comunicación para los docentes y se encuentra relacionado con el siguiente ítem, pues a mayor importancia de la comunicación para ellos será mayor el estrés causado por una mala comunicación.

Tabla 12.

Ítem 6: Consideras que la mala comunicación con tu equipo de trabajo crea estrés

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	5	5,6%
Indiferente	0	0,0%
De acuerdo	45	50,0%
Totalmente de acuerdo	40	44,4%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

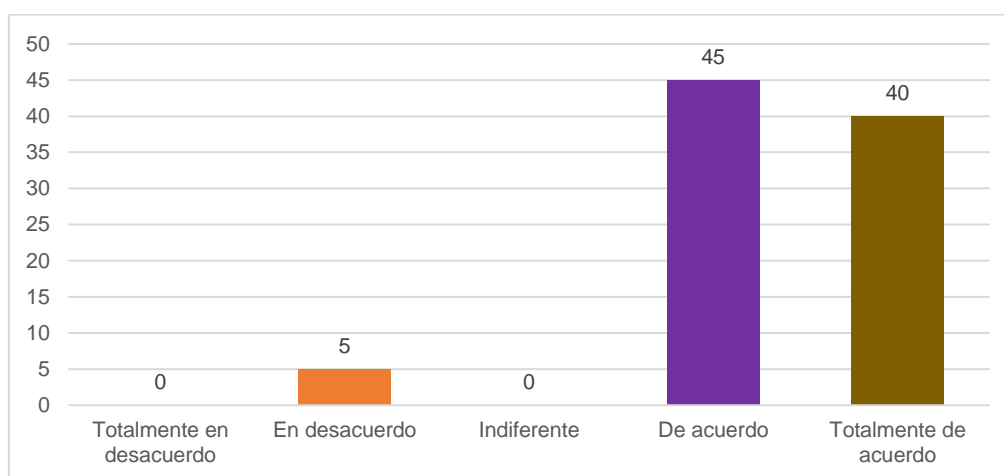


Figura 10. Ítem 6: Consideras que la mala comunicación con tu equipo de trabajo crea estrés

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 12, concerniente al ítem 6 de la dimensión estrés laboral a nivel organizacional; el 44,4% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 50,0% está de acuerdo, el 0,0% es indiferente, el 5,6% está en desacuerdo, el 0,0% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 10.

Según los resultados la mayoría de los docentes afirman que no existe una buena comunicación con su equipo de trabajo, lo cual les genera incomodidad y a la larga estrés.

Tabla 13.

Ítem 7: Considera que la imposición laboral que tiene en la institución, es causa de estrés

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	1	1,1%
En desacuerdo	2	2,2%
Indiferente	4	4,4%
De acuerdo	54	60,0%
Totalmente de acuerdo	29	32,2%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

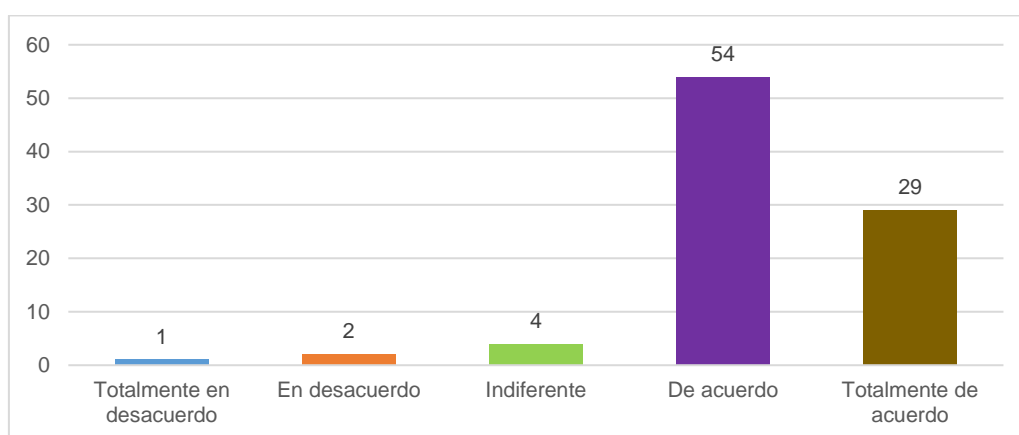


Figura 11. Ítem 7: Considera que la imposición laboral que tiene en la institución, es causa de estrés

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 13, concerniente al ítem 7 de la dimensión estrés laboral a nivel organizacional; el 32,2% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 60,0% está de acuerdo, el 4,4% es indiferente, el 2,2% está en desacuerdo, el 1,1% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 11.

Según los resultados la mayoría de los docentes afirman que la labor que desempeñan en la institución educativa, la cual va desde el desarrollo de las competencias del área, hasta la formación en valores y el acompañamiento familiar son factores que propician el estrés en ellos.

Tabla 14.

Ítem 8: El sobretiempo laboral, ocasiona que no se desempeñen las actividades de tu trabajo de forma adecuada

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	3	3,3%
Indiferente	2	2,2%
De acuerdo	54	60,0%
Totalmente de acuerdo	31	34,4%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

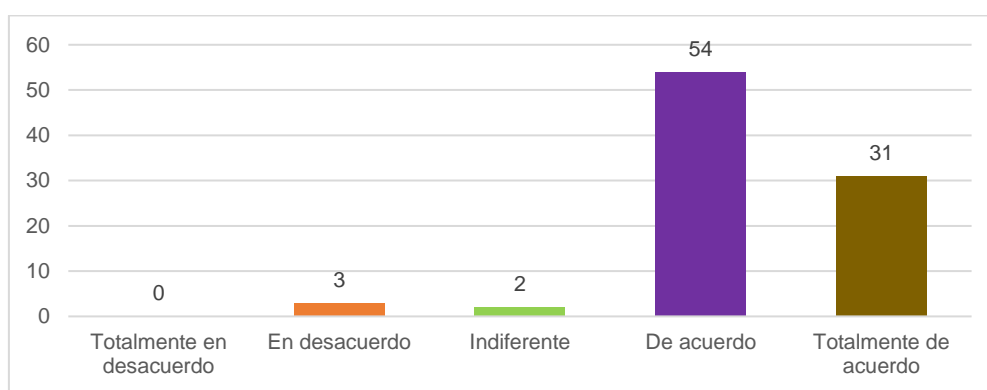


Figura 12. Ítem 8: El sobretiempo laboral, ocasiona que no se desempeñen las actividades de tu trabajo de forma adecuada

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 14, concerniente al ítem 8 de la dimensión estrés laboral a nivel organizacional; el 34,4% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 60,0% está de acuerdo, el 2,2% es indiferente, el 3,3% está en desacuerdo, el 0,0% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 12.

Según los resultados, la mayoría de los docentes afirman estar expuestos a sobre tiempo laboral. Esto reduce el tiempo del cual disponen para realizar sus planificaciones de clase y otras actividades, además de ser la causa de una reducción en su tiempo familiar y personal, siendo un factor que propicia el estrés.

Tabla 15.

Ítem 9: Las actividades que sobrellevan a una recarga laboral son un inconveniente

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	4	4,4%
Indiferente	4	4,4%
De acuerdo	55	61,1%
Totalmente de acuerdo	27	30,0%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

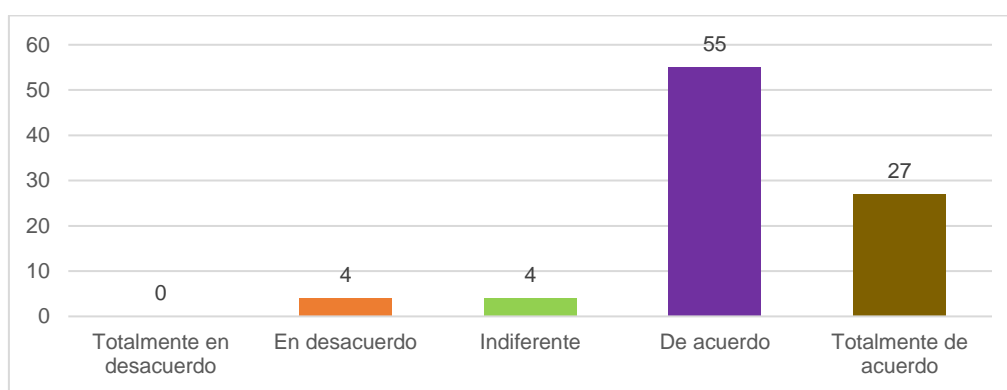


Figura 13. Ítem 9: Las actividades que sobrellevan a una recarga laboral son un inconveniente

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e Interpretación

De acuerdo a la Tabla 15, concerniente al ítem 9 de la dimensión estrés laboral a nivel organizacional; el 30,0% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 61,1% está de acuerdo, el 4,4% es indiferente, el 4,4% está en desacuerdo, el 0,0% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 13.

Según los resultados la mayoría de los docentes afirman tener sobrecarga laboral y que esta sobrecarga les genera inconvenientes e incomodidades, las cuales según la teoría expuesta son una de las principales causas de estrés en el ámbito laboral.

Tabla 16.

Dimensión 1: Resultados de la dimensión estrés a nivel organizacional

Estrés Laboral a nivel organizacional		Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	9 - 21	0	0
Nivel medio	22 - 34	15	16,7
Nivel alto	35 - 45	75	83,3
Total		90	100,0

Fuente: Elaboración propia.

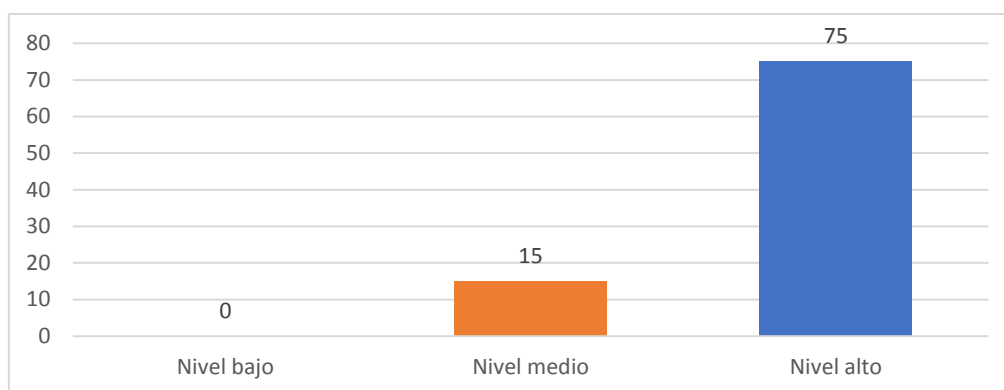


Figura 14. Dimensión 1: Resultados de la dimensión estrés a nivel organizacional
Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 16, concerniente al resultado de la dimensión 1 estrés laboral a nivel organizacional de la variable estrés laboral; el 83,3% de los docentes presentan un alto estrés a nivel organizacional, el 16,7% presentan un nivel medio y ningún docente presenta un nivel bajo de estrés. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 14.

La dimensión estrés a nivel organizacional se divide en tres niveles de estrés, alto, medio y bajo. De acuerdo con los resultados obtenidos en cada ítem es posible afirmar que la mayoría de los docentes de la I. E. Jorge Chávez presentan un alto estrés a nivel organizacional por estar expuestos a situaciones laborales y relaciones entre colegas que propician el estrés a nivel de la organización en la cual laboran.

Dimensión 2: Estrés a nivel individual

Tabla 17.

Ítem 10: Crees que los inconvenientes familiares son producidos por estrés propio

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	16	17,8%
Indiferente	9	10,0%
De acuerdo	54	60,0%
Totalmente de acuerdo	11	12,2%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

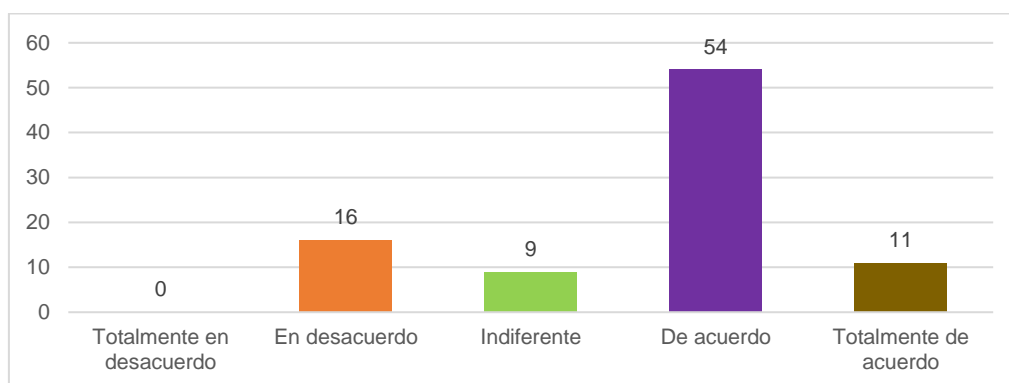


Figura 15. Ítem 10: Crees que los inconvenientes familiares son producidos por estrés propio

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 17, concerniente al ítem 1 de la dimensión estrés laboral a nivel individual; el 12,2% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 60,0% está de acuerdo, el 1,0% es indiferente, el 17,8% está en desacuerdo, el 0,0% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 15.

Según los resultados obtenidos, es posible afirmar que la mayoría de los docentes que laboran en la I. E. Jorge Chávez tienen conciencia de su propio estrés y de los problemas que este causa en sus relaciones familiares y hogares.

Tabla 18.

Ítem 11: Piensas que el estrés es un elemento importante que implica a tu familia

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	2	2,2%
En desacuerdo	7	7,8%
Indiferente	7	7,8%
De acuerdo	55	61,1%
Totalmente de acuerdo	19	21,1%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

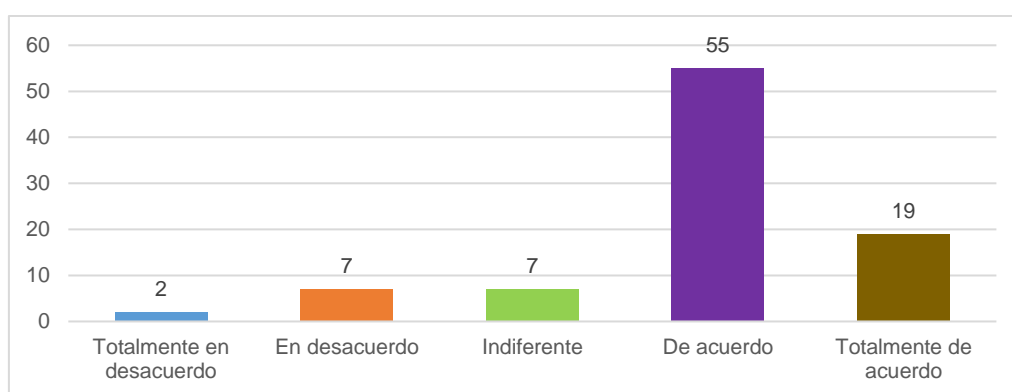


Figura 16. Ítem 11: Piensas que el estrés es un elemento importante que implica a tu familia

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 18, concerniente al ítem 2 de la dimensión estrés laboral a nivel individual; el 21,1% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 61,1% está de acuerdo, el 7,8% es indiferente, el 7,8% está en desacuerdo, el 2,2% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 16.

Según los resultados obtenidos, es posible indicar que la mayoría de los docentes de la institución educativa Jorge Chávez afirman sentirse en tensión y con cierto grado de estrés por situaciones complejas que suelen afrontar en cada uno de sus hogares.

Tabla 19.

Ítem 12: Piensas que las dificultades familiares mejorarían si realizas nuevas actividades

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	4	4,4%
Indiferente	4	4,4%
De acuerdo	47	52,2%
Totalmente de acuerdo	35	38,9%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

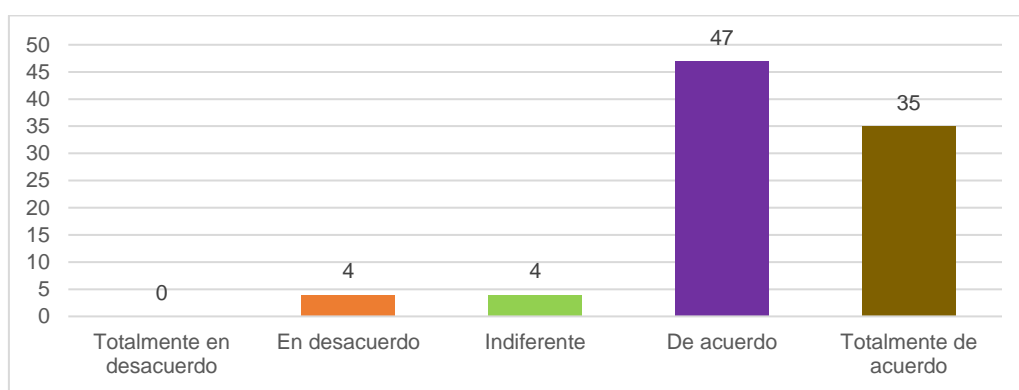


Figura 17. Ítem 12: Piensas que las dificultades familiares mejorarían si realizas nuevas actividades

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 19, concerniente al ítem 3 de la dimensión estrés laboral a nivel individual; el 38,9% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 52,2% está de acuerdo, el 4,4% es indiferente, el 4,4% está en desacuerdo, el 0,0% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 17.

Según los resultados, es posible indicar que la mayoría de los docentes de la I.E. Jorge Chávez afirman tener problemas familiares y consideran que realizar nuevas actividades propiciaría un mejor ambiente familiar. Sin embargo, como se apreció en la dimensión anterior, los mismos docentes están expuestos a sobrecargas laborales que reducen sus horarios libres y dificultan la mejora de su situación.

Tabla 20.

Ítem 13: Opinas que el pago de tus servicios de trabajo, admitidos con demora te genera estrés personal como familiar

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	2	2,2%
En desacuerdo	12	13,3%
Indiferente	6	6,7%
De acuerdo	54	60,0%
Totalmente de acuerdo	16	17,8%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

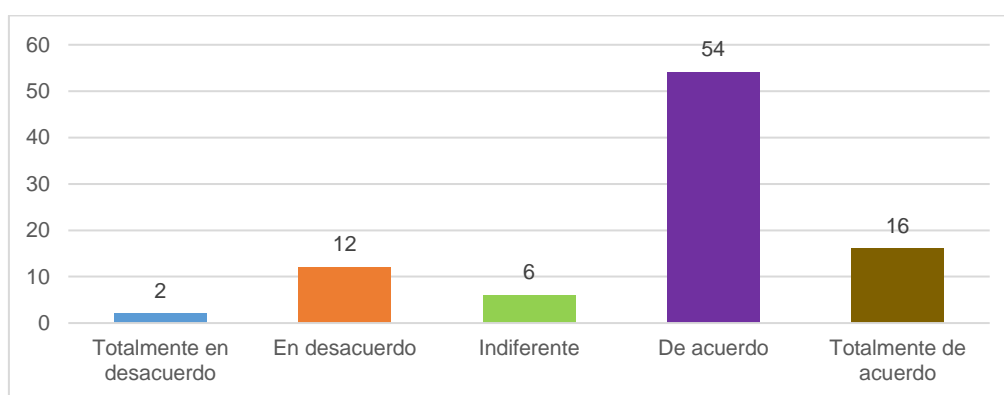


Figura 18. Ítem 13: Opinas que el pago de tus servicios de trabajo, admitidos con demora te genera estrés personal como familiar

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 20, concerniente al ítem 4 de la dimensión estrés laboral a nivel individual; el 17,8% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 60,0% está de acuerdo, el 6,7% es indiferente, el 13,3% está en desacuerdo, el 2,2% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 18.

