



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR  
INSTITUTO PEDAGÓGICO DE MIRANDA  
JOSÉ MANUEL SISO MARTÍNEZ  
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
SUBPROGRAMA: MAESTRÍA EN EDUCACIÓN  
MENCIÓN GERENCIA EDUCACIONAL**



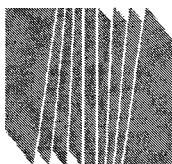
**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LA GESTIÓN DEL ESTRÉS  
LABORAL DEL DOCENTE EN EL COLEGIO SAN AGUSTÍN, EL  
MARQUÉS, ESTADO MIRANDA**

Trabajo presentado como requisito parcial para optar al Grado Magíster en  
Educación Mención Gerencia Educacional

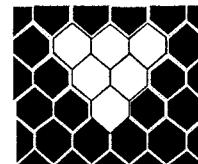
Autora: Carmen Natalia Pacheco

Tutor: Ramón Calzadilla

Caracas, julio de 2015



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR  
INSTITUTO PEDAGÓGICO DE MIRANDA  
JOSÉ MANUEL SISO MARTÍNEZ  
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO



**PROGRAMA DE MAESTRIA EN EDUCACIÓN  
GERENCIA EDUCACIONAL**

**MGE-150715-1**

**ACTA DE EVALUACIÓN DE TRABAJO DE GRADO**

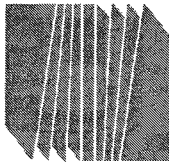
Quienes suscriben, miembros del jurado designado por el Consejo Directivo del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez, Universidad Pedagógica Experimental Libertador, reunidos para evaluar el Trabajo de Grado presentado por la ciudadana: **CARMEN PACHECO**, titular de la cédula de identidad N° **13.801.899**, bajo el título: **LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LA GESTIÓN DEL ESTRÉS LABORAL DEL DOCENTE EN EL COLEGIO SAN AGUSTIN, EL MARQUES, ESTADO MIRANDA**, para optar al título de Magíster en Educación Gerencia Educacional, dejando constancia de lo siguiente:

Se procedió a la presentación pública del Trabajo en el Edificio Mirage, Aula M2-A1, del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez.

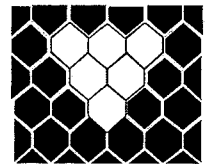
El mismo se considera **APROBADO** por unanimidad de acuerdo con los siguientes criterios:

- 1.- El trabajo de investigación cumple con los requisitos exigidos por la Maestría de Gerencia Educacional.
- 2.- Generar líneas de investigación en el área de estrés laboral, sobre todo para aplicarlo a nivel de Educación Superior.
- 3.- A nivel teórico ofrece información valiosa acerca del estrés como concepto a ser trabajado a nivel gerencial.





REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR  
INSTITUTO PEDAGÓGICO DE MIRANDA  
JOSÉ MANUEL SISO MARTÍNEZ  
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO



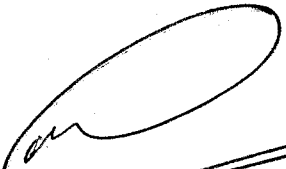
**PROGRAMA DE MAESTRIA EN EDUCACIÓN  
GERENCIA EDUCACIONAL**

2/2  
MGE-150715-1


Sugerencia:


Replicar el trabajo en otro escenarios educativos.

En fe de lo cual se levanta la presente Acta a los **quince días del mes de julio de dos mil quince**, dejando constancia, de acuerdo con lo dispuesto en la Normativa vigente que el **MS. RAMÓN CALZADILLA**, Tutor del trabajo **LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LA GESTIÓN DEL ESTRÉS LABORAL DEL DOCENTE EN EL COLEGIO SAN AGUSTIN, EL MARQUES, ESTADO MIRANDA**, actuó como Coordinador del Jurado examinador.

  
**DR. MANUEL REYES**  
C.I.: 4.277.506  
**JURADO PRINCIPAL**



  
**MSc. MARTA DE SOUSA**  
C.I. 12.911.573  
**JURADO PRINCIPAL**

  
**MS. RAMÓN CALZADILLA**  
C.I.: 6.034.866  
**COORDINADOR  
TUTOR**

## INDICE GENERAL

	<b>pp.</b>
<b>RESUMEN</b>	ix
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>I. EL PROBLEMA</b>	3
Planteamiento del problema	3
Objetivos de Investigación	12
Objetivo General	12
Objetivos Específicos	13
Justificación de la Investigación	13
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	15
Antecedentes de la investigación	15
Bases Conceptuales	21
El estrés	24
El estrés y el organismo	28
Tipos de estrés	31
Cuáles son las causas del estrés	33
Estrés laboral docente	40
Inteligencia Emocional	43
La Inteligencia Emocional	44
El Autoconocimiento	43
Bases Legales	54
<b>III. MARCO METODOLÓGICO</b>	59
Paradigma de la investigación	59
Enfoque de la investigación	60
Tipo de la investigación	60
Diseño de la investigación	61

Población	61
Muestra	62
Sistema de variables	63
Técnica de recolección de datos	65
Instrumento	65
Validez	69
Confiabilidad	70
	73
<b>V. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	73
Interpretación de los resultados	106
<b>IV. TALLER DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL DOCENTE</b>	108
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	138
Conclusiones	138
Recomendaciones	138
<b>REFERENCIAS</b>	140
<b>ANEXOS</b>	144

## LISTA DE CUADROS

CUADRO	pp.
1 Distribución de la Población	62
2 Distribución de la Muestra	63
3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	64
4 Clasificación de los ítems de acuerdo a las dimensiones	67
5 Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento	71
6 Recibe beneficios económicos por los esfuerzos realizados en su jornada laboral	74
7 Para obtener beneficios a nivel laboral debe exigirse un poco más	75
8 El ambiente laboral donde se desempeña le permite crecer profesionalmente	76
9 Dedicar más tiempo del establecido en su horario para actividades de carácter laboral	77
10 Las exigencias extracurriculares en el campo laboral suelen restar calidad de tiempo familiar.	78
11 El estado emocional generado por situaciones laborales afecta el entorno familiar.	79
12 El trabajo que debe organizar en el tiempo extra a la jornada laboral, causa agotamiento físico.	80
13 Percibo poca concentración al momento de la jornada laboral.	81
14 El esfuerzo en el campo educativo es poco reconocido.	82
15 La labor docente se encuentra subvalorada, tomando en cuenta su importancia para la sociedad.	83
16 La dinámica de la organización educativa le genera bienestar emocional	84
17 Se identifica claramente con las políticas educativas de la institución.	85
18 Dentro de la institución educativa establece buena comunicación con las personas que le rodean.	86
19 La comunicación entre el personal docente de la organización educativa es estresante.	87
20 Las relaciones entre el personal docente y directivo resultan estresantes.	88

21	La rutina laboral le resulta monótona.	89
22	La supervisión de la institución educativa establece prioridad de acción en los objetivos al implementar o desarrollar.	90
23	La supervisión que ejerce el personal directivo le genera estrés	91
24	El liderazgo no reconocido en su persona dentro de la institución le genera estrés.	92
25	Conoce ampliamente las habilidades de la Inteligencia Emocional.	93
26	Dentro de su rutina laboral aplica estrategias de la Inteligencia Emocional.	94
27	Controla sus emociones positivamente para evitar situaciones de estrés.	95
28	Controla sus emociones para evitar situaciones de estrés dentro de su jornada laboral.	96
29	Puede pensar como se sentirán los demás antes de expresar sus opiniones.	97
30	Las emociones negativas (decepción envidia, celos, frustración, etc.) pueden generar baja productividad en el desempeño laboral.	98
31	Le resulta difícil realizar cambios en su vida.	99
32	Se conoce a sí mismo, por tanto, sabe lo que hace, piensa y siente.	100
33	Puede separar los conflictos que se le presentan y no involucrarlos tanto en su vida familiar, conyugal o incluso laboral.	101
34	Se siente a gusto consigo mismo (a) cuando evalúa sus aspectos positivos y negativos.	102
35	Confía en las ideas de otros en lugar de confiar en las propias al momento de trabajar.	103
36	Estrés laboral docente.	104
37	Inteligencia Emocional	105
38	<i>Plan del taller: la inteligencia emocional y el estrés laboral docente</i>	113
39	Cronograma del Taller	114
40	El taller dio la oportunidad de conocerse unos a otros, y descubrir intereses comunes sobre los que podían intercambiar ideas y ayuda	127
41	El papel del facilitador como persona de recursos fue definido y comprobado por el grupo.	129
42	Los principales campos en que los participantes deseaban operar fueron definidos por sus miembros, y se consideró el problema	130

	organizacional para desarrollar habilidades en concordancia con los límites y los propósitos del taller.	
43	Como calificaría el desenvolvimiento de los facilitadores	131
44	Partiendo de los conocimientos ofrecidos, como calificaría a los facilitadores	132
45	A la luz de la meta que te has fijado en este taller, considera que es de ayuda y aplicación para tu vida cotidiana.	133
46	Considera usted que el material presentado es suficiente para su crecimiento profesional y personal	134
47	Eficacia de los elementos audiovisuales utilizados (presentación, material impreso, etc.) para apoyar y complementar el contenido del programa	135
48	El contenido ofrecido contribuye con tu desarrollo como persona	136
49	El material ofrecido mejora la capacidad para soportar tensiones, fracasos y desacuerdos, así como prever con sentido realista los resultados de un comportamiento, así como para encauzar los conflictos, resolviéndolos de manera mas aceptable para la sociedad.	140



## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICOS	pp.
1 Recibe beneficios económicos por los esfuerzos realizados en su jornada laboral	74
2 Para obtener beneficios a nivel laboral debe exigirse un poco más	75
3 El entorno laboral donde se desempeña le permite crecer profesionalmente.	76
4 Dedica más tiempo del establecido en su horario para actividades de carácter laboral	77
5 Las exigencias extracurriculares en el campo laboral suelen restar calidad de tiempo familiar.	78
6 El estado emocional generado por situaciones laborales afecta el entorno familiar.	79
7 El trabajo que debe organizar en el tiempo extra a la jornada laboral, causa agotamiento físico.	80
8 Percibo poca concentración al momento de la jornada laboral.	81
9 El esfuerzo en el campo educativo es poco reconocido.	82
10 La labor docente se encuentra subvalorada, tomando en cuenta su importancia para la sociedad	83
11 La dinámica de la organización educativa le genera bienestar emocional.	84
12 Se identifica claramente con las políticas educativas de la institución.	85
13 Dentro de la institución educativa establece buena comunicación con las personas que le rodean	86
14 La comunicación entre el personal docente de la organización educativa es estresante.	87
15 Las relaciones entre el personal docente y directivo resultan estresantes.	88
16 La rutina laboral le resulta monótona.	89
17 La supervisión de la institución educativa establece prioridad de acción en los objetivos al implementar o desarrollar.	90
18 La supervisión que ejerce el personal directivo le genera estrés.	91
19 El liderazgo no reconocido en su persona dentro de la institución le genera estrés.	92

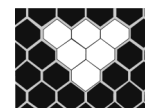
20	Conoce ampliamente las habilidades de la Inteligencia Emocional.	93
21	Dentro de su rutina laboral aplica estrategias de la Inteligencia Emocional.	94
22	Controla sus emociones positivamente para evitar situaciones de estrés.	95
23	Controla sus emociones para evitar situaciones de estrés dentro de su jornada laboral.	96
24	Puede pensar cómo se sentirán los demás antes de expresar sus opiniones.	97
25	Las emociones negativas (decepción envidia, celos, frustración, etc.) pueden generar baja productividad en el desempeño laboral.	98
26	Le resulta difícil realizar cambios en su vida	99
27	Se conoce a sí mismo, por tanto, sabe lo que hace, piensa y siente.	100
28	Puede separar los conflictos que se le presentan y no involucrarlos tanto en su vida familiar, conyugal o incluso laboral.	101
29	Se siente a gusto consigo mismo (a) cuando evalúa sus aspectos positivos y negativos.	102
30	Confía en las ideas de otros en lugar de confiar en las propias al momento de trabajar.	103
31	Variable Estrés Laboral Docente	104
32	Variable Inteligencia Emocional	105
33	El taller dio la oportunidad de conocerse unos a otros, y descubrir intereses comunes sobre los que podían intercambiar ideas y ayuda	128
34	El papel del facilitador como persona de recursos fue definido y comprobado por el grupo.	129
35	Los principales campos en que los participantes deseaban operar fueron definidos por sus miembros, y se considero el problema organizacional para desarrollar habilidades en concordancia con los límites y los propósitos del taller.	130
36	Como calificaría el desenvolvimiento de los facilitadores	131
37	Partiendo de los conocimientos ofrecidos, como calificaría a los facilitadores	132
38	A la luz de la meta que te has fijado en este taller, considera que es de ayuda y aplicación para su vida cotidiana	133
39	Considera usted que el material presentado es suficiente para su	134

crecimiento profesional y personal

- |    |   |     |
|----|---|-----|
| 40 | Eficacia de los elementos audiovisuales utilizados (presentación, material impreso, etc) para apoyar y complementar el contenido del programa   | 135 |
| 41 | El contenido ofrecido contribuye con tu desarrollo como persona   | 136 |
| 42 | El material ofrecido mejora la capacidad para soportar tensiones, fracasos y desacuerdos, así como prever con sentido realista los resultados de un comportamiento, así como para encauzar los conflictos, resolviéndolos de manera mas aceptable para la sociedad. | 137 |



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR  
INSTITUTO PEDAGÓGICO DE MIRANDA  
JOSÉ MANUEL SISO MARTÍNEZ  
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**



**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LA GESTIÓN DEL ESRES  
LABORAL DEL DOCENTE EN EL COLEGIO SAN AGUSTÍN, EL  
MARQUÉS, ESTADO MIRANDA**

Trabajo presentado como requisito parcial para optar al Grado Magíster en  
Educación Mención Gerencia Educacional

**Autora:** Carmen Natalia Pacheco

**Tutor:** Ramón Calzadilla

**Fecha:** Julio de 2015

**RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tendrá como objetivo explicar la Inteligencia Emocional como estrategia para afrontar el estrés laboral del docente en el Colegio San Agustín El Marqués, en el estado Miranda, dicha investigación tendrá un paradigma positivista, enmarcada en un enfoque cuantitativo, así mismo, el tipo de investigación será descriptiva con un diseño de campo, puesto que se pretende tomar los datos necesarios de la realidad de la institución con el fin de aportar información relevante para sustentar el problema planteado, así como también para el desarrollo del estudio; estos datos serán recolectados a través de encuesta y cuyo instrumento será el cuestionario, con aplicando una escala tipo Likert, donde los docentes encontrarán cinco alternativas y se ubicará en la posibilidad que más se adapte a su situación; los resultados obtenidos en la aplicación de dicho cuestionario serán tomados en cuenta para la posible capacitación de los docentes de la mencionada institución, con el fin de que estos adquieran habilidades propias de la Inteligencia Emocional, las cuales podrán aplicar en su rutina laboral y afrontar así situaciones de estrés de manera saludable.