Según los resultados, es posible indicar que la mayoría de los docentes de la I. E. Jorge Chávez afirman recibir sus honorarios con demora, y principalmente los docentes contratados, lo cual es un factor que propicia la tensión o angustia por su situación económica y a la larga es un factor determinante en el estrés.

Tabla 21.

Ítem 14: Los problemas financieros te general estrés

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	2	2,2%
En desacuerdo	7	7,8%
Indiferente	9	10,0%
De acuerdo	39	43,3%
Totalmente de acuerdo	33	36,7%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

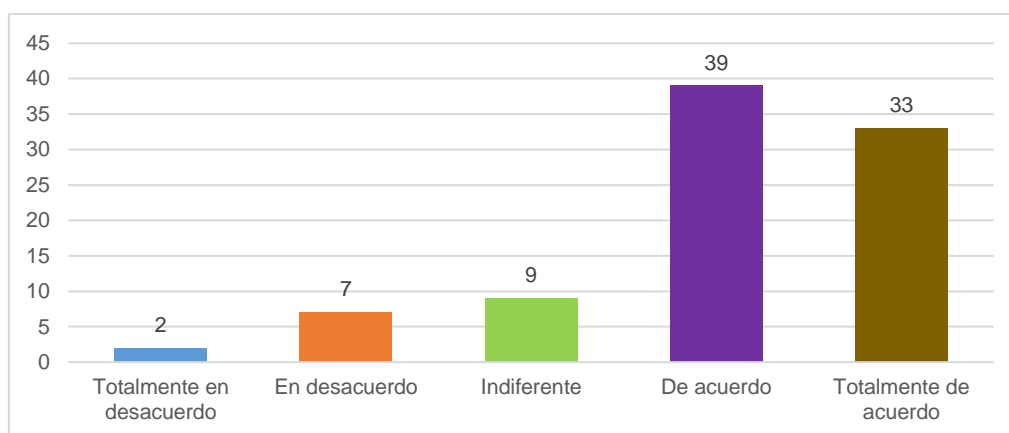


Figura 19. Ítem 14: Los problemas financieros te general estrés

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 21, concerniente al ítem 5 de la dimensión estrés laboral a nivel individual; el 36,7% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 43,3% está de acuerdo, el 1,0% es indiferente, el 7,8% está en desacuerdo, el 2,2% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 19.

Según los resultados, es posible indicar que la mayoría de los docentes de la I. E. Jorge Chávez afirman tener problemas financieros, los cuales son indicadores determinantes en el sentimiento de ansiedad, angustia, fatiga mental y son parte de la sintomatología del estrés.

Tabla 22.

Ítem 15: Crees que una de las causas principales de tu estrés es generada por problemas financieros

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	2	2,2%
En desacuerdo	11	12,2%
Indiferente	5	5,6%
De acuerdo	47	52,2%
Totalmente de acuerdo	25	27,8%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

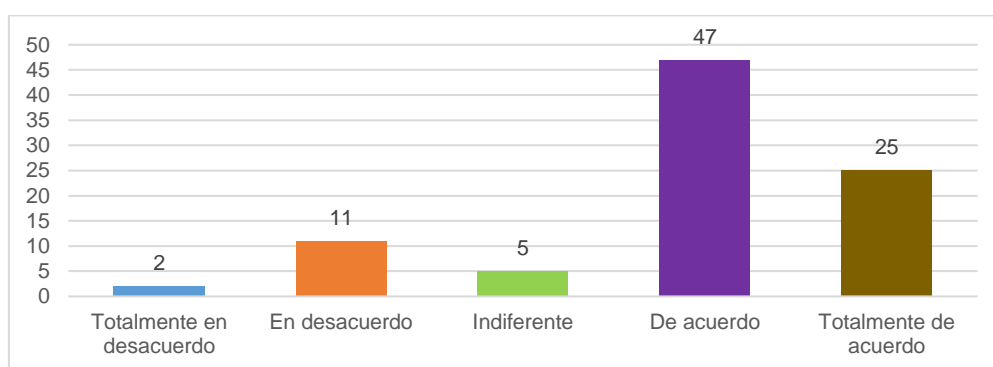


Figura 20. Ítem 15: Crees que una de las causas principales de tu estrés es generada por problemas financieros

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 22, concerniente al ítem 6 de la dimensión estrés laboral a nivel individual; el 27,8% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 52,2% está de acuerdo, el 5,6% es indiferente, el 12,2% está en desacuerdo, el 2,2% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 20.

Según los resultados, es posible indicar que la mayoría de los docentes de la I. E. Jorge Chávez afirman que los problemas financieros son una de las principales causas de su estrés y como se aprecia en el ítem anterior, la gran mayoría de los docentes de esta institución tienen problemas financieros.

Tabla 23.

Dimensión 2: Resultados de la Dimensión Estrés a Nivel Individual

Estrés a nivel individual		Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	6 - 14	5	5,6
Nivel medio	15 - 23	32	35,6
Nivel alto	24 - 30	53	58,9
Total		90	100,0

Fuente: Elaboración propia.

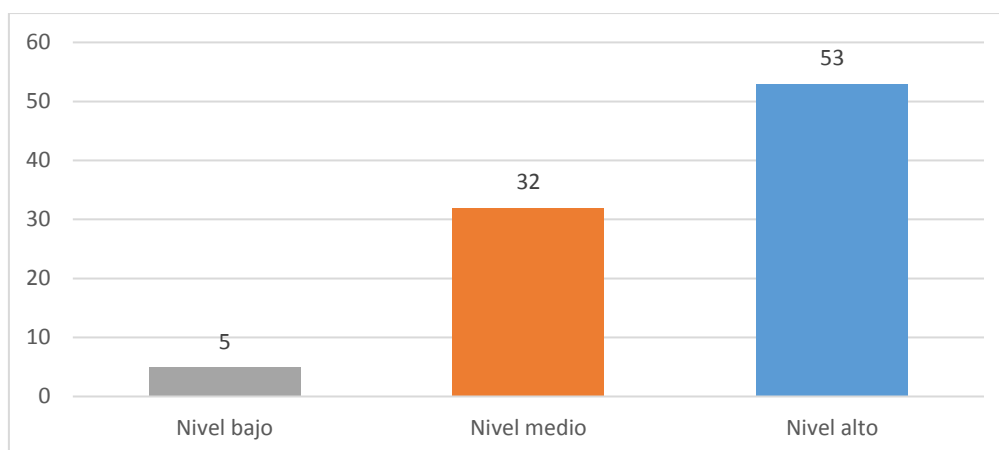


Figura 21. Dimensión 2: Resultados de la Dimensión Estrés a Nivel Individual

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 23, concerniente a la dimensión estrés laboral a nivel individual, de la variable estrés laboral; el 58,9% de los docentes presentan un alto estrés a nivel individual, el 35,6% presentan un nivel medio y el 5,6% presenta un nivel bajo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 21.

Según los resultados, es posible indicar que la mayoría de los docentes de la I. E. Jorge Chávez presentan un alto estrés a nivel individual, por estar expuestos a situaciones negativas como problemas familiares, económicos y preocupaciones internas, las cuales son detonantes de su estrés.

Dimensión 3: Estrés a nivel del entorno

Tabla 24.

Ítem 16: Crees que los actuales cambios conllevan a una inseguridad económica

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	2	2,2%
En desacuerdo	19	21,1%
Indiferente	27	30,0%
De acuerdo	32	35,6%
Totalmente de acuerdo	10	11,1%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

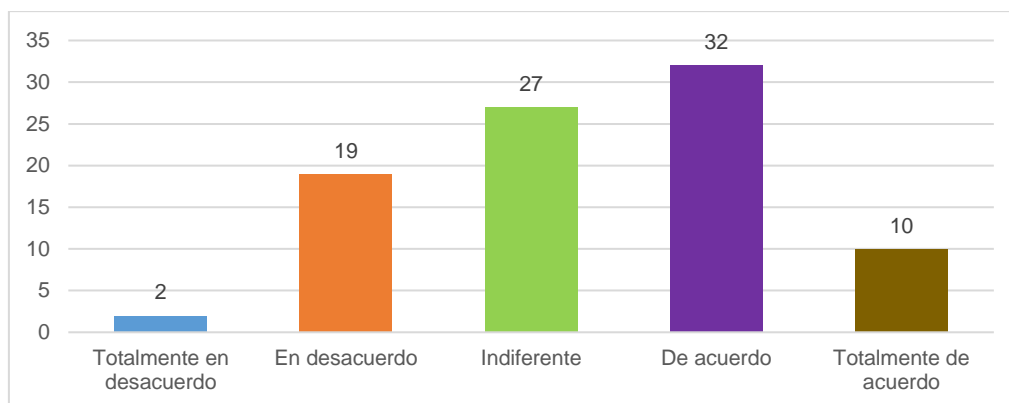


Figura 22. Ítem 16: Crees que los actuales cambios conllevan a una inseguridad económica

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 24, concerniente al ítem 1 de la dimensión estrés laboral a nivel del entorno; el 11,1% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 35,6% está de acuerdo, el 30,0% es indiferente, el 21,1% está en desacuerdo, el 2,2% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 22.

Según los resultados, es posible indicar que la mayoría de los docentes de la I. E. Jorge Chávez afirman sentir inseguridad económica por la situación tan cambiante que están viviendo en la actualidad.

Tabla 25.

Ítem 17: Crees que un recorte de presupuesto, te generaría inseguridad a nivel financiero

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	3	3,3%
Indiferente	6	6,7%
De acuerdo	51	56,7%
Totalmente de acuerdo	30	33,3%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

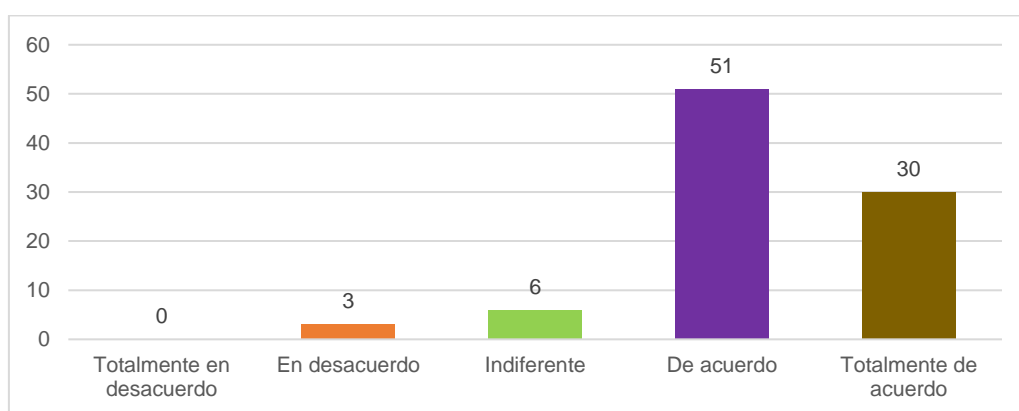


Figura 23. Ítem 17: Crees que, ante un recorte de presupuesto, te generaría inseguridad a nivel financiero

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 25, concerniente al ítem 2 de la dimensión estrés laboral a nivel del entorno; el 33,3% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 56,7% está de acuerdo, el 6,7% es indiferente, el 3,3% está en desacuerdo, el 0,0% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 23.

Según los resultados, es posible indicar que la mayoría de los docentes de la I. E. Jorge Chávez afirman no tener estabilidad financiera, con lo cual un recorte en sus honorarios los pondría en una situación de inseguridad y riesgo económico.

Tabla 26.

Ítem 18: Consideras que la inestabilidad política, causa estrés en tu ambiente laboral

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	2	2,2%
En desacuerdo	11	12,2%
Indiferente	11	12,2%
De acuerdo	52	57,8%
Totalmente de acuerdo	14	15,6%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

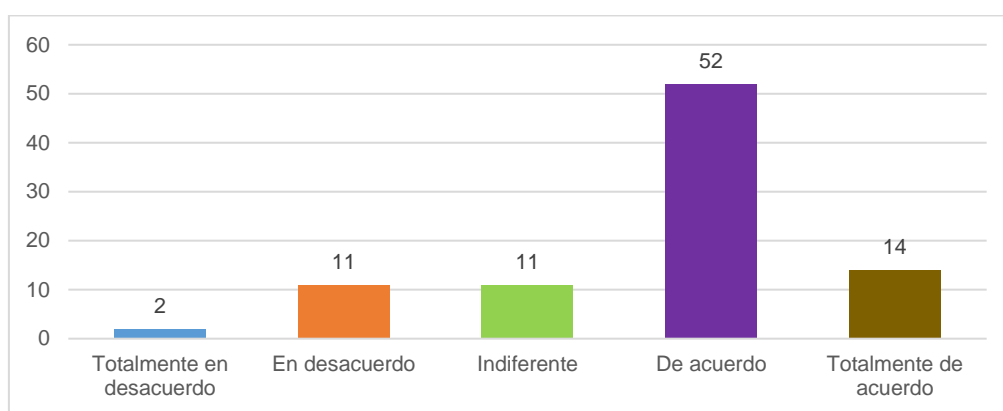


Figura 24. Ítem 18: Consideras que la inestabilidad política, causa estrés en tu ambiente laboral

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 26, concerniente al ítem 3 de la dimensión estrés laboral a nivel del entorno; el 15,6% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 57,8% está de acuerdo, el 12,2% es indiferente, el 12,2% está en desacuerdo, el 2,2% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 24.

Según los resultados, es posible indicar que la mayoría de los docentes de la institución educativa Jorge Chávez afirman que los cambios e inestabilidad en el ámbito político afectan en gran medida su ambiente laboral.

Tabla 27.

Ítem 19: Los cambios de emergencia, genera incomodidad en su percepción sobre la política de la institución

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	4	4,4%
En desacuerdo	13	14,4%
Indiferente	10	11,1%
De acuerdo	63	70,0%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

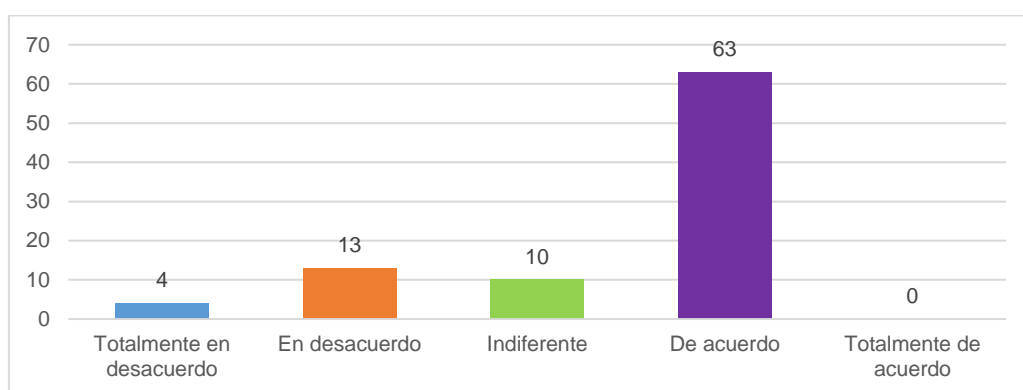


Figura 25. Ítem 19: Los cambios de emergencia, genera incomodidad en su percepción sobre la política de la institución

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 27, concerniente al ítem 4 de la dimensión estrés laboral a nivel del entorno; el 0,0% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 70,0% está de acuerdo, el 11,1% es indiferente, el 14,4% está en desacuerdo, el 4,4% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 25.

Según los resultados obtenidos, la mayoría de los docentes de la I. E. Jorge Chávez afirman que los cambios de emergencia o imprevistos dentro de la institución les generan molestias e incomodidades, lo cual indica que son pocos los docentes abiertos a los cambios de emergencia y a adaptarse a los imprevistos.

Tabla 28.

Dimensión 3: Resultados de la dimensión estrés a nivel del entorno

Estrés a nivel del entorno		Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	4 - 9	3	3,3
Nivel medio	10 - 15	45	50,0
Nivel alto	16 - 20	42	46,7
Total		90	100,0

Fuente: Elaboración propia.

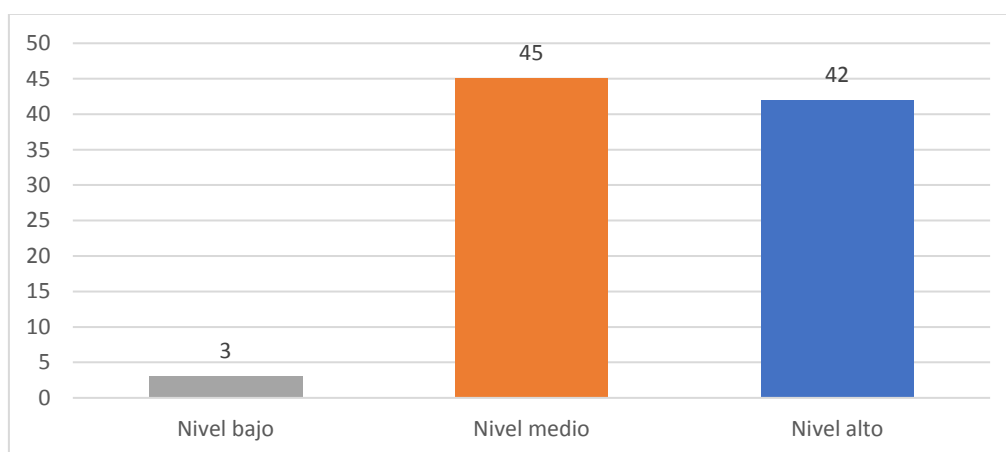


Figura 26. Dimensión 3: Resultados de la dimensión estrés a nivel del entorno

Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 28, concerniente a la dimensión estrés laboral a nivel del entorno de la variable estrés laboral; el 50% de los docentes presentan estrés medio a nivel del entorno, el 46,7% presentan un nivel alto y el 3,3% presenta un nivel bajo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 26.