**Descriptores:** Estrategias, Estrés Laboral e Inteligencia Emocional.

## INTRODUCCIÓN

Tomando en cuenta la importancia y preocupación que se ha tenido en los últimos años con respecto al tema del estrés laboral y la calidad de vida que debe tener el capital humano dentro de las organizaciones, en este contexto y partiendo de que las organizaciones educativas no escapan a esta realidad, se tiene que el educador se enfrenta día a día a situaciones irregulares, bien sea dentro de su entorno laboral como en su vida cotidiana, enfrentando así a la cantidad de alumnos dentro del aula, exceso de trabajo producto de la planificación de las clases en horario extracurricular, los bajos salarios, entre otros aspectos, generando en este, sensaciones diversas las cuales, producto del exceso de las mismas pueden ser somatizadas, desencadenando así enfermedades que pueden verse reflejadas de forma física mostrando síntomas como gastritis hipertensión, cansancio, depresión, entre otros síntomas.

En tal sentido, la presente investigación muestra un estudio referente al estrés laboral y sus consecuencias sobre la salud, cómo puede llegar a afectar de manera significativa el capital humano de una organización puesto que, al ser un fenómeno en muchos casos, silencioso, el personal puede no llegar a experimentar síntomas físicos sino también cansancio, baja rendimiento profesional y por ende, baja calidad laboral, en el caso particular de la educación, baja calidad académica del alumnado.

La investigación estuvo planteada de la siguiente manera: en el Capítulo I se muestra la realidad presente en el Colegio San Agustín, El Marques, tomando en cuenta que se observaron situaciones desencadenantes de estrés dentro del campo laboral, situaciones propiciadas factores relacionados con la educación, como son la cantidad de alumnos, el trabajo extracurricular, las comunicaciones intrapersonales e intragrupalas en los niveles educativos, tomando en cuenta que esta institución cuenta con 3 niveles, con una amplia comunidad de profesores y alumnado, así mismo factores como los bajos salarios, entre otros.

Por su parte, existen síntomas además relacionados con la vida cotidiana como son la situación socio-política del país, problemas familiares e incluso de salud, muerte de parientes, etc. así mismo, en este capítulo se muestra cuales son aquellas

preguntas que se plantearon para realizar el estudio y sus principales objetivos, basados en una justificación donde se muestra la relevancia social, los teóricos planteados para dicho estudio, entre otros. Algunos estudios fueron tomados en cuenta como antecedentes para sustentar la investigación, entre ellos se tiene González (2013), que en su trabajo de investigación titulado “Estrategias gerenciales para la intervención del estrés laboral en los docentes del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez”, plantea determinar las estrategias gerenciales que implementa el personal docente del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez para la intervención del estrés laboral.

Dentro del Capítulo II se explica ampliamente que es el estrés y cuales son aquellas consecuencias que pueden afectar al sujeto si por razones diversas debe someterse a este en exceso de tiempo, por esta razón se planteó a la inteligencia emocional como una manera de gestionar estos factores que estarán presentes en el DIA a DIA, para que el docente pudiese reconocer sus emociones y las emociones ajenas y poder así gestionarlas y sobrellevar el estrés presente en su vida cotidiana, bien se dentro del campo labora, como en la cotidianidad.

El Capítulo III presenta la metodología con la cual se llevo a cabo la investigación, tomando en cuenta que fue una investigación de tipo descriptiva con un diseño de campo, se tomaron los datos directo de la institución, suministrando así una encuesta de opinión a un total de 44 docentes, siendo esta una muestra del 50% de la población total del Colegio San Agustín, El Marques.

Dentro del Capítulo IV se muestra claramente a través de gráficos y tablas, los resultados obtenidos al momento de la recolección de los datos, así mismo se realiza una interpretación y análisis detallado de cada uno de los enunciados.

Finalmente, en el Capítulo V se presenta el taller basado en estrategias de la inteligencia emocional para la gestión del estrés laboral docente, el cual fue diseñado y aplicado en el Colegio San Agustín, El Marques, a fin de que el personal que allí labora adquiriese las estrategias necesarias para lograr el reconocimiento de sus emociones y las ajenas. Dicho taller fue evaluado y se presenta además los resultados de esta encuesta de opinión. Por ultimo, se encuentran las conclusiones y recomendaciones que se determinaron a lo largo de toda la investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

A través de los años la sociedad venezolana ha sufrido cambios trascendentales, en su mayoría, por los avances obtenidos en cuanto a materia de tecnología se refiere, esto ha logrado que no solo la sociedad avance con rapidez sino que además sus integrantes obtengan beneficios asombrosos, comodidad y calidad de vida; para que todo esto se materialice se requiere de la participación activa de cada uno de sus integrantes, lo cual traerá consigo el surgimiento ideal de la sociedad, sea cual fuere su cultura y/o ubicación geográfica, por lo que dicha sociedad debe poner en práctica un plan de “control de calidad” que la haga excelente, sus habitantes deben, entonces, ofrecer lo mejor de sí para demostrar que son capaces de cumplir con las exigencias requeridas y, en el mejor de los casos, demostrar que podrán superar las expectativas propuestas para lograr avances productivos en dicha sociedad.

Debido a estos niveles de exigencias el campo laboral se ha convertido en un entorno competitivo donde cada uno de sus participantes debe mostrar, con el mayor empeño, sus habilidades y destrezas puesto que de ello dependerá su inserción en dicho campo. Resulta importante resaltar que la competitividad por la excelencia genera en el individuo niveles de inquietud e incluso ansiedad que pueden ir más allá de su propio control, y dentro de la sociedad venezolana ninguno escapa a la posibilidad de afrontar esta situación. Dichos niveles de ansiedad no disminuyen aun cuando el individuo logra demostrar sus capacidades y obtiene un puesto dentro del campo laboral, por el contrario, la situación en ocasiones puede empeorar con el pasar del tiempo por el hecho de mantener el cargo, lo cual genera en el individuo estados

de depresión, ansiedad, hasta desencadenar estados de estrés a nivel laboral o familiar.

Según Ivancevich y Matteson (1989), la palabra estrés deriva del griego *Stringere* que significa provocar tensión, este término comenzó a ser utilizado alrededor del siglo XIV y desde entonces muchas han sido sus variantes, *stress*, *stresse* y *straise*. No fue sino hasta mediados del siglo XIX cuando el filósofo francés Claude Bernard sugirió que aquellos cambios provenientes del ambiente exterior pueden perturbar el organismo, afirmando así que era esencial que éste, a fin de mantener su propio ajuste frente a tales cambios y alcanzar así la estabilidad de su medio interior.

Sin embargo, los estudios sobre el tema relacionados al estrés fueron dados con mayor relevancia a partir de un estudio realizado por Hans Selye en la década de los cincuenta donde afirmaba que dentro del organismo el estrés es una respuesta natural y fisiológica, la cual resulta como mecanismo de defensa para afrontar diversas situaciones que éste percibe como amenazantes. Selye (1987) además asegura que cuando una persona recibe estas situaciones en exceso se encuentra, entonces, en un estado de angustia o preocupación extrema y es cuando se produce una sobrecarga de tensión, es aquí cuando repercute de manera negativa en el individuo, generando anomalías patológicas y desequilibrios orgánicos, ya que las demandas del medio son mayores a la capacidad del individuo para cubrirlas.

Igualmente, en sus diversos estudios Selye (1987) comenta que en condiciones apropiadas esa carga de tensión percibida no resulta ser negativa para el organismo, siempre y cuando exista una situación de necesidad o supervivencia; en líneas generales, explica Selye (1987) que el individuo actúa influenciado bajo cierto nivel de estrés; el cuerpo evalúa la situación y se prepara para la acción; un ejemplo claro de esta situación es cuando una persona se encuentra bajo riesgo, en un incendio o ve venir un vehículo, ante cualquiera de las dos situaciones el individuo percibe como se atenta contra su vida, y es aquí cuando el estrés prepara al cuerpo para ofrecer una respuesta inmediata y logra así responder para poner a salvo su vida. ¿Cuándo el estrés se vuelve nocivo? Cuando el organismo se ve prolongado por tiempo indeterminado o cuando esta situación resulta ficticia.



Es así como para Bensabat (1987) existen distintos tipos de estrés, entre los cuales está el estrés negativo, que al igual que Selye (1987), lo describe como aquel estrés que es producido por los estímulos provenientes del exterior y pueden llegar a producir diversas enfermedades y trastornos porque la energía que se produce es mayor a la demanda que requiere el cuerpo y no da tiempo al organismo para recuperarse, sufriendo por lo tanto un gran desgaste. Asimismo, describe el estrés positivo, el cual se activa automáticamente frente a un problema percibido claramente e interpretado con verdadera rapidez, tomándose así una decisión inmediata. Una vez resuelto el problema el organismo vuelve a su normal funcionamiento, recuperando su equilibrio. Bensabat (1987), además, menciona otros tipos de estrés como son: el sociológico, que es el producto de una situación de crisis social; el estrés psicológico, asociado con las respuestas emocionales, angustia, ansiedad, irritabilidad, estados de ánimo negativo, aumento de los niveles de colesterol e insuficiencias coronarias. Llegando así al estrés laboral, que es el auspiciador del presente trabajo investigativo, y donde los síntomas son absolutamente personales, están íntimamente relacionados con la personalidad y el modo individual de responder frente a los estímulos externos, tomando en cuenta que no todas las personas reaccionan de la misma manera frente a las condiciones y contingencias del trabajo.

Con respecto a este punto, Ivancevich y Matteson (1989) explican que para la mayoría de los empleados el trabajo es mucho más que un compromiso de 40 horas por semana, puesto que el trabajador invierte un tiempo mayor en actividades relacionadas con el trabajo, tales como la toma de alimentos durante la jornada laboral, el traslado al centro de trabajo y los diversos preparativos para las labores diarias, así mismo explica Ivancevich y Matteson que las personas permanecen más horas en la oficina e incluso se llevan trabajo para el hogar. Esta serie de situaciones puede generar tensión en el individuo y desencadenar estrés en el trabajo lo que afecta el desempeño laboral, sin embargo, Ivancevich y Matteson (1989) comentan que:

Las explicaciones de este fenómeno son muchas y muy variadas, pero un número creciente de investigadores concluyen que una explicación parcial

puede encontrarse en el ambiente cada vez más estresante, así como en la escasa habilidad de la gente para enfrentarse a esos estresores, en forma tal que no causen alteraciones en los sistemas personal y organizacional (p. 32)

También, Losada (2011) menciona que “Los aspectos negativos del estrés aparecen, en forma creciente, vinculados con el mundo del trabajo: un caldo de cultivo especialmente nutritivo para las situaciones estresantes” (p. 68).

Y es que el estrés que ha causado el mundo laboral, con el pasar de los años, ha aumentado cada vez más y, dado a su aumento significativo, ha sido objeto de estudio a nivel mundial dado el efecto que todo esto conlleva en la sociedad y la convivencia entre cada uno de sus integrantes. Así mismo, cabe destacar que aun cuando el estrés no es el causante principal de las distintas enfermedades, si es un factor determinante para el favorecimiento del desarrollo o aparición de determinadas enfermedades que aquejan a la población, y que con el pasar del tiempo ha ido incrementándose notablemente.

Uno de los contextos donde el estrés laboral es muy común es en Europa, donde se ha visto en estudios realizados cada cinco años por la Fundación para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, que los encuestados lo nombran como la segunda amenaza dentro del entorno de trabajo. Así mismo, un estudio realizado por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo ha demostrado que para el año 2005 los trabajadores de los países de la Unión Europea, en promedio, un 22% de ellos experimentaba diversos niveles de estrés. Ya para el año de 2007 esos números variaban, y subieron notablemente a un 30%, sin embargo, también se observaron diferencias significativas en otros países, el más alto nivel de estrés estuvo en Grecia (55%) y, a continuación, en Eslovenia, Suecia (38%) y Letonia (37%). Se observaron niveles de estrés más bajos en el Reino Unido (12%), Alemania, Irlanda y los Países Bajos (16%), en la República Checa (17%), y en Francia y Bulgaria (18%) (European Agency for Safety and Health at Work, 2009).

Por su parte, la OMS (Organización Mundial de la Salud) estima que a nivel mundial, entre el 5% y el 10% de los trabajadores en los países desarrollados para el

año 2005 padecen estrés laboral, mientras que en los países industrializados sería el 20% y el 50% los trabajadores afectados por dicha enfermedad (Mac Donald, 2009)

Además, el estrés laboral trae consigo no sólo la alteración del individuo a nivel de patrones de personalidad, sino que también acarrea problemas psicológicos e innumerables problemas de salud, y todo esto como consecuencia de una exposición consecuente de tensión adquirida de manera directa o indirecta dentro del entorno laboral.

Así mismo, la Organización Internacional del Trabajo (1998), describe de manera precisa los problemas que deben afrontar algunos trabajadores dentro de su entorno y a las tensiones a las que son sometidos en casi todo los ámbitos laborales, logrando así altos niveles de estrés y agotamiento. Esta organización en 1993 reconoce que el estrés no es del todo un fenómeno aislado, y que representa un riesgo ocupacional significativo para las distintas profesiones, tal es el caso de la profesión docente, explicando que en el Reino Unido el 20% del personal docente padece problemas de ansiedad, depresión y estrés; en Estados Unidos el 27% de los educadores han padecido problemas crónicos de salud como consecuencia de la enseñanza, y el 40% reconoce tomar medicamentos a causa de problemas de salud relacionados con su trabajo. En Suecia el 25% de los educadores están sujetos a tensión psicológica, en un grado que puede ser considerado de alto riesgo.

Luego de esto, ya en el Simposio Edurocadres (Citado por la Organización Internacional del Trabajo, 1998), celebrado en diciembre de 1997, donde se reunieron alrededor de 150 representantes de diversas profesiones y directivos provenientes de 20 países europeos, exigían la reducción de jornadas de trabajo asignadas a los distintos miembros del campo laboral, con la intención de aminorar las tensiones ocurridas durante sus jornadas. Más adelante, en Italia, el gobierno firma acuerdos para modificar la edad de jubilación de sus trabajadores, siendo privilegiados en este acuerdo los pilotos de líneas aéreas, jueces, profesores universitarios, entre otros.

Castro (2012), directora de Regus, una firma especializada en temas laborales, menciona que en Latinoamérica la situación no es del todo diferente, en el caso particular de Colombia, reveló las cifras de un estudio realizado donde demuestra que

el estrés es la enfermedad que padece un gran número de trabajadores colombianos del siglo XXI, poniendo en evidencia así que el 38% de los trabajadores se ven afectados en épocas actuales. Igualmente, sostiene que los niveles de estrés siguen aumentando y se acercan a un punto crítico. Explicando así que, a corto plazo, se traducirá en la pérdida de trabajadores valiosos y en la caída de la productividad, mientras que los empleados tendrán que enfrentar problemas como el insomnio.