Según los resultados obtenidos, la mayoría de los docentes de la I. E. Jorge Chávez presentan estrés medio a nivel del entorno, esto debido a lo susceptibles que son ante los cambios políticos, sociales, familiares o económicos que traen consigo las situaciones inesperadas dentro de su entorno.

Tabla 29.
Resultados de la variable estrés laboral

Estrés Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	19 - 44	0
Nivel medio	45 - 70	19
Nivel alto	71 - 95	71
Total	90	100,0

Fuente: Elaboración propia.

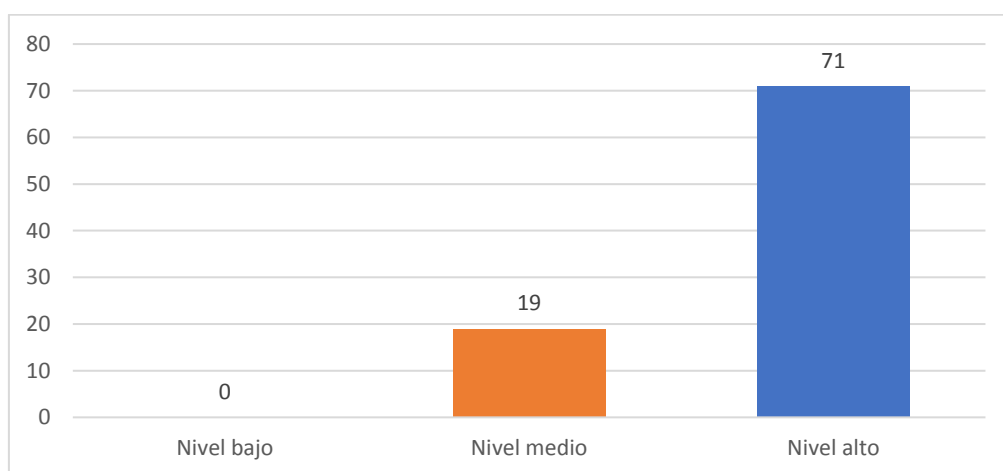


Figura 27. Resultados de la variable estrés laboral
Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 29, concerniente a la variable estrés laboral; el 78,9% de los docentes presentan estrés laboral alto, el 21,1% presentan un nivel medio de estrés laboral y ninguno de los docentes presentan un nivel bajo de estrés laboral. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 27.

Según los resultados obtenidos, la mayoría de los docentes de la I. E. Jorge Chávez presentan un alto nivel de estrés laboral, esto debido a su susceptibilidad a los cambios y situaciones presentes dentro de su entorno laboral, las cuales generan ansiedad y malestares que son estresores que poco a poco calan en la salud mental y física de los docentes.

Variable 2: Inteligencia emocional

Dimensión 1: Autoconocimiento

Tabla 30.

Ítem 1: Identifico emociones negativas en situaciones problemáticas

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	2	2,2%
En desacuerdo	3	3,3%
Indiferente	2	2,2%
De acuerdo	69	76,7%
Totalmente de acuerdo	14	15,6%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

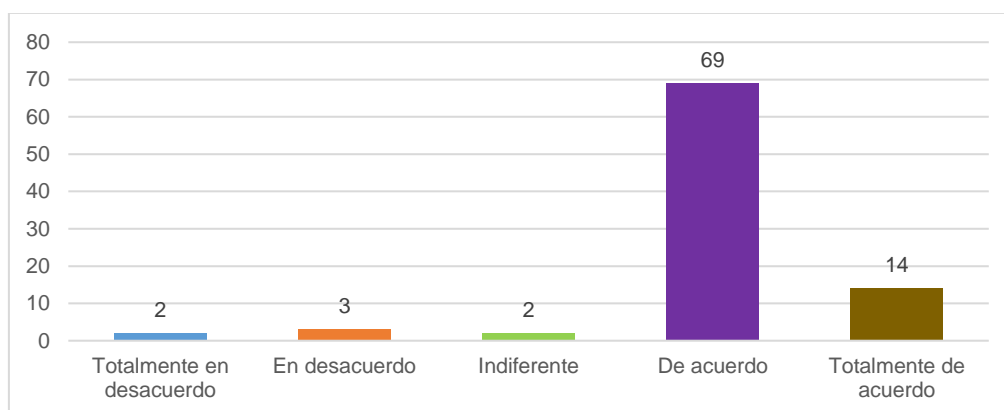


Figura 28. Ítem 1: Identifico emociones negativas en situaciones problemáticas

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 30, concerniente al ítem 1 de la dimensión autoconocimiento; el 15,6% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 76,7% está de acuerdo, el 2,2% es indiferente, el 3,3% está en desacuerdo, el 2,2% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 28.

Según los resultados obtenidos, la mayoría de los docentes de la I. E. Jorge Chávez afirman son conscientes de sus emociones aun en situaciones complejas como aquellas que se desarrollan en un evento problemático, lo cual les permite tener control y consciencia sobre sus actos.

Tabla 31.

Ítem 2: Explico la importancia de los sentimientos hacia el trabajo

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Indiferente	3	3,3%
De acuerdo	77	85,6%
Totalmente de acuerdo	10	11,1%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

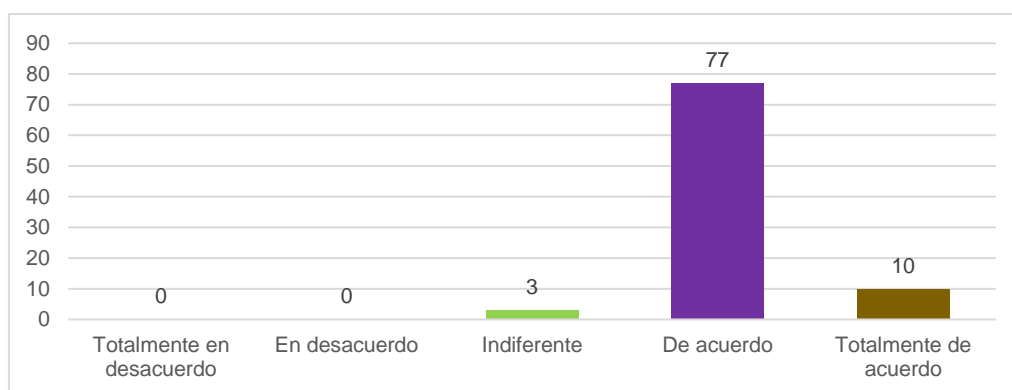


Figura 29. Ítem 2: Explico la importancia de los sentimientos hacia el trabajo

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 31, concerniente al ítem 2 de la dimensión autoconocimiento; el 11,1% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 85,6% está de acuerdo, el 3,3% es indiferente, el 0,0% está en desacuerdo, el 0,0% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 29.

Según los resultados obtenidos, la mayoría de los docentes de la I. E. Jorge Chávez afirman que no son solo conscientes de sus emociones tal y como lo observamos en el ítem anterior, sino que además son capaces de expresarse y explicar sus sentimientos, lo cual les permite una mejor comunicación con las personas de su entorno para hacerles entender sus sentimientos por medio de palabras.

Tabla 32.

Ítem 3: Adapto con facilidad las situaciones nuevas que se me presentan

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	4	4,4%
Indiferente	0	0,0%
De acuerdo	68	75,6%
Totalmente de acuerdo	18	20,0%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

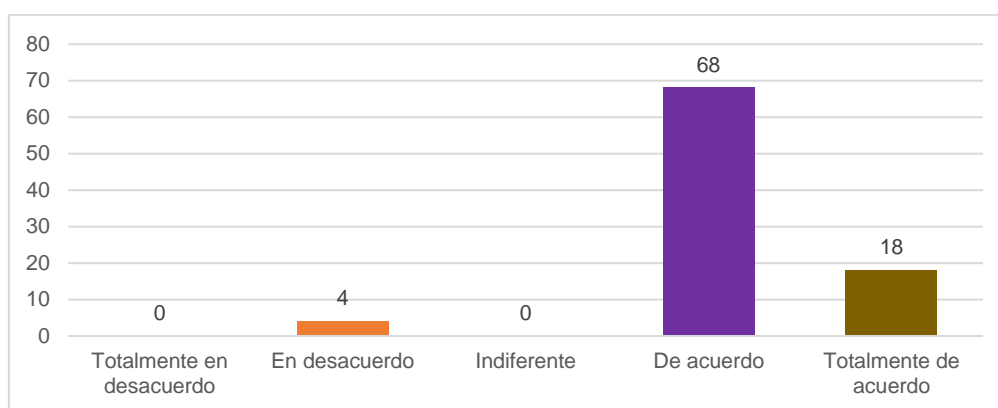


Figura 30. Ítem 3: Adapto con facilidad las situaciones nuevas que se me presentan

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 32, concerniente al ítem 3 de la dimensión autoconocimiento; el 20,0% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 75,6% está de acuerdo, el 0,0% es indiferente, el 4,4% está en desacuerdo, el 0,0% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 30.

Según los resultados obtenidos, la mayoría de los docentes de la I. E. Jorge Chávez afirman ser capaces de adaptarse a situaciones nuevas e imprevistas en general. Esta adaptabilidad, les permite un mejor desenvolvimiento y control de sus emociones.

Tabla 33.

Ítem 4: Manejo las reacciones adversas con tácticas adecuadas según las circunstancias cambiantes

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	4	4,4%
Indiferente	6	6,7%
De acuerdo	69	76,7%
Totalmente de acuerdo	11	12,2%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

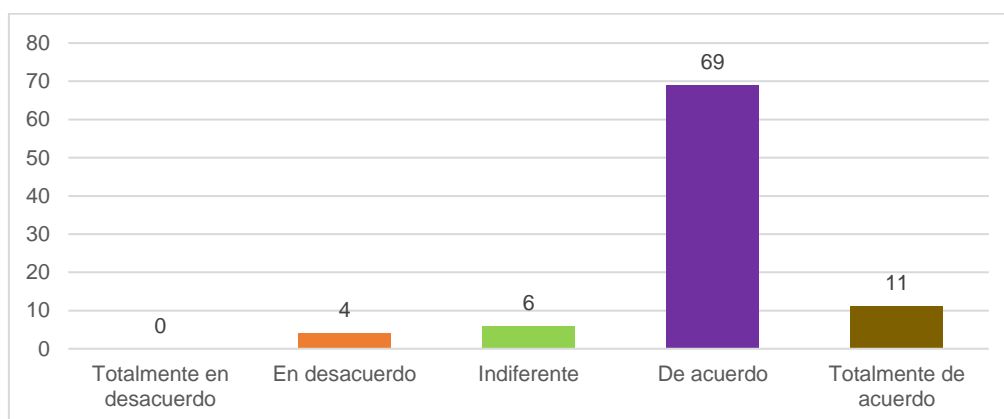


Figura 31. Ítem 4: Manejo las reacciones adversas con tácticas adecuadas según las circunstancias cambiantes

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 33, concerniente al ítem 4 de la dimensión autoconocimiento; el 12,2% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 76,7% está de acuerdo, el 6,7% es indiferente, el 4,4% está en desacuerdo, el 0,0% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 31. Según los resultados obtenidos, la mayoría de los docentes de la I. E. Jorge Chávez afirman tener conocimiento de tácticas y métodos para manejar las relaciones adversas que puedan presentarse, aun si estas son nuevas y cambiantes.

Tabla 34.

Ítem 5: Planifico metas progresivas y acepto los riesgos que se presentan en el trabajo

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	4	4,4%
Indiferente	2	2,2%
De acuerdo	68	75,6%
Totalmente de acuerdo	16	17,8%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

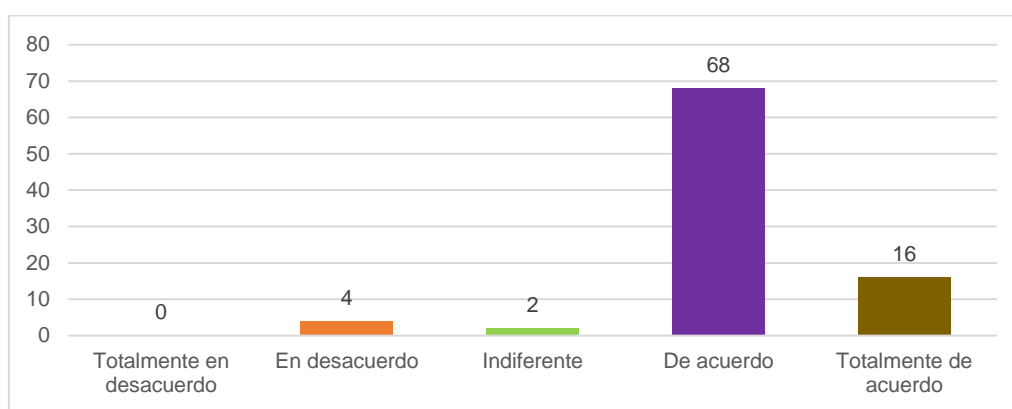


Figura 32. Ítem 5: Planifico metas progresivas y acepto los riesgos que se presentan en el trabajo

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 34, concerniente al ítem 5 de la dimensión autoconocimiento; el 17,8% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 75,6% está de acuerdo, el 2,2% es indiferente, el 4,4% está en desacuerdo, el 0,0% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 32. Según los resultados obtenidos, la mayoría de los docentes de la I. E. Jorge Chávez afirman contar con un plan para el desarrollo de sus actividades y estar dispuestos a seguir desarrollándose, aún si esto conlleva riesgos.

Tabla 35.

Ítem 6: Busco activamente oportunidades para cumplir con la misión del grupo

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	2	2,2%
Indiferente	0	0,0%
De acuerdo	66	73,3%
Totalmente de acuerdo	22	24,4%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

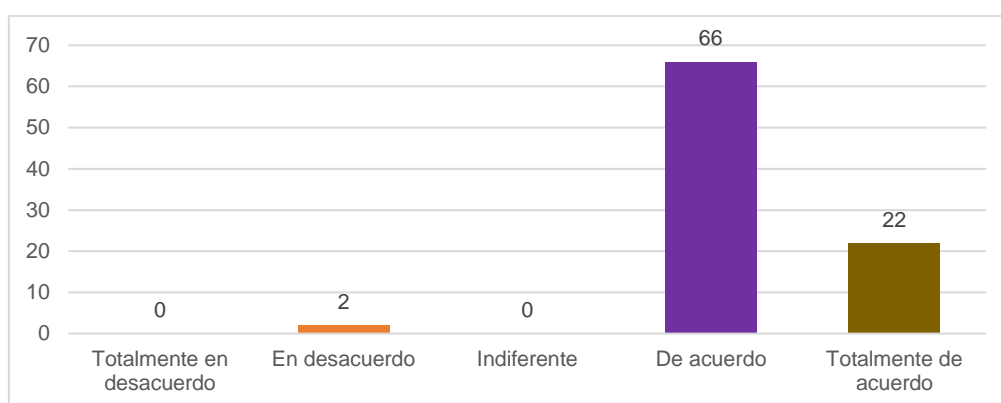


Figura 33. Ítem 6: Busco activamente oportunidades para cumplir con la misión del grupo
Fuente: Elaboración propia.

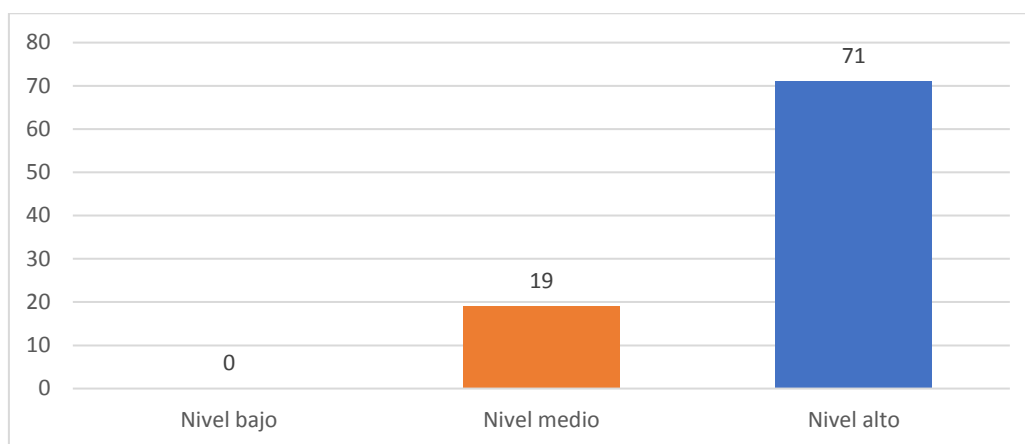
Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 35, concerniente al ítem 6 de la dimensión autoconocimiento; el 24,4% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 73,3% está de acuerdo, el 0,0% es indiferente, el 2,2% está en desacuerdo, el 0,0% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 33. Según los resultados obtenidos, la mayoría de los docentes de la I. E. Jorge Chávez afirman ser proactivos con las actividades y cargos que desempeñan dentro de su grupo de trabajo para el cumplimiento de los objetivos planteados.

Tabla 36.**Dimensión 1: Resultados de la dimensión Autoconocimiento**

Autoconocimiento		Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	6 - 14	0	0
Nivel medio	15 - 23	19	21,1
Nivel alto	24 - 30	71	78,9
Total		90	100,0

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 34.** Dimensión 1: Resultados de la Dimensión Autoconocimiento

Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 36, concerniente a la dimensión autoconocimiento, de la variable inteligencia emocional; Se observa que, el 78,9% de los docentes presentan un nivel alto de Autoconocimiento, el 21,1% presentan un nivel medio y el 0% presenta un nivel bajo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 34. Según los resultados obtenidos, la mayoría de los docentes de la I. E. Jorge Chávez presentan un alto nivel de Autoconocimiento, lo cual les permite ser conscientes de sus emociones y por ende de sus acciones y actitudes, permitiendo comunicar sus sentimientos de manera efectiva a las personas que los rodean, evitando inconvenientes y fomentando ambientes de cordialidad.

Dimensión 2: Motivación

Tabla 37.

Ítem 7: Despliego esfuerzos para lograr los objetivos institucionales

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Indiferente	1	1,1%
De acuerdo	67	74,4%
Totalmente de acuerdo	22	24,4%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

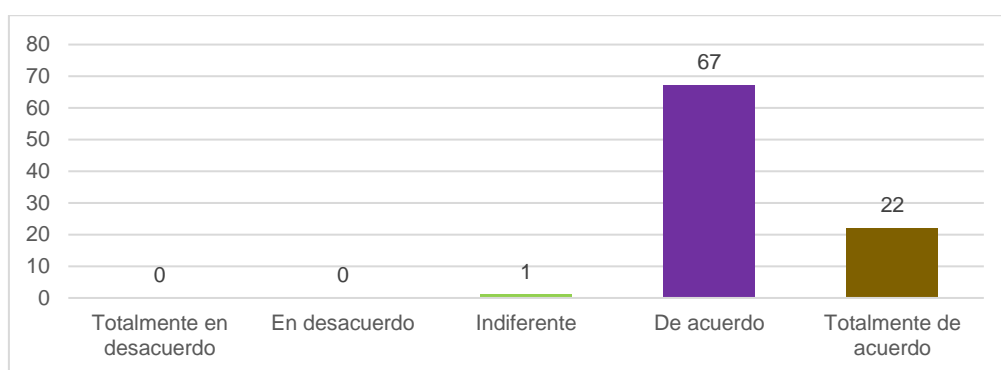


Figura 35. Ítem 7: Despliego esfuerzos para lograr los objetivos institucionales

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

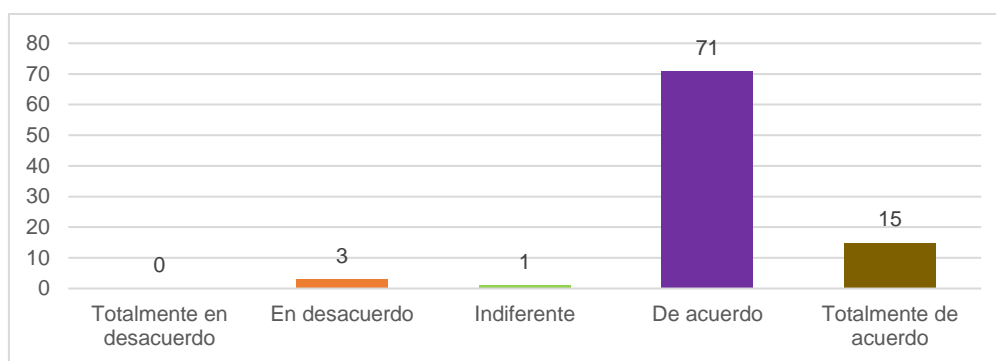
De acuerdo a la Tabla 37, concerniente al ítem 1 de la dimensión motivación; el 24,4% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 74,4% está de acuerdo, el 1,1% es indiferente, el 0,0% está en desacuerdo, el 0,0% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 35.

Según los resultados obtenidos, la mayoría de los docentes de la I. E. Jorge Chávez afirman ser proactivos y estar dispuestos a esforzarse para cumplir con las actividades que desempeñan y objetivos planteados dentro de la institución, lo cual demuestra cierto grado de motivación en ellos.

Tabla 38.**Ítem 8: Percibió ser útil en el cumplimiento de la misión institucional**

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	3	3,3%
Indiferente	1	1,1%
De acuerdo	71	78,9%
Totalmente de acuerdo	15	16,7%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 36.** Ítem 8: Percibió ser útil en el cumplimiento de la misión institucional

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 38, concerniente al ítem 2 de la dimensión motivación; el 16,7% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 78,9% está de acuerdo, el 1,1% es indiferente, el 3,3% está en desacuerdo, el 0,0% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 36. Según los resultados obtenidos, la mayoría de los docentes de la I. E.

Jorge Chávez afirman sentirse útiles y apreciados dentro de la institución educativa, lo cual les permite desempeñar sus funciones con mayor motivación y esmero. Sin embargo, cabe resaltar que existe un pequeño grupo que no se siente apreciado dentro de la institución o incluso que es indiferente ante la opinión de los demás.

Tabla 39.

Ítem 9: Está dispuesto a aprovechar las oportunidades para lograr los objetivos comunes

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	2	2,2%
Indiferente	1	1,1%
De acuerdo	63	70,0%
Totalmente de acuerdo	24	26,7%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

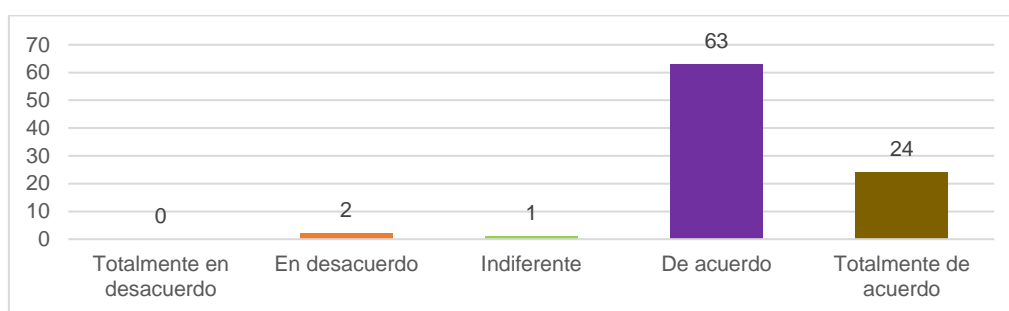


Figura 37. Ítem 9: Está dispuesto a aprovechar las oportunidades para lograr los objetivos comunes

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 39, concerniente al ítem 3 de la dimensión motivación; el 26,7% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 70,0% está de acuerdo, el 1,1% es indiferente, el 2,2% está en desacuerdo, el 0,0% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 37.

Según los resultados obtenidos, la mayoría de los docentes de la I. E. Jorge Chávez afirman estar dispuestos a trabajar y aceptar cualquier oportunidad que permita el cumplimiento de los objetivos del grupo, demostrando preocupación no solo por su beneficio, sino también por el bien común. Sin embargo, existe una pequeña cantidad de docentes que no están dispuestos a realizar estos esfuerzos o que se encuentran indiferentes ante el bien común.

Tabla 40.

Ítem 10: Movilizo a los demás mediante emprendimientos inusuales en pro de los objetivos institucionales

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	15	16,7%
Indiferente	5	5,6%
De acuerdo	56	62,2%
Totalmente de acuerdo	14	15,6%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

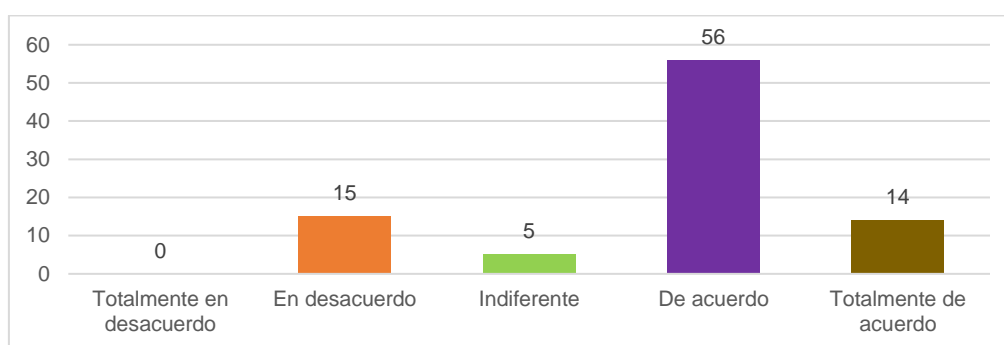


Figura 38. Ítem 10: Movilizo a los demás mediante emprendimientos inusuales en pro de los objetivos institucionales

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

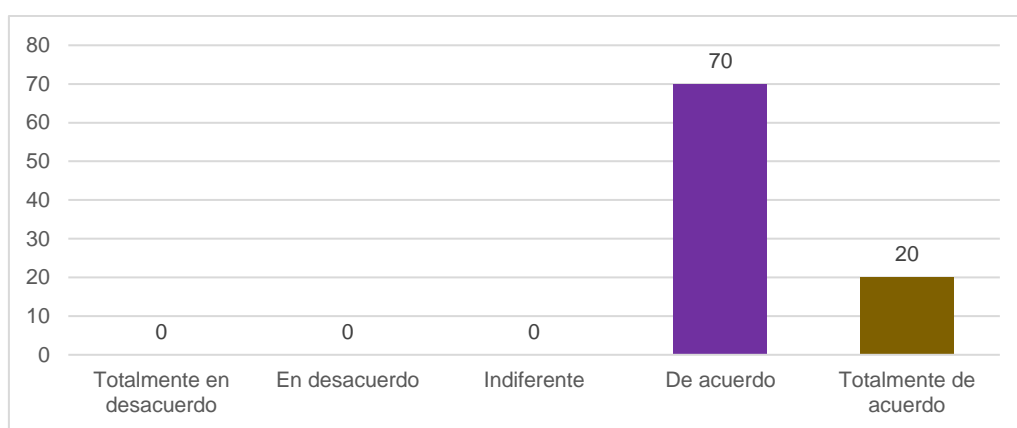
De acuerdo a la Tabla 40, concerniente al ítem 4 de la dimensión motivación; el 15,6% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 62,2% está de acuerdo, el 5,6% es indiferente, el 16,7% está en desacuerdo, el 0,0% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 38.

Según los resultados, la mayoría de los docentes afirman realizar actividades fuera de las obligatorias dentro de sus funciones, con el propósito de beneficiar a toda la comunidad educativa. Sin embargo, a pesar de ser una proporción menor, existen docentes que aún no se arriesgan a realizar actividades que salgan de la rutina en busca de un cambio o mejora para la institución, e incluso hay quienes son indiferentes ante estas acciones.

Tabla 41.**Ítem 11: Persisto en el logro de las metas pese a los obstáculos y limitaciones**

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Indiferente	0	0,0%
De acuerdo	70	77,8%
Totalmente de acuerdo	20	22,2%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 39.** Ítem 11: Persisto en el logro de las metas pese a los obstáculos y limitaciones
Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 41, concerniente al ítem 5 de la dimensión motivación; el 22,2% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 77,8% está de acuerdo, el 0,0% es indiferente, el 0,0% está en desacuerdo, el 0,0% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 39.

Según los resultados obtenidos, la gran mayoría de los docentes afirman que la mayor parte del tiempo son persistentes ante las metas establecidas dentro de la institución, aun cuando se encuentren ante obstáculos o limitaciones que dificulten el cumplimiento de las mismas.

Tabla 42.

Ítem 12: Considero que los contratiempos se deben a circunstancias manejables antes que a fallas personales

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	6	6,7%
Indiferente	0	0,0%
De acuerdo	72	80,0%
Totalmente de acuerdo	12	13,3%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

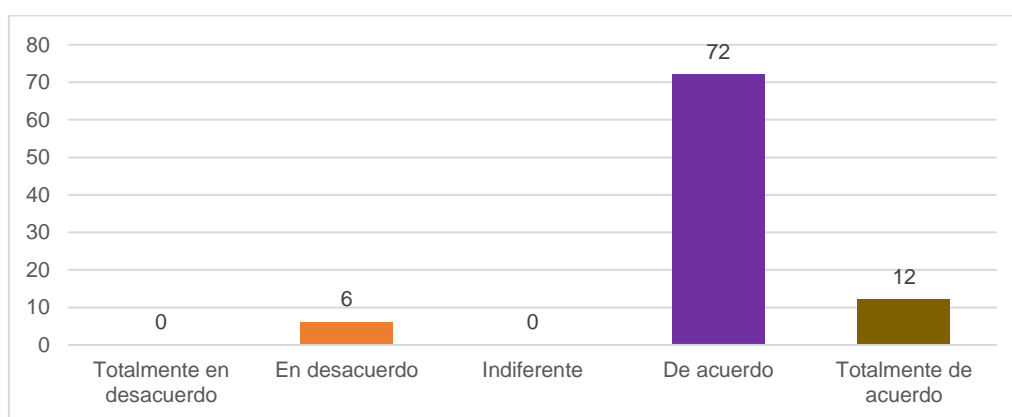


Figura 40. Ítem 12: Considero que los contratiempos se deben a circunstancias manejables antes que a fallas personales

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

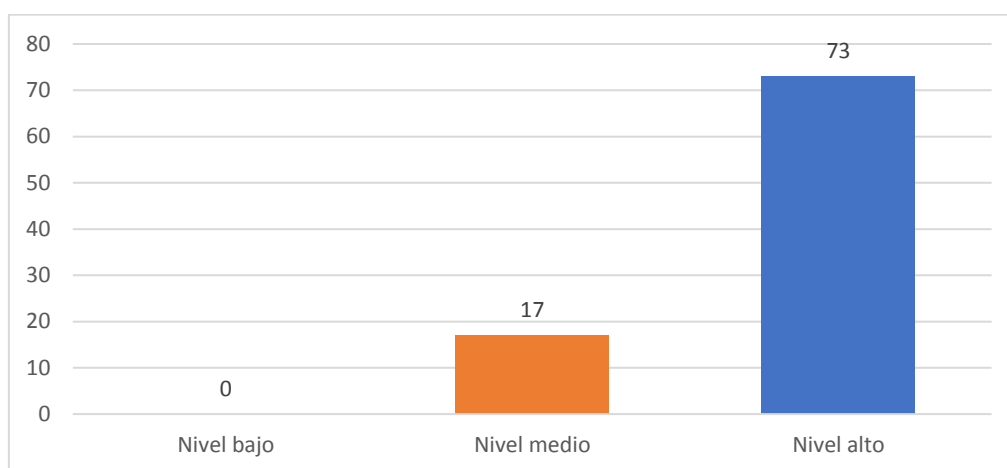
De acuerdo a la Tabla 42, concerniente al ítem 6 de la dimensión motivación; el 13,3% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 80,0% está de acuerdo, el 0,0% es indiferente, el 6,7% está en desacuerdo, el 0,0% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 40.

Según los resultados obtenidos, la gran mayoría de los docentes afirman que cualquier contratiempo es posible de manejar y cada obstáculo no representa una falla personal sino un proceso de aprendizaje y perfeccionamiento.

Tabla 43.**Dimensión 2: Resultados de la Dimensión Motivación**

Motivación	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	6 - 14	0
Nivel medio	15 - 23	17
Nivel alto	24 - 30	73
Total	90	100,0

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 41.** Dimensión 2: Resultados de la Dimensión Motivación

Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 43, concerniente a la dimensión motivación, de la variable inteligencia emocional; el 81,1% de los docentes presentan un nivel alto de Motivación, el 18,9% presentan un nivel medio y el 0% presenta un nivel bajo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 41.

Según los resultados obtenidos, la mayoría de los docentes de la I. E. Jorge Chávez presentan un alto nivel de Motivación, lo cual les permite desempeñar sus labores de forma activa y propicia un ambiente favorable para el cumplimiento de su labor. Sin embargo, aunque en una proporción menor, existen docentes que no muestran esta motivación y cumplen sus funciones como si fuesen cualquier actividad cotidiana.

Dimensión 3: Empatía

Tabla 44.

Ítem 13: Brindo ayuda basada en la comprensión de las debilidades y oportunidades de los demás

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	5	5,6%
Indiferente	1	1,1%
De acuerdo	69	76,7%
Totalmente de acuerdo	15	16,7%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

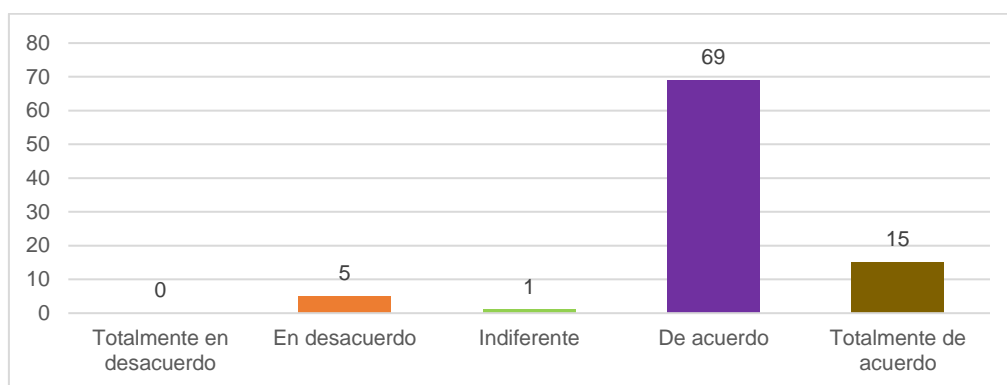


Figura 42. Ítem 13: Brindo ayuda basada en la comprensión de las debilidades y oportunidades de los demás

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 44, concerniente al ítem 1 de la dimensión empatía; el 16,7% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 76,7% está de acuerdo, el 1,1% es indiferente, el 5,6% está en desacuerdo, el 0,0% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 42.

Según los resultados obtenidos, la mayoría de docentes afirman haber brindado su ayuda en la resolución de conflictos entre colegas, haciendo notar que existen debilidades pero a la vez fortalezas dentro de cada uno.

Tabla 45.

Ítem 14: Presto atención a las pistas emocionales y escuchó para darle un tratamiento

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	4	4,4%
Indiferente	5	5,6%
De acuerdo	70	77,8%
Totalmente de acuerdo	11	12,2%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

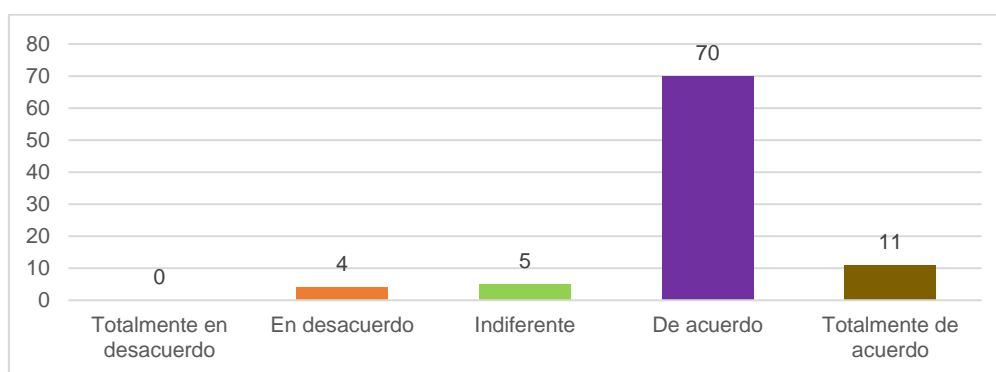


Figura 43. Ítem 14: Presto atención a las pistas emocionales y escuchó para darle un tratamiento

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

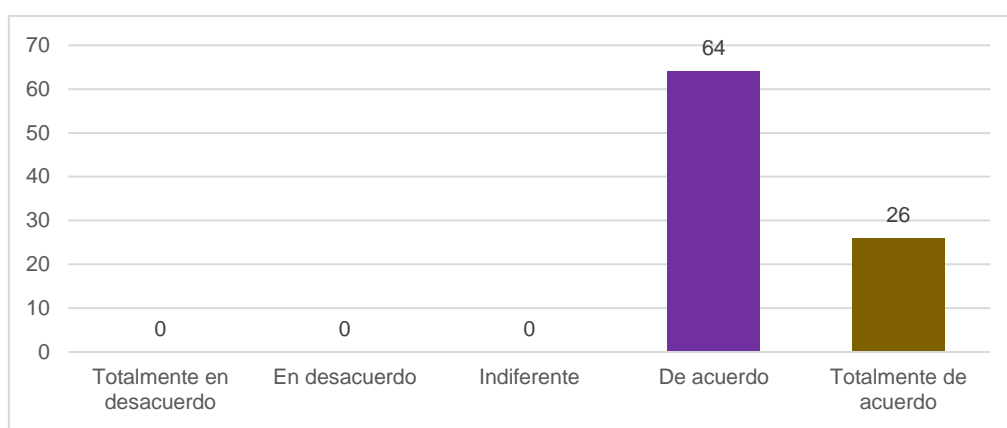
De acuerdo a la Tabla 45, concerniente al ítem 2 de la dimensión empatía; el 12,2% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 77,8% está de acuerdo, el 5,6% es indiferente, el 4,4% está en desacuerdo, el 0,0% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 43.