Sin embargo, y muy a pesar de estos altos porcentajes, no es Colombia la más afectada por este fenómeno en América Latina; Argentina es uno de los países con mayor porcentaje en esta materia, obteniendo que un 65% de los trabajadores en la Capital Federal admiten que sufren estrés laboral y las cifras crecen año tras año (Mac Donald, 2009).

También, para Bensabat (1987) algunas causas de estrés a nivel laboral podrían ser: la sobrecarga de trabajo, las presiones de tiempo para cumplir tareas y metas, la existencia de supervisión deficiente, la inseguridad en el ambiente político de la empresa, la capacitación insuficiente para cumplir con las responsabilidades, los conflictos y ambigüedades de roles o papeles que se deben cumplir, los cambios de cualquier tipo en especial cuando estos son importantes o radicales, las tareas complejas que conducen a agotamiento mental, escaso apoyo de los colegas y de la jerarquía, el temor de reducción de personal, la precariedad laboral y el miedo al desempleo y la violencia, y el acoso en el trabajo.

En este aspecto, y ya en el contexto educacional, El Sahili (2011) menciona que la docencia es una de las áreas que más produce estrés, esto como consecuencia de un ambiente laboral inadecuado, con mucho ruido, contaminación, variación de la temperatura, etc. Además de estimulación lenta y monótona, lo cual ocurre muchas veces al repetir las mismas materias. Cada docente tiene que ser responsable de cada alumno y tener que estar tensionado al tomar decisiones. También existen condiciones laborales difíciles, las cuales tienen que ver con una importante baja en la calidad de trato hacia el docente, bajos salarios, condiciones inestables de trabajo, carencia de seguridad social (usualmente en el sector privado) y deterioro en la condición social, esto como algunos estresores a nivel individual. Igualmente se

presentan estresores de nivel grupal, al interior de las organizaciones, como la indefinición del puesto; estresores externos a las organizaciones educativas, por el traslado de los docentes que tienen que atender varios centros laborales y la frustración constante al notar que los estudiantes no aprenden.

Sin embargo, y a pesar de las condiciones del docente, éste debe cumplir con una función fundamental, y es la de educar a sus estudiantes. El tema de la calidad de la educación es de suma importancia, dependerá entonces del docente que el estudiante logre o no las competencias necesarias para su buen desenvolvimiento dentro de la sociedad y posteriormente la superación en el campo laboral.

Tomando en consideración lo antes señalado y en vista de que en la actualidad el estrés resulta ser la “enfermedad del Siglo XXI”, afectará a más individuos dentro del mundo laboral con el pasar de los años; el docente no escapará a ninguna de sus consecuencias, esto porque, cualquiera que sea su nivel o cargo dentro del desempeño laboral, si no controla de manera adecuada sus emociones, y no es capaz de conducirse de manera estable en su ámbito emocional, surgirá en él pensamientos y sentimientos negativos que en un futuro podrían generar ansiedad, depresión, ira, entre otras serie de emociones que podrán afectar su desempeño personal y profesional, involucrando también sus relaciones personales y laborales, acarreando como consecuencia un entorno laboral poco agradable (El Sahili, 2011).

Entonces, la docencia, al igual que otras profesiones y servidores públicos, que tienen a su cargo el manejo de relaciones personales con otros individuos suele traer consigo factores altamente estresantes. En este caso, la problemática que gira en torno al estrés en el desempeño laboral docente resulta de gran importancia para ser abordada, ya que es la educación la herramienta fundamental en el desarrollo de una sociedad más productiva; y un docente que no sepa manejar adecuadamente sus emociones y sentimientos en momentos apropiados logrará un clima disfuncional, no solo en el aula, sino también en el entorno laboral. Así mismo, al no ser capaz de conducirse bajo un esquema equilibrado emocionalmente puede traer como consecuencia una disminución en la calidad de su desempeño profesional.

La situación en el Colegio San Agustín El Marqués, ubicado en el estado Miranda, no escapa a esta realidad puesto que muchos docentes atraviesan en el hogar enfermedad o muerte de algún familiar cercano, separación de pareja, mudanza, o bien situaciones económicas desfavorables, enfermedades personales, o incluso la situación política y social que atraviesa el país, lo cual puede generar incertidumbre; debido a esta variedad de situaciones, el docente de dicho colegio se encuentra involucrado de manera involuntaria en una sobrecarga de tensión que, al ser vinculada con el entorno laboral, genera malestar dentro del mismo. Y es que, aun cuando las condiciones del Colegio en cuanto a infraestructura y beneficios del personal se refiere son óptimas, está claro que el control de dichas situaciones y las emociones que estas pueden llegar a generar no está en manos de los directivos, puesto que el docente lleva consigo, de manera inconsciente, toda esta presión producto de estresores externos al campo laboral y, al sumarle los posibles estresores del medio donde se desempeña, puede exigir en el docente una demanda superior a la que física y mentalmente puede soportar, acarreando consigo no solo el bajo desempeño laboral, o disrupción del clima organizacional, sino que además puede generar un desgaste físico y mental ocasionado por la carencia del conocimiento y control de las emociones propias.

Por esta razón, el docente ha buscado alternativas para su mejoramiento en el área de la salud, acudiendo así a la psicología, medicina convencional, como también a la no convencional para lograr aminorar los síntomas que trae de manera silenciosa el fenómeno del estrés, y es que afrontar el estrés en la actualidad parece no ser cuestión de aplicar ciertas técnicas, sino que, desde un punto de vista más sano y completo, la búsqueda de un cambio de actitud hacia las situaciones que se presenten y las distintas exigencias del día a día podrían ser una solución viable para la mejora de la salud y hasta el fortalecimiento del clima organizacional.

En tal sentido, Goleman (1995) explica la inteligencia emocional y su relación con el comportamiento de las organizaciones educativas, la cual tiene como premisa fundamental el reconocimiento de los sentimientos propios y ajenos con el fin de manejar de una manera adecuada las emociones, en las relaciones interpersonales e

intrapersonales; propone cinco aptitudes básicas emocionales y sociales, las cuales son: conocimiento de uno mismo, autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales. Así mismo, menciona también que la Inteligencia Académica, medida por el Coeficiente Intelectual (CI), no determina el éxito de una persona dentro de una empresa, o incluso, en su vida personal; es aquella persona que ha logrado desarrollar una Inteligencia Emocional adecuada la que logra el éxito anhelado.

De allí pues que se tome como referencia la Inteligencia Emocional como una estrategia para el desarrollo y reconocimiento de las emociones, y que a través de ella el docente pueda conocer e identificar sus emociones básicas, y así volverse más consciente de ellas; igualmente, determinar cómo y cuándo debe profundizar en cada una de sus emociones para así vivir con mayor intensidad, sin otorgar prioridad emocional a situaciones que no son productivas para su bienestar y, finalmente, apoyarse en las emociones propias y usarlas para fines positivos y de crecimiento personal, y de este modo poder afrontar situaciones de estrés y sobrellevarlas de una manera más sana, sin que este fenómeno afecte significativamente la salud del docente, siempre teniendo en cuenta que el ser humano necesita en su quehacer diario cierto grado de “estrés”, lo cual lo motivará hacia el funcionamiento efectivo de diversas actividades en su rutina diaria.