Según los resultados, la mayoría de los docentes afirman tener la capacidad de interpretar las pequeñas pistas en el actuar y las expresiones de los demás, reconociendo sus emociones y sentimientos, y en caso de ser necesario poder adaptarse y ayudarlos a manejar cualquier conflicto emocional que tenga la persona.

Tabla 46.**Ítem 15: Reconoce y recompensa las virtudes, logros y el progreso de los demás**

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Indiferente	0	0,0%
De acuerdo	64	71,1%
Totalmente de acuerdo	26	28,9%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 44.** Ítem 15: Reconoce y recompensa las virtudes, logros y el progreso de los demás

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 46, concerniente al ítem 3 de la dimensión empatía; el 28,9% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 71,1% está de acuerdo, el 0,0% es indiferente, el 0,0% está en desacuerdo, el 0,0% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 44.

Según los resultados obtenidos, la mayoría de los docentes afirman identificarse con los progresos y logros de los demás, demostrándolo al reconocer y recompensar los logros observados en quienes los rodean, como forma de motivar la continuidad de estas actitudes positivas.

Tabla 47.

Ítem 16: Asesor, brindo consejos oportunos y asigno tareas que fortalecen y alientan las habilidades de los docentes

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Indiferente	7	7,8%
De acuerdo	67	74,4%
Totalmente de acuerdo	16	17,8%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

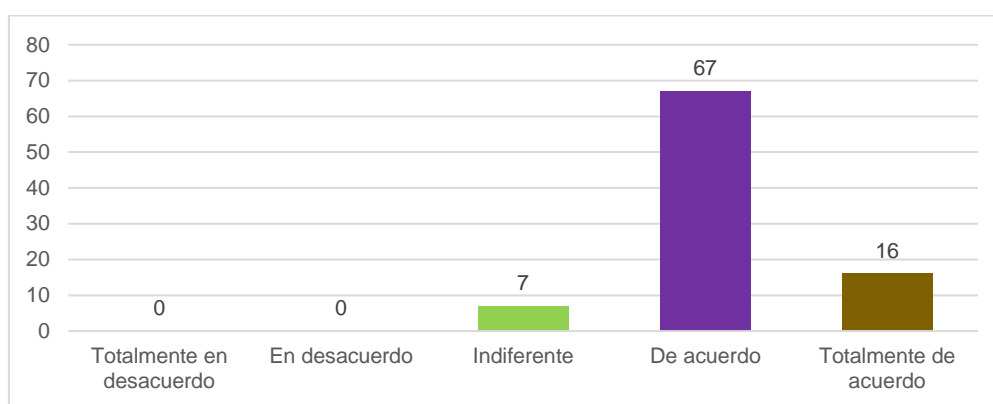


Figura 45. Ítem 16: Asesor, brindo consejos oportunos y asigno tareas que fortalecen y alientan las habilidades de los docentes

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 47, concerniente al ítem 4 de la dimensión empatía; el 17,8% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 74,4% está de acuerdo, el 7,8% es indiferente, el 0,0% está en desacuerdo, el 0,0% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 45.

Según los resultados obtenidos, la mayoría de los docentes afirman estar dispuestos y haber brindado asesoría a sus colegas con el propósito de ayudarlos a crecer tanto personal como profesionalmente. Sin embargo, existe una pequeña proporción de docentes que se encuentran indiferentes ante el desarrollo de sus colegas.

Tabla 48.

Ítem 17: Entiendo los puntos de vistas diversos y es sensible a las diferencias grupales

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	4	4,4%
Indiferente	2	2,2%
De acuerdo	66	73,3%
Totalmente de acuerdo	18	20,0%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

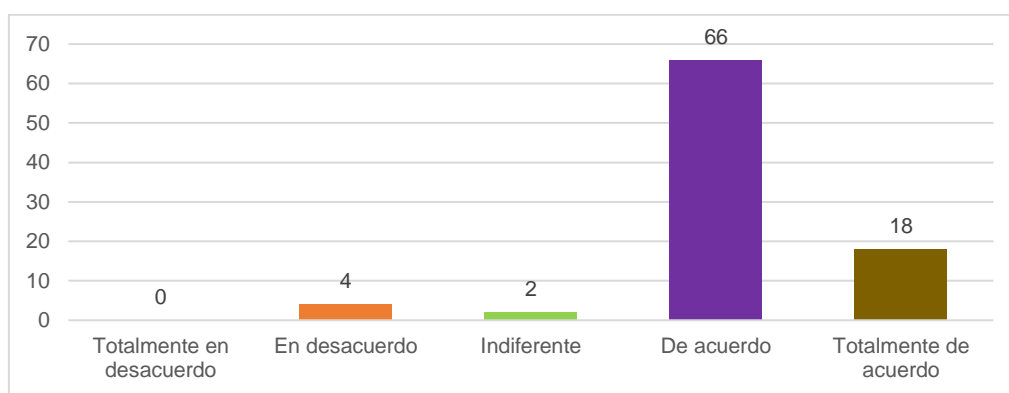


Figura 46. Ítem 17: Entendió los puntos de vistas diversos y es sensible a las diferencias grupales

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 48, concerniente al ítem 5 de la dimensión empatía; el 20,0% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 73,3% está de acuerdo, el 2,2% es indiferente, el 4,4% está en desacuerdo, el 0,0% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 46.

Según los resultados obtenidos, la mayoría de los docentes afirman ser considerados con las opiniones de los demás y aceptar que no siempre se tendrán las mismas posturas ante un hecho determinado, lo cual demuestra una actitud empática. Sin embargo existe una reducida proporción de docentes que aceptan no tener ese control de sus emociones o incluso ser indiferente ante la postura de los demás.

Tabla 49.

Ítem 18: Veo en la diversidad una oportunidad que crea un cambio en la gestión

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	2	2,2%
Indiferente	4	4,4%
De acuerdo	65	72,2%
Totalmente de acuerdo	19	21,1%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

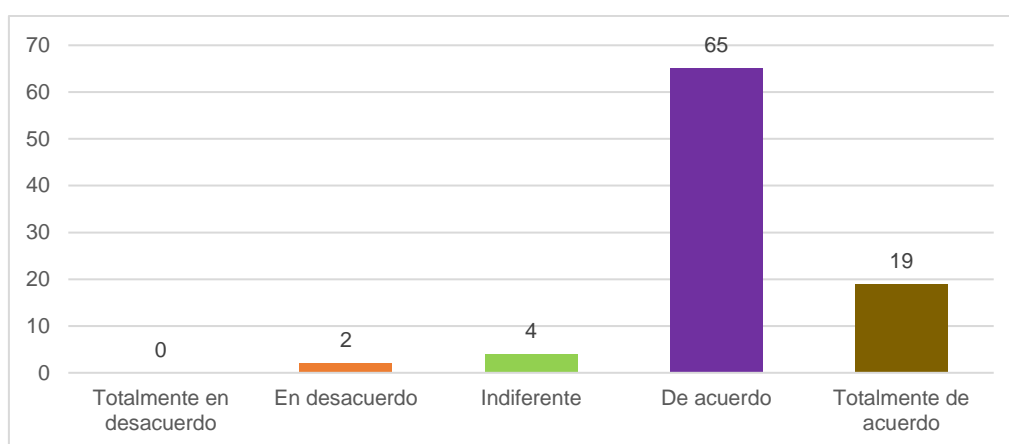


Figura 47. Ítem 18: Veo en la diversidad una oportunidad que crea un cambio en la gestión

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 49, concerniente al ítem 6 de la dimensión empatía; el 21,1% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 72,2% está de acuerdo, el 4,4% es indiferente, el 2,2% está en desacuerdo, el 0,0% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 47.

Según los resultados obtenidos, la mayoría de los docentes afirman estar a favor de realizar trabajos interdisciplinarios, promoviendo la diversidad de opiniones y conocimientos en beneficio de la mejora de la gestión institucional.

Tabla 50.

Dimensión 3: Resultados de la dimensión empatía

Empatía	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	6 - 14	0
Nivel medio	15 - 23	20
Nivel alto	24 - 30	77,8
Total	90	100,0

Fuente: Elaboración propia.

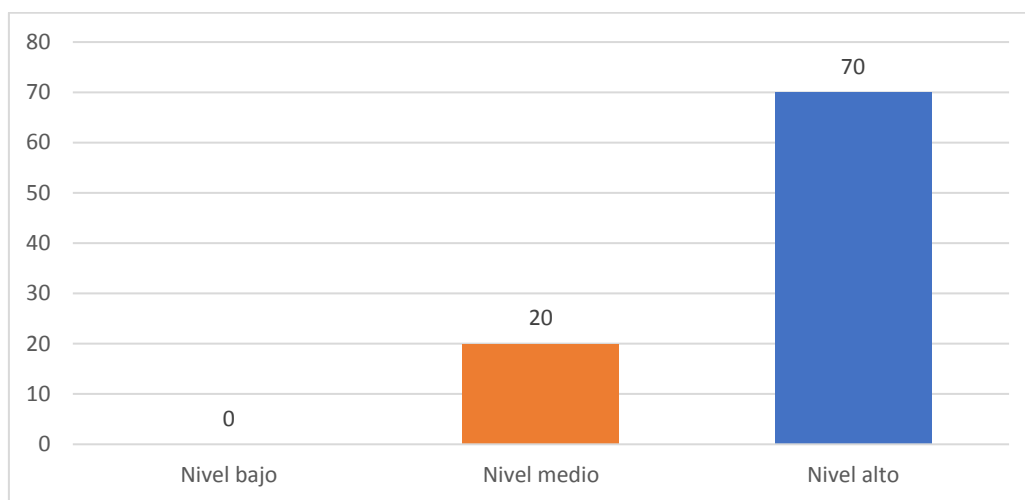


Figura 48. Dimensión 3: Resultados de la dimensión empatía

Fuente: Elaboración propia, con información obtenida de la Tabla 14.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 50, concerniente a la dimensión empatía, de la variable inteligencia emocional; Se observa que, el 77,8% de los docentes presentan un nivel alto de empatía, el 22,2% presentan un nivel medio y el 0% presenta un nivel bajo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 48.

Según los resultados obtenidos, la mayoría de los docentes de la I. E. Jorge Chávez presentan un alto nivel de empatía tanto con sus colegas como con las personas de su entorno cercano, lo cual es un factor relevante en el conocimiento de las emociones.

Dimensión 4: Habilidades Sociales

Tabla 51.

Ítem 19: Uso estrategias adecuadas para influenciar directamente y lograr el consenso de los demás

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	2	2,2%
Indiferente	3	3,3%
De acuerdo	77	85,6%
Totalmente de acuerdo	8	8,9%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

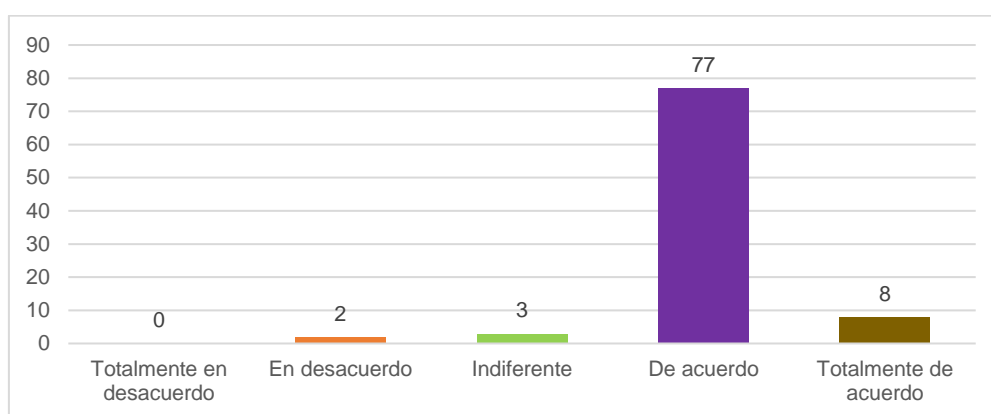


Figura 49. Ítem 19: Uso estrategias adecuadas para influenciar directamente y lograr el consenso de los demás

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 51, concerniente al ítem 1 de la dimensión habilidades sociales; el 8,9% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 85,6% está de acuerdo, el 3,3% es indiferente, el 2,2% está en desacuerdo, el 0,0% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 49.

Según los resultados obtenidos, la mayoría de los docentes afirman conocer estrategias para guiar las discusiones y lograr consensos, lo cual significa que tienen la capacidad no solo de controlar sus emociones sino también de influenciar de forma positiva en las emociones de los demás.

Tabla 52.

Ítem 20: Estimula la comunicación abierta y es receptivo de las sugerencias

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Indiferente	4	4,4%
De acuerdo	65	72,2%
Totalmente de acuerdo	21	23,3%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

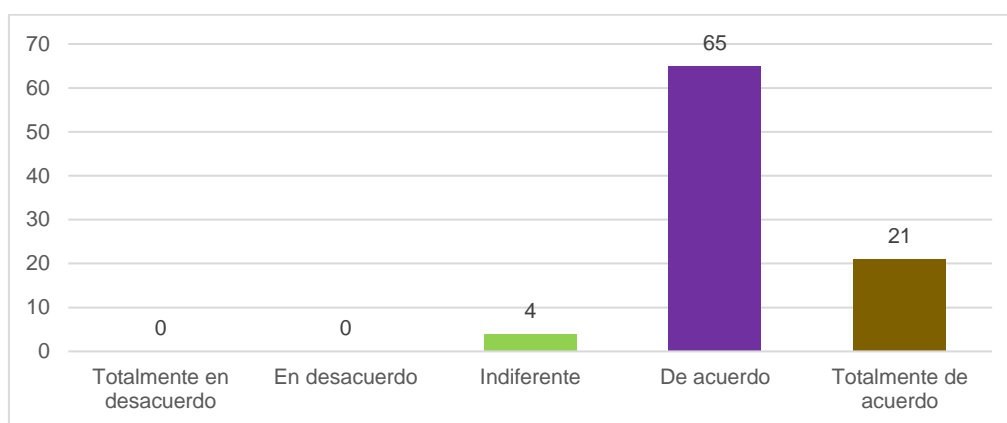


Figura 50. Ítem 20: Estimula la comunicación abierta y es receptivo de las sugerencias

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 52, concerniente al ítem 2 de la dimensión habilidades sociales; el 23,3% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 72,2% está de acuerdo, el 4,4% es indiferente, el 0,0% está en desacuerdo, el 0,0% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 50.

Según los resultados obtenidos, la mayoría de los docentes afirman estar abiertos a propiciar la comunicación en su entorno, así como estar dispuestos a recibir e interiorizar las sugerencias, lo cual demuestra dominio de las emociones al estar expuestos a críticas externas. Sin embargo, existe una pequeña proporción de docentes que se ven indiferentes ante la crítica y no la consideran como algo positivo que los puede ayudar a mejorar.

Tabla 53.

Ítem 21: Colaboro, compartiendo planes, información y recursos para el desarrollo de la institución

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Indiferente	1	1,1%
De acuerdo	71	78,9%
Totalmente de acuerdo	18	20,0%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

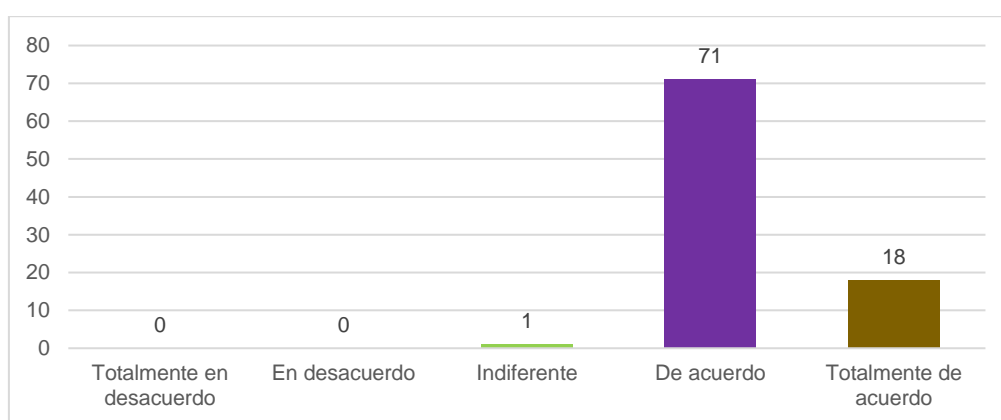


Figura 51. Ítem 21: Colaboro, compartiendo planes, información y recursos para el desarrollo de la institución

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 53, concerniente al ítem 3 de la dimensión habilidades sociales; el 20,0% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 78,9% está de acuerdo, el 1,1% es indiferente, el 0,0% está en desacuerdo, el 0,0% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 51.

Según los resultados obtenidos, la mayoría de los docentes afirman ser colaborativos y desprendidos por el bien y desarrollo de su institución educativa, lo cual muestra una gran identificación con su organización y puede considerarse como empatía.

Tabla 54.

Ítem 22: Promuevo un clima amigable y cooperativo en la gestión educativa

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Indiferente	0	0,0%
De acuerdo	61	67,8%
Totalmente de acuerdo	29	32,2%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

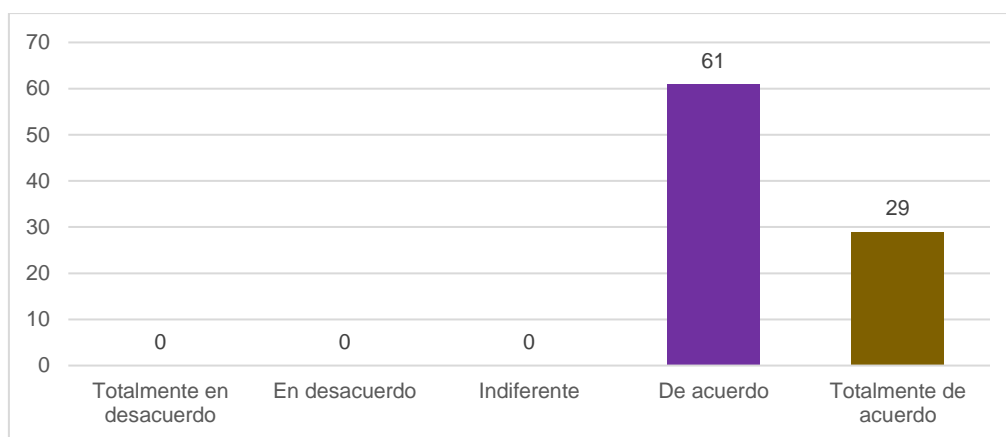


Figura 52. Ítem 22: Promuevo un clima amigable y cooperativo en la gestión educativa
Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 54, concerniente al ítem 4 de la dimensión habilidades sociales; el 32,2% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 67,8% está de acuerdo, el 0,0% es indiferente, el 0,0% está en desacuerdo, el 0,0% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 52.