Por consiguiente, el presente trabajo de investigación propone la capacitación del docente, utilizando como teoría la Inteligencia Emocional para el logro de las aptitudes básicas, tanto en el aspecto personal como el social. Para ello se propone el desarrollo de algunas habilidades fundamentales por parte de los docentes para el trabajo de la aptitud emocional, como son: el conocimiento de sí mismo; el reconocimiento de las emociones propias y tener así conciencia emocional; la autoevaluación, para conocer así las fuerzas y limitaciones propias; la confianza en sí mismo; el autocontrol; la adaptabilidad y flexibilidad al cambio; la innovación; el compromiso; la iniciativa y disposición para aprovechar las oportunidades; el optimismo y tenacidad para la búsqueda de objetivos; la capacitación de sentimientos; necesidades e intereses ajenos, cómo comprender a los demás; la orientación hacia el

servicio; el manejo de conflictos, negociar y resolver desacuerdos; crear sinergia grupal para alcanzar metas compartidas; entre otras; las cuales se trabajarán mediante diversas estrategias que se llevarán a cabo en la capacitación de los docentes del Colegio San Agustín, El Marqués, De esta manera, el docente logrará reconocer las distintas emociones que se le presentan, en qué momento aparecen, y poder así controlarlas, para lograr así equilibrar sus emociones, lo cual ayudará a mejorar sus relaciones personales, incluyendo en estas las relaciones laborales, trayendo como consecuencia un ambiente laboral más sano y productivo.

En vista que el mundo emocional es realmente amplio y diverso, e influye de manera imperante en las relaciones interpersonales, y más aún en el entorno laboral docente, se considera pertinente en este trabajo plantear las siguientes preguntas de investigación como eje central de la misma:

¿Cómo ayudaría la Inteligencia Emocional a la gestión del estrés laboral del docente en el Colegio San Agustín, El Marqués?

¿Cuáles son los niveles de estrés que enfrentan los docentes en su desempeño laboral?

¿Cuáles son las estrategias de la Inteligencia Emocional en el abordaje del estrés laboral docente en el Colegio San Agustín, El Marqués?

¿Cómo ayudaría el diseño y aplicación de un taller basado en estrategias de la Inteligencia Emocional para la gestión del estrés del docente en el Colegio San Agustín, El Marqués?

Lo anterior conduce a plantear el siguiente objetivo: Explicar la Inteligencia Emocional como estrategia para afrontar el estrés laboral del docente en el Colegio San Agustín, El Marqués, estado Miranda.

### **Objetivos de la Investigación**

#### **Objetivo general:**

Explicar la Inteligencia Emocional para la gestión del estrés laboral del docente en el Colegio San Agustín, El Marqués



### **Objetivos específicos:**

- Identificar los niveles de estrés que enfrentan los docentes en su desempeño laboral.
- Describir las estrategias basadas en la Inteligencia Emocional para el abordaje del estrés laboral docente en el Colegio San Agustín, El Marqués.
- Diseñar un taller basado en las estrategias de la Inteligencia Emocional para la gestión del estrés laboral del docente en el Colegio San Agustín, El Marqués.
- Aplicar un taller basado las estrategias de la Inteligencia Emocional para la gestión del estrés laboral del docente en el Colegio San Agustín, El Marqués.
- Valuar el taller basado las estrategias de la Inteligencia Emocional para la gestión del estrés laboral del docente en el Colegio San Agustín, El Marqués.

### **Justificación de la investigación**

El estrés en la actualidad es considerado la enfermedad del Siglo XXI, sus consecuencias a nivel de salud para el individuo han sido devastadoras, este fenómeno se ha convertido en un mal silencioso, sobre todo a nivel laboral, lo que en cierto modo ha sido generador de conflictos; en este sentido la presente investigación resulta conveniente ya que ayudará a manejar y conocer situaciones generadoras de estrés, en este caso particular del docente en su entorno laboral y se propondrá la aplicación de un taller que ayude al docente a reconocer estas situaciones para que así no afecten de manera significativa y repercutan en su salud, todo esto a través de un taller como estrategia principal basado en la teoría de la Inteligencia Emocional, la cual propone el reconocimiento de los sentimientos propios y ajenos.

Asimismo, en dicha investigación no sólo se beneficiará el personal docente, en este caso del Colegio San Agustín, el Marqués, sino que además el alumnado en general disfrutará de los beneficios, ya que el docente aprenderá a identificar y manejar sus emociones de forma adecuada e identificar qué situaciones le resultan estresantes o no, lo que le ayudará a crear y preservar un ambiente sano para el aprendizaje, igualmente el entorno laboral fluirá de un mejor modo.

De allí pues que esta investigación resulte relevante, dado que se enfocará en un tema novedoso en el ámbito docente, puesto que esta profesión es considerada una de las mayores generadoras de estrés, entre la medicina y otras relacionadas con el contacto directo con personal. Además, al involucrar la teoría de la Inteligencia Emocional como una estrategia para afrontar el estrés dentro de esta profesión se pueden lograr resultados óptimos para la salud de dichos docentes.

Dentro de las implicaciones prácticas y partiendo de un punto de vista gerencial, se tiene que el presente trabajo de investigación podría aportar información útil para el docente de hoy, ya que ayudaría en la mejora del clima organizacional, tal vez de una manera indirecta, puesto que aun cuando el docente es el beneficiario directo del taller a ser impartido, éste podrá ser capaz de identificar situaciones que produzcan en él tensión extrema y logre, a través de la puesta en práctica de la inteligencia emocional, afrontarlas de una manera sana sin afectar su salud, lo cual puede traer como beneficio un entorno laboral agradable.

Tomando en consideración que el presente trabajo de investigación abarca la Inteligencia Emocional propuesta por Goleman, y será trabajada para ayudar a afrontar situaciones de estrés que presenta el docente de hoy, se tiene que esta investigación podría tener un valor teórico significativo, ya que los resultados obtenidos a través de los cuestionarios y estudios servirán para que el desarrollo de la Inteligencia Emocional sea puesta en práctica dentro del campo laboral docente y mejorar así las somatizaciones que aquejan cada vez a más trabajadores en el mundo producto del estrés.

Por último, la metodología a utilizar en este estudio será básicamente siguiendo un paradigma positivista enmarcada en un enfoque cuantitativo puesto que la recolección de los datos será a través de cuestionarios y realizados directamente al personal docente del Colegio San Agustín, El Marqués. Estos instrumentos ayudarán a la definición de variables como: El Estrés, la Inteligencia Emocional y su posterior relación entre ellas para así lograr que el docente a través del desarrollo de su Inteligencia Emocional, maneje el estrés al que puede enfrentarse día a día dentro de su entorno laboral.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

En esta sección se presentará el marco teórico, el cual se refiere al producto de la revisión documental-bibliográfica, ésta consiste en una recopilación de ideas, posturas de algunos autores, y distintos conceptos y definiciones que sirven de base para la realización de la investigación.

#### **Antecedentes de la Investigación**

Para Arias (2006), “los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigación” (p. 106). Los estudios realizados con respecto a la Inteligencia Emocional que involucran el estrés laboral del docente y sus efectos sobre éste, para el afrontamiento práctico del fenómeno son realmente pocos. En líneas generales, los trabajos realizados han sido asociados a otros aspectos de la personalidad e incluso sobre el estrés mismo a nivel laboral, la conducta y otros. A continuación se presentan algunas investigaciones que tienen alguna referencia con respecto a lineamientos de esta investigación.

#### **Nacionales**

Por su parte, Reverol (2006) en su trabajo titulado “Inteligencia Emocional y manejo del Estrés en el Gerente Educativo”, realizó una investigación la cual tuvo como propósito determinar la relación entre la Inteligencia Emocional en el manejo del estrés de los gerentes educativos de las Escuelas Básicas Nacionales de la Parroquia Altigracia, Municipio Miranda del estado Zulia. La metodología fue

descriptiva correlacional, el diseño fue no experimental-transversal. Los resultados evidenciaron que el personal directivo de las escuelas seleccionadas, medianamente tienen conocimiento de sus aptitudes personales y sociales. De esta manera se demostró que aplican la inteligencia emocional en el trabajo. Se evidenció, además, que cualquier condición en el trabajo puede generar estrés. Concluyendo así que la inteligencia ejercida por los directivos se relaciona de forma muy baja con el manejo del estrés.

Guzmán (2007) en su investigación, “La influencia de la Inteligencia Emocional en el éxito gerencial en Venezuela, España y Estados Unidos”, de tipo exploratoria, abarcó desde fundamentos teóricos, algunas definiciones de inteligencia emocional, las emociones y el modelo de Goleman, hasta el análisis de procedimientos metodológicos, como la aplicación de cuestionarios, dirigidos a gerentes españoles, estadounidenses y venezolanos. Su principal objetivo fue determinar cuáles son los elementos de la inteligencia emocional que han sido claves de éxito en el desarrollo profesional de estos gerentes, y si estos elementos obedecen a un comportamiento requerido a nivel global, o si por el contrario dependen de características particulares del entorno. Encontrando así que en España, Estados Unidos y Venezuela existen diferencias con respecto a las aptitudes emocionales requeridas para alcanzar el éxito gerencial. Así mismo, los gerentes estadounidenses presentan menos desarrolladas las habilidades sociales si se les compara con los españoles y los venezolanos. Sin embargo, los estadounidenses presentaron mayores niveles de autoconocimiento, autorregulación, motivación y empatía. Concluyendo así que las aptitudes de escrupulosidad, colaboración y cooperación, habilidades de equipo, liderazgo y confianza son requisitos indispensables para desempeñarse exitosamente en estos países, e igualmente a nivel global.

Igualmente, Justo (2008) en su trabajo titulado “Inteligencia Emocional Percibida (IPE) en estudiantes cursantes de la fase Integración Docencia Administrativa del IPMJMSM”, y cuyo propósito fundamental fue establecer un perfil de Inteligencia Emocional Percibida que poseen los estudiantes graduados, donde la investigación fue de tipo descriptiva y sustentada en un estudio de campo; se concluye que existe

la necesidad de establecer un espacio donde las habilidades de inteligencia emocional sean desarrolladas durante el transcurso de la carrera.

Así mismo, Anca y Espinoza (2009) en su trabajo titulado “La Inteligencia Emocional y el Estrés en Supervisores del Banco Central de Venezuela: Estudio Correlacional”. En dicha investigación no-experimental, cuyo propósito fue analizar la correlación entre la Inteligencia Emocional (IE) y estrés en supervisores del Banco Central de Venezuela, bajo un diseño transaccional, utilizando el TMMS-24 y el Perfil de Estrés de Nowack; encontraron que la correlación IE y el Estrés fue baja, sin embargo, se encontraron correlaciones moderadas – altas entre las variables de atención, claridad y estrés; hábitos de salud y estrés; fuerza cognitiva, reparación y estrés; valoración negativa y estrés; bienestar psicológico, IE y estrés; concluyendo así que entrenar a los supervisores en el adecuado manejo de sus emociones logrará un incremento en su Inteligencia Emocional, obteniendo así beneficios corporativos y personales en el manejo del estrés.

González (2013), en su trabajo de investigación titulado “Estrategias gerenciales para la intervención del estrés laboral en los docentes del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez”, el cual tuvo como propósito determinar las estrategias gerenciales que implementa el personal docente del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez para la intervención del estrés laboral, fue de carácter descriptivo y se desarrolló mediante un diseño de investigación de campo. Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos y el instrumento fue un cuestionario que fue aplicado a 15 docentes de la institución, concluyendo así que se deben aplicar estrategias gerenciales y de intervención para el tratamiento del estrés laboral en el personal docente con el fin de evitar las consecuencias de salud en la institución. Asimismo, se sugiere una guía didáctica de estrategias gerenciales que permita un desempeño laboral basado en la salud para el personal docente del IPMJMSM.

## **Internacionales**

Rodríguez, Oramas y Rodríguez (2007) en su investigación titulada “Estrés en docentes de educación básica: estudio de caso en Guanajuato, México. Basando su estudio en el aumento de tensiones y presiones que genera el trabajo docente, en el método de análisis factorial, llegan a la conclusión de la importancia de profundizar en las fuentes del estrés e implementar programas de intervención para mejorar la calidad de vida de los docentes.

También, Vásquez De la Hoz (2008) realizó una investigación titulada “Inteligencia Emocional en alumnos, docentes y personal administrativo de una Universidad privada de Barranquilla”. Dicha investigación fue de campo en la que se analizó las características de la inteligencia emocional de los docentes, alumnos y equipo administrativo. Teniendo como objetivo principal considerar la variable Inteligencia Emocional dentro del ámbito educativo, pues ella permea todas las instancias y estamentos de la comunidad educativa, desde el estamento administrativo, pasando por el cuerpo docente, hasta llegar a los estudiantes. Los resultados hallados ponen de manifiesto que si bien se identifican características de IE adecuadas en las muestras evaluadas, en el caso de los docentes la autorregulación emocional y la empatía, así como las habilidades sociales, en el caso del personal administrativo, sorprende que tales sean precisamente las dimensiones que presentan niveles más bajos si se las compara con las otras.

En el mismo orden de ideas, Sánchez (2009) en su investigación titulada “Cómo afrontar el estrés docente”, el cual tuvo como objetivo conocer las causas que provocan el estrés en el profesorado de la Comunidad murciana, enumerarlas y comprobar la más recurrente, así mismo, comprobar el conocimiento de las estrategias para prevenir el estrés que los docentes de dicha Comunidad poseen; basado en la hipótesis de que hay unos Estresores en la función docente que provocan la falta de salud en los profesores y que muchos docentes carecen de estrategias para afrontar el estrés. El tipo de investigación fue descriptiva, ya que caracteriza un hecho o fenómeno, dentro de un grupo; así mismo tiene un diseño de campo, ya que en esta

se utilizó la entrevista en la recolección de los datos. Se llegó a la conclusión que es necesario formar al profesorado en estrategias para fomentar las habilidades personales, comunicación, técnicas asertivas para mejorar las relaciones, así como en reestructuración cognitiva e inoculación del estrés para controlar las ideas perjudiciales.

Además, Burger (2009) propone un programa titulado “Emotional Intelligence and well-being in teachers” (Inteligencia Emocional y bienestar de los profesores), en este expone la experiencia de los maestros ubicados en Sudáfrica ante las múltiples y complejas necesidades en el contexto de la enseñanza, lo que contribuye a lograr altos niveles de estrés; de este modo sugiere a la Inteligencia Emocional como función amortiguadora contra el estrés. Los resultados de este estudio demostraron una eficacia limitada del programa de formación en términos de mejorar los niveles de IE, sin embargo, la mejora de la salud física y psicológica fueron evidentes después de la finalización del programa. Además, los cambios en la satisfacción en el trabajo y compromiso por la organización fueron evidentes después de la finalización del programa.

Por su parte, Martínez, Piqueras e Ingles (2010) en su artículo titulado “Relaciones entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés”, llevaron a cabo una búsqueda bibliográfica mediante las bases de datos Web of Knowledge, SCOPUS y la base del ISOC-Ciencias Sociales y Humanidades, sección Psicología. Los términos introducidos para la realización de la búsqueda fueron: emotional intelligence and coping strategies/stress coping; inteligencia emocional y afrontamiento. La búsqueda ofreció 20 resultados en la base del CSIC, 61 en Scopus y 33 en Web of Knowledge. El objetivo principal fue realizar una revisión de los estudios que han analizado la relación de la Inteligencia Emocional con la capacidad para afrontar situaciones estresantes, así como el papel del género en esta asociación. Así mismo, se pudo concluir que las mujeres prestan más atención a las emociones y son más empáticas, y ello está asociado con un estilo de afrontamiento rumiativo centrado en las propias emociones, mientras que los hombres tienen mayores niveles de autorregulación emocional ante las situaciones de estrés.