Según los resultados obtenidos, la mayoría de los docentes afirman promover un ambiente de cordialidad y cooperación durante las actividades de gestión en las que están inmersos, esto muestra su preocupación por las relaciones interpersonales y la cooperación.

Tabla 55.

Ítem 23: Articulo y despierto entusiasmo en pos de una visión y una misión compartida

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Indiferente	6	6,7%
De acuerdo	68	75,6%
Totalmente de acuerdo	16	17,8%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

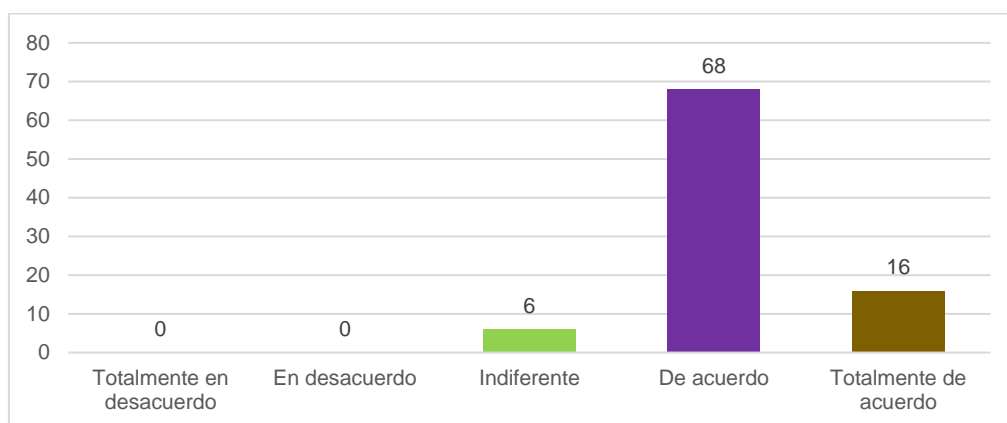


Figura 53. Ítem 23: Articulo y despierto entusiasmo en pos de una visión y una misión compartida

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 55, concerniente al ítem 5 de la dimensión habilidades sociales; el 17,8% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 75,6% está de acuerdo, el 6,7% es indiferente, el 0,0% está en desacuerdo, el 0,0% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 53.

Según los resultados obtenidos, la mayoría de los docentes afirman estar dispuestos a participar de forma activa y motivar el entusiasmo en sus compañeros de trabajo para el desarrollo de una misión y visión compartida.

Tabla 56.

Ítem 24: Oriento el desempeño de otros, fortaleciendo sus responsabilidades

Escala de Medición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Indiferente	8	8,9%
De acuerdo	64	71,1%
Totalmente de acuerdo	18	20,0%
Total	90	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

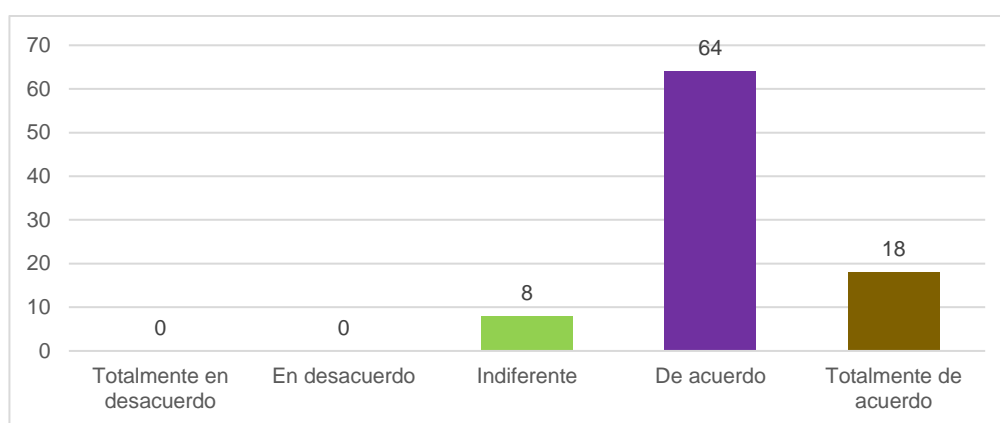


Figura 54. Ítem 24: Oriento el desempeño de otros, fortaleciendo sus responsabilidades
Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 56, concerniente al ítem 6 de la dimensión habilidades sociales; el 20,0% está totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem, el 71,1% está de acuerdo, el 8,9% es indiferente, el 0,0% está en desacuerdo, el 0,0% está totalmente en desacuerdo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 54.

Según los resultados obtenidos, la mayoría de los docentes afirman haber orientado a sus colegas con el objetivo de fortalecer sus habilidades y desempeño dentro de la institución, lo cual muestra su preocupación por las relaciones interpersonales y la cooperación.

Tabla 57.

Dimensión 4: Resultados de la dimensión habilidades sociales

Habilidades sociales	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	6 - 14	0
Nivel medio	15 - 23	10
Nivel alto	24 - 30	88,9
Total	90	100,0

Fuente: Elaboración propia.

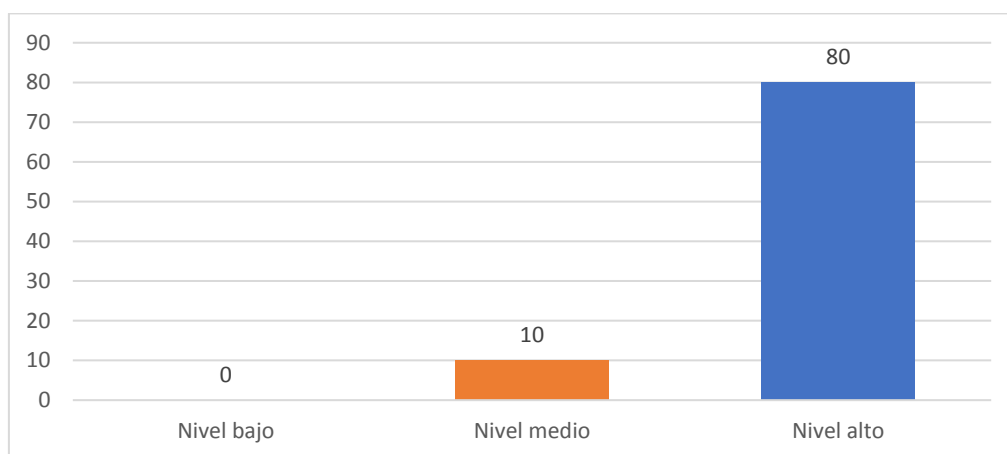


Figura 55. Dimensión 4: Resultados de la dimensión habilidades sociales

Fuente: Elaboración propia, con información obtenida de la Tabla 15.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 57, concerniente a la dimensión habilidades sociales de la variable inteligencia emocional; se observa que, el 88,9% de los docentes presentan un nivel alto de habilidades sociales, el 11,1% presentan un nivel medio y el 0% presenta un nivel bajo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 55.

Según los resultados obtenidos en cada uno de los ítems de la dimensión, la mayoría de los docentes de la institución educativa Jorge Chávez presentan un alto nivel de habilidades sociales. Esto probablemente se deba a su constante trato con estudiantes y padres de familia. Sin embargo, existe una pequeña proporción de los docentes que no cuentan con estas habilidades.

Tabla 58.
Resultados de la variable inteligencia emocional

Inteligencia Emocional	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	6 - 14	0
Nivel medio	57 - 89	10,0
Nivel alto	90 - 120	90,0
Total	90	100,0

Fuente: Elaboración propia.

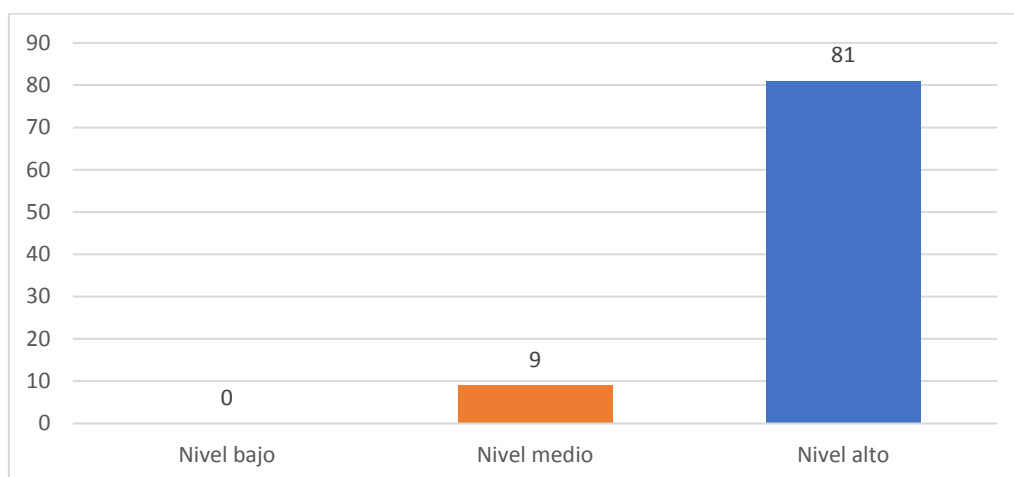


Figura 56. Resultados de la variable inteligencia emocional
Fuente: Elaboración propia, con información obtenida de la Tabla 16.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la Tabla 58, concerniente a la variable inteligencia emocional; Se observa que, el 90% de los docentes presentan un nivel alto de empatía, el 10% presentan un nivel medio y el 0% presenta un nivel bajo. La diferencia entre las frecuencias se aprecia con mayor claridad en el Gráfico 56.

Según los resultados obtenidos en cada una de las dimensiones de la variable, la mayoría de los docentes de la I. E. Jorge Chávez presentan un alto nivel de inteligencia emocional. Que se observa en su habilidad para manejar, comunicar y conocer sus emociones y es de vital importancia para el desarrollo de sus actividades como docentes.

Prueba de hipótesis

La siguiente sección presenta el análisis de las hipótesis de investigación, iniciando con la descripción de la prueba de normalidad realizada y culminando con el análisis de los resultados obtenidos mediante las pruebas de hipótesis.

Pruebas de normalidad

Como paso previo a la verificación de las hipótesis de investigación, se realizó un análisis de normalidad, mediante las pruebas de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk, tal como se muestra en la tabla 59.

Sin embargo, debido que el tamaño de muestra es mayor a 50, el principal resultado considerado para esta investigación fue el de la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

Tabla 59.
Pruebas de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés a nivel organizacional	0,100	90	0,026	0,962	90	0,011
Estrés a nivel individual	0,132	90	0,001	0,931	90	0,000
Estrés a nivel del entorno	0,157	90	0,000	0,939	90	0,000
Autoconocimiento	0,240	90	0,000	0,867	90	0,000
Motivación	0,227	90	0,000	0,893	90	0,000
Empatía	0,200	90	0,000	0,926	90	0,000
Habilidades sociales	0,259	90	0,000	0,840	90	0,000

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla, es posible afirmar que, el p-valor obtenido por cada dimensión es menor al nivel de significancia ($\alpha = 0,05$). Debido a ello, es posible afirmar que ninguna de las dimensiones de ambas variables presenta una distribución normal.

Prueba de hipótesis general

Considerando los resultados obtenidos en la prueba de normalidad, los cuales indican que los datos no siguen una distribución normal, se aplicó la estadística no paramétrica, a través del coeficiente Rho de Spearman, para realizar las pruebas de hipótesis.

Tabla 60.
Interpretación del coeficiente de correlación

Nivel de correlación	Intervalo
Muy baja	[0,0 – 0,2 >
Baja	[0,2 – 0,4 >
Moderada	[0,4 – 0,6 >
Buena	[0,6 – 0,8 >
Alta	[0,8 – 1,0 >

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a la información encontrada en Gamarra et al., (2015).

H1: Existe una relación significativa entre el estrés laboral y la inteligencia emocional.

Ho: No existe una relación significativa entre el estrés laboral y la inteligencia emocional.

Reglas de decisión

Sig. > 0,05; No se rechaza la hipótesis nula.

Sig. < 0,05; Se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 61.
Prueba de hipótesis general

Variables	Inteligencia Emocional
	Coficiente de correlación
	,521**
Estrés Laboral	Sig. (bilateral)
	0,000
	N
	90

Fuente: Elaboración propia.

Según los resultados obtenidos mediante la prueba de correlación Rho Spearman, al obtener un nivel de significancia menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se confirma que existe una relación significativa entre el estrés laboral y la inteligencia emocional. Siendo esta una relación de dirección positiva con una magnitud de correlación de $\rho = 0,521$, lo cual, según (Gamarra et al., 2015) la ubica como una correlación de moderada intensidad. Por otra parte, Hernández y Mendoza (2018) explica que la comprobación de las hipótesis no siempre van de acuerdo a la teoría, estos resultados también pueden cuestionar la teoría y hacerla más enriquecida. Sin embargo, este resultado no concuerda con la teoría, por ello, el análisis de estos resultados se aclaran en la discusión de los resultados.

Pruebas de hipótesis específicas

Primera hipótesis específica

H1: Existe una relación significativa entre el estrés a nivel organizacional del sujeto y la inteligencia emocional.

Ho: No existe una relación significativa entre el estrés a nivel organizacional del sujeto y la inteligencia emocional.

Reglas de decisión

Sig. > 0,05; No se rechaza la hipótesis nula.

Sig. < 0,05; Se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 62.
Primera hipótesis específica

Variables		Inteligencia Emocional
	Coefficiente de correlación	,332**
Estrés a nivel organizacional	Sig. (bilateral)	0,001
	N	90

Fuente: Elaboración propia.

Según los resultados obtenidos mediante la prueba de correlación Rho Spearman, al obtener un nivel de significancia menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se confirma que existe una relación significativa entre el estrés a

nivel organizacional y la inteligencia emocional. Siendo esta una relación de dirección positiva con una magnitud de correlación de $\rho = 0,332$, lo cual, según (Gamarra et al., 2015) la ubica como una correlación de baja intensidad. Por otra parte, Hernández y Mendoza (2018) explica que la comprobación de las hipótesis no siempre van de acuerdo a la teoría, estos resultados también pueden cuestionar la teoría y hacerla más enriquecida. Sin embargo, este resultado no concuerda con la teoría, por ello, el análisis de estos resultados se aclaran en la discusión de los resultados.

Segunda hipótesis específicas

H1: Existe una relación significativa entre el estrés a nivel individual del sujeto y la inteligencia emocional.

Ho: No existe una relación significativa entre el estrés a nivel individual del sujeto y la inteligencia emocional.

Reglas de decisión

Sig. > 0,05; No se rechaza la hipótesis nula.

Sig. < 0,05; Se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 63.
Segunda hipótesis específica

Variables		Inteligencia Emocional
	Coefficiente de correlación	,565**
Estrés a nivel individual	Sig. (bilateral)	0,000
	N	90

Fuente: Elaboración propia.

Según los resultados obtenidos mediante la prueba de correlación Rho Spearman, al obtener un nivel de significancia menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se confirma que existe una relación significativa entre el estrés a nivel individual y la inteligencia emocional. Siendo esta una relación de dirección positiva con una magnitud de correlación de $\rho = 0,565$, lo cual, según (Gamarra et al., 2015) la ubica como una correlación de moderada intensidad. Por otra parte, Hernández y Mendoza (2018) explica que la comprobación de las hipótesis no

siempre van de acuerdo a la teoría, estos resultados también pueden cuestionar la teoría y hacerla más enriquecida. Sin embargo, este resultado no concuerda con la teoría, por ello, el análisis de estos resultados se aclaran en la discusión de los resultados.

Tercera hipótesis específicas

H1: Existe una relación significativa entre el estrés a nivel del entorno del sujeto y la inteligencia emocional.

Ho: No existe una relación significativa entre el estrés a nivel del entorno del sujeto y la inteligencia emocional.

Reglas de decisión

Sig. > 0,05; No se rechaza la hipótesis nula.

Sig. < 0,05; Se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 64.
Tercera hipótesis específica

Variables		Inteligencia Emocional
Estrés a nivel del entorno	Coefficiente de correlación	,312**
	Sig. (bilateral)	0,003
	N	90

Fuente: Elaboración propia.

Según los resultados obtenidos mediante la prueba de correlación Rho Spearman, al obtener un nivel de significancia menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se confirma que existe una relación significativa entre el estrés a nivel del entorno y la inteligencia emocional. Siendo esta una relación de dirección positiva con una magnitud de correlación de $\rho = 0,312$, lo cual, según (Gamarra et al., 2015) la ubica como una correlación de baja intensidad. Por otra parte, Hernández y Mendoza (2018) explica que la comprobación de las hipótesis no siempre van de acuerdo a la teoría, estos resultados también pueden cuestionar la teoría y hacerla más enriquecida. Sin embargo, este resultado no concuerda con la teoría, por ello, el análisis de estos resultados se aclaran en la discusión de los resultados.

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados

Los resultados obtenidos mediante la Prueba de correlación Rho Spearman, confirmaron la existencia de una relación significativa entre ambas variables, no solo eso, esta relación resultó positiva y de intensidad moderada, lo cual brinda una evidencia de gran importancia a la comunidad científica, al ser contraria a lo establecido por la teoría hasta la fecha sustentada, por un conjunto de tesis previas, como la tesis presentada por Pilares (2015).

Sin embargo, estos resultados tienen su fundamento en la coyuntura vivida por la población docente estudiada, la cual, experimentó un periodo de grandes cambios, propiciados por la situación de pandemia (Ministerio de Educación, 2020); y las reformas educativas en relación a la incorporación del enfoque de educación emocional y social en las temáticas curriculares de la Educación Básica Regular (Gonzales, 2018).

Esta reforma educativa trajo consigo una cuidadosa preparación de los docentes y del equipo directivo de las instituciones educativas a nivel nacional sobre la inteligencia emocional, siendo esta una razón del incremento en el dominio de la inteligencia emocional en los docentes desde el periodo 2019, la cual se vio plasmada en los resultados de alta inteligencia emocional obtenidos en esta investigación; como evidencia de estas capacitaciones a los docentes, se muestran diferentes capturas de pantalla y materiales usados en el Apéndice 6. Sin embargo, es necesario destacar que según Oros (2011) si la estimulación de la inteligencia emocional no se realiza a una edad temprana, se fijan patrones que definirán un perfil más o menos estable de conducta en la adultez, razón por la cual los docentes presentan conocimientos cognitivos de inteligencia emocional, más no son capaces de una interiorización integral de estos conocimientos y son afectados por el estrés al cual están expuestos tanto en el ámbito laboral como familiar en la situación de pandemia.

Ciertas emociones positivas favorecen las respuestas asertivas y mejoran la respuesta al estrés. Es fundamental que esta estimulación se inicie pronto, ya que en edades tempranas comienzan a fijarse patrones que delinearán un perfil más o

menos estable en la adultez.

Cabe resaltar que, como es sabido en la comunidad científica, los resultados obtenidos en una investigación pueden apoyar en la prueba o cuestionamiento de las teorías existentes y los resultados sobre una teoría no necesariamente van a permanecer estables con el paso del tiempo, sobre todo si la población estudiada está expuesta a eventos que traen consigo grandes cambios (Hernández y Mendoza, 2018a).

Por otro lado, los resultados altos de estrés laboral en los docentes encuestados, coinciden con el nivel de estrés percibido por Sáenz (2019) en el personal de salud del servicio de emergencia del hospital Santa Rosa. Así mismo, los resultados de Sáenz (2019) en relación a la dimensión estrés a nivel organizacional e individual muestran una gran coincidencia con los resultados de la presente investigación, en los cuales, se establece como niveles predominantes al nivel medio y alto de estrés.

Esto puede deberse a que gran cantidad del personal de salud, tanto enfermeros como médicos, realizan el trabajo de docentes tanto en aulas de clase como, el propio hospital, laboratorios y comunidades, lo cual presenta un gran acercamiento a la comunidad estudiantil y situaciones típicas del área de la enseñanza docente, relacionando de cierta manera el contexto de las muestras estudiadas en ambas investigaciones.

VI. CONCLUSIONES

- Primera.** En la presente investigación podemos determinar que existe relación significativa entre estrés laboral y la inteligencia emocional en los docentes de la I. E. Jorge Chávez, del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2020; debido a que los resultados obtenidos demuestran que el valor $- p$ (0,000) es menor que el nivel de significancia (0,05), por lo cual se rechaza la H_0 , y se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 95%. Así mismo, la intensidad de la relación es de 0.521, lo cual, la ubica como una correlación positiva, de moderada intensidad. Dentro de estos resultados, se hace un cuestionamiento de la Teoría de Goleman, la cual es discutida y analizada a través de la discusión de resultados.
- Segunda.** En la presente investigación podemos determinar que existe relación significativa entre estrés a nivel organizacional y la inteligencia emocional en los docentes de la I. E. Jorge Chávez, del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2020; debido a que los resultados obtenidos demuestran que el valor $- p$ (0,001) es menor que el nivel de significancia (0,05), por lo cual se rechaza la H_0 , y se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 95%. Así mismo, la intensidad de la relación es de 0.332, lo cual, la ubica como una correlación positiva, de baja intensidad.
- Tercera.** En la presente investigación podemos determinar que existe relación significativa entre estrés a nivel individual y la inteligencia emocional en los docentes de la I. E. Jorge Chávez, del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2020; debido a que los resultados obtenidos demuestran que el valor $- p$ (0,000) es menor que el nivel de significancia (0,05), por lo cual se rechaza la H_0 , y se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 95%. Así mismo, la intensidad de la relación es de 0.565, lo cual, la ubica como una correlación positiva, de moderada intensidad.

Cuarta. En la presente investigación podemos determinar que existe relación significativa entre estrés a nivel del entorno y la inteligencia emocional en los docentes de la institución educativa Jorge Chávez, del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2020; debido a que los resultados obtenidos demuestran que el valor $-p$ (0,003) es menor que el nivel de significancia (0,05), por lo cual se rechaza la H_0 , y se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 95%. Así mismo, la intensidad de la relación es de 0.312, lo cual, la ubica como una correlación positiva, de baja intensidad.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Con respecto al alto estrés a nivel organizacional alcanzado, de acuerdo a la escala del instrumento, se recomienda que la directora de la institución educativa solicite los servicios de un psicólogo, que se encargue de tratar específicamente los problemas en las relaciones interpersonales, de comunicación y de recarga laboral de los docentes.
- Segunda.** Con respecto al alto estrés a nivel individual alcanzado, de acuerdo a la escala del instrumento, se recomienda al área de TOE de la institución educativa cuente con un registro de situación familiar y personal para cada docente, de esta manera la institución educativa podrá contar con una base de datos acerca de la problemática familiar de los docentes que sean causales de estrés, tales como hijos o padres con enfermedades crónicas, problemas económicos, afecciones graves, adicciones propias o de algún familiar, entre otras.
- Tercera.** Con respecto al alto estrés a nivel del entorno alcanzado, el cual, según la literatura expuesta en el marco teórico de la investigación, puede deberse a una incertidumbre, social, política o económica. Se recomienda a la Directora de la I. E. Jorge Chávez, que con los resultados expuestos y entregados a su persona, se dirija al MINEDU y solicite la apertura de un programa de comunicación en línea con un experto en salud, que de la mano con el registro de situación familiar, permita una comunicación constante con los docentes para conocer su condición de salud y brindar recomendaciones de acción en caso de contagio de Covid 19.
- Cuarta.** Con respecto al alto estrés laboral alcanzado por los docentes. Se recomienda al área de recursos humanos de la UGEL TACNA realizar mediciones constantes del nivel de estrés en las instituciones públicas para detectar los niveles de estrés moderado y prevenir mediante programas especializados que estos niveles incrementen, a tal punto, que afecten significativamente el desempeño laboral docente y sus

relaciones interpersonales, lo cual, tarde o temprano tendría un impacto negativo en el alumnado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcayaga, A. (2016, mayo 23). La sobrecarga laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad. *Newsletter USS*. <http://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/1661/>
- Ameghino, G. (2019). *Sobrecarga laboral*. <http://elperuano.pe/noticia-sobrecarga-laboral-85637.aspx>
- Arévalo, G. (2017). *La inteligencia emocional y las competencias genéricas de los estudiantes del VII ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – 2017* [Sustantiva, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6573/Arevalo_gg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Benites, L., Carozzo, J., Horna, V., Palomino, L., Salgado, C., Uribe, C., & Zapata, L. (2012). *Bullying y Convivencia en la Escuela. Aspectos conceptuales, aplicativos y de investigación* (Primera Edición). [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BFCC8C4738EB5C9C0525802E007850AB/\\$FILE/Libro_Bullying_y_convivencia_en_la_Es_cuela.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BFCC8C4738EB5C9C0525802E007850AB/$FILE/Libro_Bullying_y_convivencia_en_la_Es_cuela.pdf)
- Cannon, W. (1935). Stresses and strains of homeostasis. *The American Journal of the Medical Sciences*, 189, 1-14.
- Carpena, A. (2010). Desarrollo de las competencias emocionales en el marco escolar. *Participación educativa*, 15, 40-57.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (7° Edición). Editorial Mc Graw Hill. <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (3° Edición). Mc Graw Hill. <https://www.academia.edu/29923149/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-McGrawhill-2da-Edicion.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Teoría General de la Administración*. McGraw- Hill.

- Chiavenato, I. (2018). *Administración de recursos humanos* (10° Edición). McGraw-Hill Interamericana. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S., & Schmid, R. (2013). *Enfermedades Laborales: Como afectan el entorno organizacional*. 95.
- Comisión de Educación, Juventud y Deporte. (2019). *Dictamen de la comisión de Educación, Juventud y Deporte, Período anual de sesiones 2018—2019*. https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Dictamenes/Proyectos_de_Ley/03523DC10MAY20190705.pdf
- Contreras, M. A., & Peña, A. I. B. (2014). Estrés Y Burnout En Profesores De Primaria Y Secundaria De Huelva: Las Estrategias De Afrontamiento Como Factor De Protección. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 4(1), 303-309.
- del Hoyo, M. A. (2018). *Estres Laboral*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Díaz, H. (2020). *Más sobre el Covid 19 y la educación*. Educared. <https://educared.fundaciontelefonica.com.pe/desafios/iniden-informe-de-educacion/>
- El Comercio. (2020, agosto 24). *Educación en los tiempos del Covid—19*. Instituto Peruano de Economía. <https://www.ipe.org.pe/portal/educacion-en-los-tiempos-del-covid-19-aprendo-en-casa/>
- Gamarra, G., Wong, F., Pujay, O., & Rivera, T. (2015). *Estadística e investigación con aplicaciones de SPSS*.
- Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Inteligencia emocional*. Ediciones Díaz de Santos.
- Gan, F. y Triginé, J. (2012). *Inteligencia emocional*. Ediciones Díaz de Santos. <https://elibro.net/es/lc/bibliotecaupt/titulos/62717>
- García, J. L. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca*. Cuenca 2015. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/24644>

- Gardner, H. (2001). *Estructuras de la mente Teoría De Las Inteligencias Múltiples* (Sexta reimpresión). Fondo de Cultura Económica. https://www.academia.edu/5224535/Gardner_Howard_-_Teoria_De_Las_Inteligencias_Multiples
- Gascón, A. de la H. (2003). Autoconocimiento y formación: Más allá de la educación en valores. *Tendencias pedagógicas*, 8, 13-42.
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. Editorial Kairós SA.
- Goleman, D. (2012). *Inteligencia emocional*. Editorial Kairós SA.
- Goleman, D. (2018). *Inteligencia emocional*. Editorial Kairós.
- Ley que declara de necesidad pública y de preferente interés nacional la incorporación del Enfoque de Educación Emocional y social en los contenidos curriculares de la Educación Básica Regular, n.º 3523/2018-CR (2018). https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL0352320181005..PDF
- Gratz, K., & Roemer, L. (2004). Multidimensional Assessment of Emotion Regulation and Dysregulation: Development, Factor Structure, and Initial Validation of the Difficulties in Emotion Regulation Scale. *Journal of Psychopathology and Behavioral Assessment*, 26(1). <http://www.psychwiki.com/dms/other/labgroup/Measu235sdgse5234234resWeek2/Danika2/gratz2004.pdf>
- Hernández, C. A., & Ramos, J. R. (2018). La Inteligencia emocional y la práctica docente en profesores investigadores. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 4(17). <https://doi.org/10.23913/ride.v9i17.387>
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018a). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018b). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.
- Herrera, P. (2008). El estrés familiar, su tratamiento en la psicología. *Revista*

Cubana de Medicina General Integral, 24(3), 0-0.

- Hervás, G., & Moral, G. (2017). Regulación Emocional Aplicada al Campo Clínico. *FOCAD para División de Psicoterapia*, 1° Edición. <https://www.ucm.es/data/cont/docs/1368-2018-05-11-FOCAD%20FINAL%20COMPLETO.pdf>
- Kusnier, J. (2012, diciembre 4). *La inteligencia emocional en el aula* [La República]. <https://www.fondep.gob.pe/la-inteligencia-emocional-en-el-aula/>
- Laporta, I., Mamajon, M., & López, C. (2016). *Inteligencia emocional: ¿factor protector de la Salud Mental?* [Universidad de Alicante]. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/64416/1/Psicologia-y-educacion_312.pdf
- Lozano, E. A., Salinas, C. G., & Carnicero, J. A. C. (2004). Aspectos evolutivos de la autorregulación emocional en la infancia. *Anales de Psicología / Annals of Psychology*, 20(1), 69-80.
- María de Carmen, G., & Marta, G. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, 0(019), 11. <https://doi.org/10.26439/persona2016.n019.968>
- Maureira, F. (2018). *¿Qué es la inteligencia?* Bubok Publishing S.L. <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaupt/51359>
- Meza, D. (2019). Regulación emocional en adolescentes del colegio Príncipe de Asturias -Villa el Salvador, Lima 2018. *Universidad Inca Garcilaso de la Vega*. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4220>
- Ministerio de Educación. (2020). *Adquiere habilidades y conocimientos con PerúEduca*. PerúEduca. <http://comunicado.perueduca.pe/>
- Murcia, S. R. C., & Jiménez, M. Z. (2012). Manejar las emociones, factor importante en el mejoramiento de la calidad de vida. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 4(1), 58-67.
- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes éste en el ámbito educativo. *Revista educación*, 33(2), 171-190.

- Oros, L. (2011). *Desarrollo de las emociones positivas en la niñez* [Entrevista]. <https://www.redalyc.org/pdf/834/83422605004.pdf>
- Osorio, J. E., & Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: Estudio de revisión. *Diversitas*, 13(1), 81-90. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Pilares, N. M. (2015). Inteligencia emocional, estrés laboral y clima laboral en los docentes de las instituciones educativas estatales, del nivel secundario, del distrito de Abancay, 2014. *Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/273>
- Redolar, D. (2011). *El cerebro estresado* (Primera Edición). Editorial UOC. <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaupt/33427?page=1>
- Redolar, D. (2015). *El Estrés* (Primera Edición). Editorial UOC.
- Reverté, E., & Merino, B. (2018). *Inteligencia emocional*. Editorial Reverté. <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaupt/105550>
- Rincón, J. M. (2019). Relación de respuestas psicósomáticas y emocionales con los niveles de estrés laboral en funcionarios públicos: Un estudio transversal en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar regional Antioquia en el año 2019. *Biblioteca Medellín (San Benito) CD-5349t*. <http://bibliotecadigital.usb.edu.co/handle/10819/7598>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13° Edición). Pearson Educación.
- Roca, E. (2005). *COMO MEJORAR TUS HABILIDADES SOCIALES: PROGRAMA DE ASERTIVIDAD, A UTOESTIMA E INTELIGENCIA EMOCIONAL* (Cuarta Edición). ACDE Ediciones. <https://www.casadellibro.com/libro-como-mejorar-tus-habilidades-sociales-programa-de-asertividad-a-utoestima-e-inteligencia-emocional-4-edrevisada/9788493115692/1070346>
- Rojas, T. (2018). *Inteligencia emocional de directores y gestión institucional en educación básica regular del distrito de Huanta—Ayacucho* [Universidad Nacional del Centro del Perú]. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/714924>

- Sáenz, M. (2019). Estrés laboral en el personal del servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima -2019. *Repositorio Institucional - UCV*. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/655529>
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). *Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality*. 9, 185-211.
- Serrano, A. C., Sevilla, D. H., & Ortega, F. L. (2016). Desarrollo Emocional: Evaluación De Las Competencias Emocionales En La Infancia. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 75-81.
- Spangenberg, A. (2015). *Neurobiología del estrés* [Universidad de La República]. https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/agustin_spangenberg_tfg.pdf
- Stavroula, L. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- UNESCO. (2020, abril 16). *El sistema educativo peruano: Buscando la calidad y la equidad durante los tiempos de COVID-19*. UNESCO. <https://es.unesco.org/news/sistema-educativo-peruano-buscando-calidad-y-equidad-durante-tiempos-covid-19>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.

TITULO: “Relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en los docentes de la I. E. Jorge Chávez, Del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa - Tacna, 2020”

AUTOR: Brenda Susana Paucara Miranda

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE INDICADORES
PRINCIPAL	GENERAL	GENERAL						
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en los docentes de la I. E. Jorge Chávez del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa Tacna, 2020?	Determinar la relación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en los docentes de la I. E. Jorge Chávez del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa Tacna, 2020.	Existe una relación significativa entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en los docentes de la I. E. Jorge Chávez del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa Tacna, 2020.	V1: Estrés laboral	El estrés laboral es la reacción que tiene un individuo ante la incongruencia existentes entre sus capacidades y las exigencias de su labor, situación que pone a prueba su capacidad de respuesta (Stavroula, 2004).	El estrés laboral es la reacción que muestra un colaborador dentro de la organización, a nivel individual y a nivel del entorno.	Estrés a nivel organizacional	Relación interpersonal Comunicación Recarga laboral	Ordinal (Likert de 5 valores)
						Estrés a nivel individual	Problemas familiares Problemas económicos	Ordinal (Likert de 5 valores)
						Estrés a nivel del entorno	Incertidumbre económica Incertidumbre política	Ordinal (Likert de 5 valores)
SECUNDARIOS	SECUNDARIOS	SECUNDARIOS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE INDICADORES
¿Cuál es la relación entre el estrés a nivel organizacional y la inteligencia emocional en los docentes de la I. E. Jorge Chávez del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa?	Determinar la relación entre el estrés a nivel organizacional y la inteligencia emocional en los docentes de la I. E. Jorge Chávez del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa.	Existe una relación significativa entre el estrés a nivel organizacional y la inteligencia emocional en los docentes de la I. E. Jorge Chávez del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa.	V2: Inteligencia emocional	La inteligencia emocional refiere a capacidad de motivarnos a nosotros mismos, de perseverar en el desempeño a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos, de diferir las gratificaciones, de regular nuestros propios estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con nuestras facultades racionales y la capacidad de empatizar y confiar en los demás (Goleman, 2012).	La inteligencia emocional es el conjunto de procesos que influyen las emociones, estas son: autoconocimiento, motivación, empatía y habilidades sociales.	Autoconocimiento	Maneja la autoevaluación emocional de sus actos. Demuestra adaptabilidad en situaciones problemáticas. Demuestra iniciativa para asumir compromisos de cambio.	Ordinal (Likert de 5 valores)
						Motivación	Asume compromisos con voluntad y perseverancia. Demuestra iniciativa para buscar cambio de actitud en lo personal y del equipo.	Ordinal (Likert de 5 valores)
¿Cuál es la relación entre el estrés a nivel individual y la inteligencia emocional en los docentes de la I. E. Jorge Chávez del	Determinar la relación entre el estrés a nivel individual y la inteligencia emocional en los docentes de la I. E. Jorge Chávez del	Existe una relación significativa entre el estrés a nivel individual y la inteligencia emocional en los docentes de la I. E. Jorge Chávez del						

Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa?	del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa.	Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa.					Maneja el optimismo para lograr las metas propuestas.	
¿Cuál es la relación entre el estrés a nivel del entorno y la inteligencia emocional en los docentes de la I. E. Jorge Chávez del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa?	Determinar la relación entre el estrés a nivel del entorno y la inteligencia emocional en los docentes de la I. E. Jorge Chávez del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa.	Existe una relación significativa entre el estrés a nivel del entorno y la inteligencia emocional en los docentes de la I. E. Jorge Chávez del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa.				Empatía	Comprende las emociones de los demás. Ayuda a los demás a desarrollarse. Aprovecha la diversidad para optimizar la gestión.	Ordinal (Likert de 5 valores)
						Habilidades sociales	Demuestra habilidad para comunicación horizontal. Incentiva a la colaboración y cooperación a sus colegas. Conduce la gestión con liderazgo.	Ordinal (Likert de 5 valores)

Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
V1: Estrés laboral	El estrés laboral es la reacción que tiene un individuo ante la incongruencia existentes entre sus capacidades y las exigencias de su labor, situación que pone a prueba su capacidad de respuesta (Stavroula, 2004).	D1. Estrés a nivel organizacional	Relación interpersonal	1: Consideras que la relación con tus colegas de labor es apropiada. 2: Crees que la relación entre tus colegas convendría mejorar. 3: Consideras que la relación con tus colegas es motivadora.
			Comunicación	4: Consideras que la comunicación en la institución con los participantes funda estrés laboral. 5: Crees que la comunicación es un factor importante para el progreso de las actividades de tu trabajo. 6: Consideras que una mala comunicación con el equipo de trabajo crea estrés en la institución.
			Recarga laboral	7: Consideras que la imposición laboral que tienes en la institución, le puede causar estrés laboral. 8: Piensas que el sobretiempo laboral, ocasiona a que no se desempeñen las actividades de tu trabajo, lo cual genera estrés. 9: Piensas que las actividades que sobrellevan a una recarga laboral es un inconveniente de estrés laboral.
		D2. Estrés a nivel individual	Problemas familiares	10: Crees que los inconvenientes familiares son producidos por estrés propio. 11: Piensas que el estrés es un elemento importante que implica a tu familia. 12: Piensas que las dificultades familiares mejorarían si realizas actividades que conlleven a reducir el estrés.
			Problemas económicos	13: Opinas que el pago de tus servicios de trabajo, admitidos con demora te genera estrés personal como familiar. 14: Piensas que los problemas financieros te general estrés. 15: Crees que una de las causas principales del estrés personal es generada por problemas financieros.
		D3. Estrés a nivel del entorno	Incertidumbre económica	16: Crees que el cambio de autoridad conlleva a una inseguridad económica por ser una posibilidad de estrés laboral 17: Crees que ante un recorte de presupuesto, te generaría una inseguridad a nivel financiero y por ende te causaría estrés laboral

			Incertidumbre política	18: Consideras que ante la inestabilidad política, te cause estrés en tu ambiente laboral. 19: Crees que el cambio inoportunos del jefe de emergencia, genera incomodidad en su percepción sobre la política de la institución.
V2: Inteligencia emocional	La inteligencia emocional refiere a capacidad de motivarnos a nosotros mismos, de perseverar en el desempeño a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos, de diferir las gratificaciones, de regular nuestros propios estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con nuestras facultades racionales y la capacidad de empatizar y confiar en los demás (Goleman, 2012).	D1. Autoconocimiento	Maneja la autoevaluación emocional de sus actos.	1. Identifico emociones negativas en situaciones problemáticas. 2. Explicó la importancia de los sentimientos hacia el trabajo.
			Demuestra adaptabilidad en situaciones problemáticas.	3. Adaptó con facilidad las situaciones nuevas que se le presenta. 4. Manejó las reacciones adversas con tácticas adecuadas según las circunstancias cambiantes.
			Demuestra iniciativa para asumir compromisos de cambio.	5. Planificó metas progresivas y aceptó los riesgos que se presentan en el trabajo. 6. Buscó activamente oportunidades para cumplir con la misión del grupo.
		D2. Motivación	Asume compromisos con voluntad y perseverancia.	7. Desplegó esfuerzos para lograr los objetivos institucionales. 8. Percibió ser útil en el cumplimiento de la misión institucional.
			Demuestra iniciativa para buscar cambio de actitud en lo personal y del equipo.	9. Está dispuesto a aprovechar las oportunidades para lograr los objetivos comunes. 10. Movilizó a los demás mediante emprendimientos inusuales en pro de los objetivos institucionales.
			Maneja el optimismo para lograr las metas propuestas.	11. Persistió en el logro de las metas pese a los obstáculos y limitaciones. 12. Consideró que los contratiempos se deben a circunstancias manejables antes que a fallas personales.
		D3. Empatía	Comprende las emociones de los demás.	13. Brindó ayuda basada en la comprensión de las debilidades y oportunidades de los demás. 14. Prestó atención a las pistas emocionales y escuchó para darle un tratamiento.
			Ayuda a los demás a desarrollarse.	15. Reconoció y recompensó las virtudes, logros y el progreso de los demás.

			16. Asesoró, brindó consejos oportunos y asignó tareas que fortalecieron y alentaron las habilidades de los docentes.
		Aprovecha la diversidad para optimizar la gestión.	17. Entendió los puntos de vistas diversos y es sensible a las diferencias grupales. 18. Vio en la diversidad una oportunidad que crea un cambio en la gestión.
		Demuestra habilidad para comunicación horizontal.	19. Usó estrategias adecuadas para influenciar directamente y lograr el consenso de los demás. 20. Estimuló la comunicación abierta y es receptivo de las sugerencias.
		D4. Habilidades sociales Incentiva a la colaboración y cooperación a sus colegas.	21. Colaboró, compartiendo planes, información y recursos para el desarrollo de la institución. 22. Promovió un clima amigable y cooperativo en la gestión educativa.
		Conduce la gestión con liderazgo.	23. Articuló y despertó entusiasmo en pos de una visión y una misión compartida. 24. Orientó el desempeño de otros, fortaleciendo sus responsabilidades.

Nota: Indicadores obtenidos de Rojas (2014), en su investigación titulada "Inteligencia emocional de directores y gestión institucional en educación básica regular del Distrito De Huanta".

Anexo 3. Instrumentos

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

N° _____

Buen día, se requiere de vuestra colaboración para medir el nivel de **ESTRÉS LABORAL** de los docentes que laboran en la Institución Educativa Jorge Chávez. Lea atentamente cada ítem y marque con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias; recuerde que la información que brinde es **ANÓNIMA**.

Marque con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias:

- 1: Significa que estoy **Totalmente en desacuerdo**
- 2: Significa que estoy **En desacuerdo**
- 3: Significa que estoy **Indiferente**
- 4: Significa que estoy **De acuerdo**
- 5: Significa que estoy **Totalmente de acuerdo**

VARIABLE: ESTRÉS LABORAL

Dimensiones	N°	ITEM	ESCALA				
			1	2	3	4	5
Estrés a nivel organizacional	1	Consideras que la relación con tus colegas de labor es apropiada.					
	2	Crees que la relación entre tus colegas convendría mejorar.					
	3	Consideras que la relación con tus colegas es motivadora.					
	4	Consideras que la comunicación en la institución con los participantes funda estrés laboral.					
	5	Crees que la comunicación es un factor importante para el progreso de las actividades de tu trabajo.					
	6	Consideras que una mala comunicación con el equipo de trabajo crea estrés en la institución.					
	7	Consideras que la imposición laboral que tienes en la institución, le puede causar estrés laboral.					
	8	Piensas que el sobretiempo laboral, ocasiona a que no se desempeñen las actividades de tu trabajo, lo cual genera estrés.					
	9	Piensas que las actividades que sobrellevan a una recarga laboral es un inconveniente de estrés laboral					
Estrés a nivel particular	10	Crees que los inconvenientes familiares son producidos por estrés propio					
	11	Piensas que el estrés es un elemento importante que implica a tu familia					
	12	Piensas que las dificultades familiares mejorarían si realizas actividades que conlleven a reducir el estrés					
	13	Opinas que el pago de tus servicios de trabajo, admitidos con demora te genera estrés personal como familiar					
	14	Piensas que los problemas financieros te general estrés					
	15	Crees que una de las causas principales del estrés personal es generada por problemas financieros					
Estrés a nivel del entorno	16	Crees que el cambio de autoridad conlleva a una inseguridad económica por ser una posibilidad de estrés laboral					
	17	Crees que ante un recorte de presupuesto, te generaría una inseguridad a nivel financiero y por ende te causaría estrés laboral					
	18	Consideras que ante la inestabilidad política, te cause estrés en tu ambiente laboral					
	19	Crees que el cambio inoportunos del jefe de emergencia , genera incomodidad en su percepción sobre la política de la institución					

CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Marque con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias:

1: Significa que estoy **Totalmente en desacuerdo**

2: Significa que estoy **En desacuerdo**

3: Significa que estoy **Indiferente**

4: Significa que estoy **De acuerdo**

5: Significa que estoy **Totalmente de acuerdo**

VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL

Dimensiones	Nº	ITEM	ESCALA				
			1	2	3	4	5
Autoconocimiento	1	Identificó emociones negativas en situaciones problemáticas.					
	2	Explicó la importancia de los sentimientos hacia el trabajo.					
	3	Adaptó con facilidad las situaciones nuevas que se le presenta.					
	4	Manejó las reacciones adversas con tácticas adecuadas según las circunstancias cambiantes.					
	5	Planificó metas progresivas y aceptó los riesgos que se presentan en el trabajo.					
	6	Buscó activamente oportunidades para cumplir con la misión del grupo.					
Motivación	7	Desplegó esfuerzos para lograr los objetivos institucionales.					
	8	Percibió ser útil en el cumplimiento de la misión institucional					
	9	Está dispuesto a aprovechar las oportunidades para lograr los objetivos comunes.					
	10	Movilizó a los demás mediante emprendimientos inusuales en pro de los objetivos institucionales.					
	11	Persistió en el logro de las metas pese a los obstáculos y limitaciones.					
	12	Consideró que los contratiempos se deben a circunstancias manejables antes que a fallas personales.					
Empatía	13	Brindó ayuda basada en la comprensión de las debilidades y oportunidades de los demás					
	14	Prestó atención a las pistas emocionales y escuchó para darle un tratamiento.					
	15	Reconoció y recompensó las virtudes, logros y el progreso de los demás.					
	16	Asesoró, brindó consejos oportunos y asignó tareas que fortalecieron y alentaron las habilidades de los docentes.					
	17	Entendió los puntos de vistas diversos y es sensible a las diferencias grupales.					
	18	Vio en la diversidad una oportunidad que crea un cambio en la gestión.					
Habilidades sociales	19	Usó estrategias adecuadas para influenciar directamente y lograr el consenso de los demás.					
	20	Estimuló la comunicación abierta y es receptivo de las sugerencias.					
	21	Colaboró, compartiendo planes, información y recursos para el desarrollo de la institución.					
	22	Promovió un clima amigable y cooperativo en la gestión educativa.					
	23	Articuló y despertó entusiasmo en pos de una visión y una misión compartida					
	24	Orientó el desempeño de otros, fortaleciendo sus responsabilidades.					

Anexo 4. Validación de instrumentos

PROMEDIO DE VALORACIÓN

Muy buena

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres Apellidos: *Frida Palomina Arpi*

DNI N°: *29409233* Teléfono/Celular:

Dirección domiciliar: *AV. San Martín*

Título Profesional: *Lic. en Educación*

Grado Académico: *Doctora*

Mención: *Ciencias: Educación*

Estres laboral

PROMEDIO DE VALORACIÓN

Muy buena

Lugar y fecha: *Arequipa 15/03/2020*

Frida Palomina Arpi
Firma

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres: y Apellidos: *Frida Palamina Arpi*

DNI N°: *29409233* Teléfono/Celular:

Dirección domiciliaria: *Av. San Martín 704 - Miraflores*

Título Profesional: *Lic. en Educación*

Grado Académico: *Doctora*

Mención: *ciencias: Educación*

Falmino A
Firma

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Muy Buena

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres Apellidos: Mappy Luisa Arce Figueroa

DNI N°: 94313661 Teléfono/Celular: 995 996656

Dirección domiciliaria: Calle 13 de abril 116 2do Piso Selva Alegre.

Título Profesional: Lic. en Periodismo

Grado Académico: Doctora

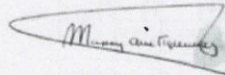
Mención: Ciencias de la Comunicación

V. Estres Laboral

PROMEDIO DE VALORACIÓN

Muy Buena

Lugar y fecha: Arequipa 15 de marzo



Firma

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos: Mappy, Luisa Arce Figueraa.....

DNI N°: 24.323667. Teléfono/Celular: 995996656

Dirección domiciliaria: Calle 13 de abril 116 2do piso Selva Alegre

Título Profesional: Lic. en Periodismo.....

Grado Académico: Doctora.....

Mención: Ciencias de la comunicación.....

V. Estrés
Laboral

Firma

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres: y Apellidos: Mappy, Luisa Arce Figueroa.....

DNI N°: 24.373.667. Teléfono/Celular: 995.99.6656

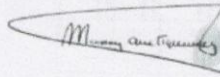
Dirección domiciliaria: Calle 13 de abril 116 2do piso Selva Alegre

Título Profesional: Lic. en Periodismo.....

Grado Académico: Doctora.....

Mención: Ciencias de la comunicación.....

V. Inteligencia
Emocional



Firma

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Muy Buena

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres Apellidos: Mappy, Luisa, Arce, Figueroa

DNI N°: 94313661 Teléfono/Celular: 995 996656

Dirección domiciliaria: Calle 13 de abril 116 2do Piso Selva Alegre

Título Profesional: Lic. en Periodismo

Grado Académico: Doctora

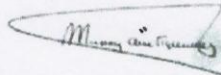
Mención: Ciencias de la Comunicación

V. Inteligencia Emocional

PROMEDIO DE VALORACIÓN

Muy Buena

Lugar y fecha: Arequipa 15 de marzo



Firma

Apéndice 4: Validación de Instrumentos

PROMEDIO DE VALORACIÓN

Muy buena

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres Apellidos: Frida Palomina Arpi

DNI N°: 29409233 Teléfono/Celular:

Dirección domiciliar: AV. San Martín

Título Profesional: Lic. en Educación

Grado Académico: Doctora

Mención: Ciencias: Educación

Inteligencia PROMEDIO DE VALORACIÓN

Emocional Muy buena

Lugar y fecha: Arequipa 15/03/2020

Frida Palomina Arpi
Firma

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres: y Apellidos: ... *Frida Palomino Arpi*

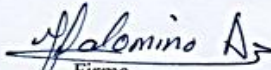
DNI N°: *29409233* Teléfono/Celular:

Dirección domiciliaria: ... *Av. San Martín 704 - Miraflores*

Título Profesional: ... *Lic. en Educación*

Grado Académico: ... *Doctora*

Mención: ... *ciencias: Educación*


Firma

N°	DIMENSIONES								VARIABLE	
	ENO	ENI	ENE	DA	DM	DE	HS	V1	V2	
1	35	24	15	30	30	30	30	74	120	
2	40	21	16	25	18	19	20	77	82	
3	39	16	17	23	22	24	24	72	93	
4	38	29	16	24	25	24	24	83	97	
5	38	29	17	30	30	30	30	84	120	
6	37	25	14	25	24	26	27	76	102	
7	36	20	16	24	24	24	25	72	97	
8	36	25	14	24	24	26	26	75	100	
9	38	22	14	23	24	25	26	74	98	
10	35	22	14	18	22	24	24	71	88	
11	34	24	16	24	24	24	24	74	96	
12	34	26	15	22	25	25	24	75	96	
13	39	25	17	24	25	30	25	81	104	
14	39	25	15	24	24	24	24	79	96	
15	39	23	12	24	26	24	29	74	103	
16	37	28	19	25	25	27	25	84	102	
17	35	22	12	24	24	24	24	69	96	
18	40	23	13	22	24	24	24	76	94	
19	41	27	17	27	27	24	24	85	102	
20	39	22	10	25	24	24	28	71	101	
21	36	24	17	24	24	24	24	77	96	
22	33	24	12	24	24	24	24	69	96	
23	39	20	14	25	26	24	24	73	99	
24	32	22	16	25	21	22	24	70	92	
25	33	14	8	24	20	24	24	55	92	
26	38	25	14	25	30	26	26	77	107	
27	36	24	12	24	24	24	24	72	96	
28	39	25	14	24	24	27	22	78	97	
29	37	21	15	24	25	25	24	73	98	
30	35	24	17	24	25	26	26	76	101	
31	37	29	16	24	25	24	24	82	97	
32	42	28	16	25	25	27	25	86	102	
33	37	21	12	24	25	23	24	70	96	
34	37	26	14	24	29	27	30	77	110	
35	33	24	15	24	23	23	23	72	93	
36	43	30	17	27	26	28	28	90	109	
37	35	25	17	28	25	26	25	77	104	
38	34	13	12	22	28	20	23	59	93	
39	39	25	14	22	20	20	22	78	84	
40	38	24	16	24	24	24	24	78	96	
41	37	20	10	29	25	20	27	67	101	
42	33	25	18	24	22	25	24	76	95	
43	35	23	11	24	24	24	24	69	96	
44	39	26	17	27	30	30	30	82	117	
45	41	13	8	21	24	24	24	62	93	

46	38	26	17	25	26	26	24	81	101
47	37	26	18	24	25	23	24	81	96
48	35	20	15	24	24	23	24	70	95
49	43	30	19	30	24	24	24	92	102
50	40	23	16	22	23	21	21	79	87
51	37	21	13	25	24	26	25	71	100
52	33	18	10	22	18	22	25	61	87
53	43	27	16	28	27	27	26	86	108
54	37	29	16	24	25	24	24	82	97
55	42	28	16	25	25	27	25	86	102
56	37	21	12	24	25	23	24	70	96
57	37	26	14	24	29	27	30	77	110
58	33	24	15	24	23	23	23	72	93
59	43	30	17	27	26	28	28	90	109
60	35	25	17	28	25	26	25	77	104
61	34	13	12	22	28	20	23	59	93
62	39	25	14	22	20	20	22	78	84
63	38	24	16	24	24	24	24	78	96
64	37	20	10	29	25	20	27	67	101
65	33	25	18	24	22	25	24	76	95
66	35	23	11	24	24	24	24	69	96
67	39	26	17	27	30	30	30	82	117
68	41	13	8	21	24	24	24	62	93
69	38	26	17	25	26	26	24	81	101
70	37	26	18	24	25	23	24	81	96
71	35	20	15	24	24	23	24	70	95
72	43	30	19	30	24	24	24	92	102
73	40	23	16	22	23	21	21	79	87
74	37	21	13	25	24	26	25	71	100
75	33	18	10	22	18	22	25	61	87
76	39	16	17	23	22	24	24	72	93
77	38	29	16	24	25	24	24	83	97
78	38	29	17	30	30	30	30	84	120
79	37	25	14	25	24	26	27	76	102
80	36	20	16	24	24	24	25	72	97
81	36	25	14	24	24	26	26	75	100
82	38	22	14	23	24	25	26	74	98
83	35	22	14	18	22	24	24	71	88
84	34	24	16	24	24	24	24	74	96
85	34	26	15	22	25	25	24	75	96
86	39	25	17	24	25	30	25	81	104
87	39	25	15	24	24	24	24	79	96
88	39	23	12	24	26	24	29	74	103
89	37	28	19	25	25	27	25	84	102
90	35	22	12	24	24	24	24	69	96