Mehta (2013), por su parte, en su estudio titulado “A study of how emotional intelligence reduces occupational stress among teachers” (Un estudio de cómo la Inteligencia Emocional puede reducir el estrés laboral entre maestros), se basa en el supuesto de que la aplicación de la inteligencia emocional puede aumentar la eficacia de los maestros y reducir el estrés laboral entre los docentes. El diseño de la investigación fue dividido en dos partes, el diseño factorial 2x2 fue empleado en las calificaciones de la eficacia docente y el estrés ocupacional, que se estudiaron como variables dependientes. La inteligencia emocional y el sexo del maestro, se estudiaron como variables independientes, y se utilizó para los fines de clasificación para conocer la cantidad de profesores y profesoras con alta inteligencia emocional y la baja inteligencia emocional. La investigación científica indica que la formación de habilidades emocionales es mucho más fácil en los años de formación desde el nacimiento hasta la adolescencia. En cuanto a las estructuras existentes, la escuela es la principal actividad en ese grupo de edad, por lo que el estudio tiene implicaciones para las instituciones de formación docente, por lo que se propone la capacitación en cuanto a inteligencia emocional se refiere de los docentes de todos los niveles educativos.

Las investigaciones antes mencionadas demuestran el riesgo que padece el docente de hoy ante el fenómeno que aqueja de manera silenciosa al trabajador de cualquier área en la actualidad, así mismo, dichos estudios aportan información de interés para sustentar la hipótesis de que el desarrollo de la inteligencia emocional en los docentes puede ayudar a aminorar, e incluso a sobrellevar los síntomas del estrés dentro del campo laboral.

Igualmente, se toman como antecedentes para este proyecto de investigación estudios que demuestran la importancia de la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño docente, más aun cuando es aplicada en pro del beneficio en materia de salud, es por ello que resultan un aporte importante, ya que gracias a estas investigaciones se pueden observar las distintas metodologías para el abordaje del tema en el campo laboral, de igual manera, las diferentes encuestas relacionadas a los sujetos en estudio sirven de referencia para el mismo.



Dentro de los puntos relevantes de las investigaciones citadas se tiene que, además de demostrar el riesgo al que se enfrenta el docente de hoy con respecto a su entorno laboral, se presentan estudios que proponen la realización de programas que ayuden a afrontar situaciones de estrés; y en la misma línea de investigación ligada al bienestar del docente, se presenta un estudio relacionado con la inteligencia emocional y los beneficios que traería para el docente su desarrollo; en este sentido, aportan material de interés en cuanto a la planificación y esquematización de programas basados en la teoría de la inteligencia emocional, esto con el fin de capacitar a los docentes del Colegio San Agustín El Marqués, ubicado en el estado Miranda, ayudando así al reconocimiento de emociones propias y ajenas en situaciones de estrés, para su manejo y control.

Por último, desde una perspectiva gerencial, se pretende tomar en cuenta el aporte de cada una de las investigaciones, puesto que en cada una de ellas se demuestra que el desarrollo de la inteligencia emocional, tanto en gerentes como en el personal docente, puede influir de manera positiva a nivel organizacional, tomando en consideración que al existir un entorno laboral que maneje y controle sus emociones, se lograría un clima favorable. Ya que las emociones han adquirido un papel protagónico a través de los años, se observa la necesidad de realizar estudios que aborden el tema de la Inteligencia Emocional desde el punto de vista del desempeño laboral docente, partiendo de la premisa que esta puede ayudar a mejorar la calidad del profesorado a nivel físico y mental, y a su vez sus relaciones interpersonales.

### **Bases Conceptuales**

Según Balestrini (1998), las bases teóricas son:

El resultado de la selección de aquellos aspectos más relacionados del cuerpo teórico epistemológico que se asume, referidos al tema específico elegido para su estudio. De allí pues, que su racionalidad, estructura lógica y consistencia interna, va a permitir el análisis de los hechos conocidos, así como, orientar la búsqueda de otros datos relevantes (p. 85)

En consecuencia, y al tomar como objetivo principal del presente proyecto de investigación, describir la Inteligencia Emocional como estrategia para afrontar el estrés laboral del docente en el Colegio San Agustín, El Marqués, estado Miranda, se deben tomar como aspectos importantes para el desarrollo del estudio, temas como: el estrés y su influencia en el campo laboral, la teoría de la inteligencia emocional y la importancia de la gerencia a nivel educacional para el fortalecimiento del clima organizacional y su influencia en el desempeño docente.

## **El estrés**

Según Ivancevich y Matteson (1989) la palabra estrés surge desde el inicio de la historia, relacionada con el concepto en el cual se presenta actualmente, en tanto el término comenzó a cobrar interés antes de que se aplicara para denotarlo. Estrés deriva del griego *stringere*, lo que en física significa provocar tensión. La palabra se usó por primera vez, probablemente alrededor del siglo XIV, y a partir de entonces, durante muchos años, se emplearon en textos en inglés numerosas variantes de la misma, como *stress*, *stresse*, *strest*, e inclusive *straisse*.

Aun cuando el término y sus derivados han existido durante siglos, es difícil establecer los orígenes del concepto estrés hasta mediados del siglo XIX. En esa época el filósofo francés Bernard en 1867 sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar el organismo, y que era esencial que éste, a fin de mantener el propio ajuste frente a los cambios, lograra alcanzar en sí un equilibrio propio. En ese sentido, fue uno de los principales reconocimientos del uso del término de manera formal y del reconocimiento de las consecuencias que el estrés provoca en el individuo, rompiendo el equilibrio en el organismo.

Años más tarde, en la década de 1920, el fisiólogo estadounidense Walter Cannon introdujo el término de homeostasis para denotar el mantenimiento del medio interior. Este médico enfocó su investigación hacia las reacciones específicas esenciales para mantener el equilibrio interno en situación de emergencia, en este sentido, se enfrentaba a lo que posteriormente se convertiría en el concepto actual de

estrés. Dentro de su estudio adoptó el término *stress* (estrés) y se refirió a los “niveles críticos de estrés”, los cuales definió como aquellos que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos. Incluso, empezó a usar el término relacionándolo con la organización social e industrial.

Las investigaciones de Cannon sirven de antecedentes para los estudios posteriores del doctor Hans Selye, endocrinólogo de la Universidad de Montreal, quien es llamado “padre del concepto estrés”, gracias a sus investigaciones que contribuyeron en gran medida a los significativos estudios del estrés, y sentaron las bases para llevar a cabo investigaciones, aun en la actualidad.

Los esfuerzos de Selye por descubrir una nueva hormona sexual, arrojaron luz sobre el hecho de que pueden desencadenarse daños en los tejidos mediante una gama heterogénea de agentes, como los extractos de tejido, el frío, los rayos X, los traumatismos y los estímulos nerviosos. Al usar animales de laboratorio en sus experimentos concluyó que el daño en los tejidos representaba una respuesta no específica a prácticamente cualquier estímulo nocivo, y propuso denominarla Síndrome general de adaptación. Sin embargo, no fue sino hasta una década después cuando Selye empezó a usar el término estrés en sus escritos, para referirse a las fuerzas externas que actúan sobre el organismo o al desgaste y al deterioro que en éste ocasiona la vida.

Probablemente la contribución más significativa de Selye haya sido la publicación de su obra *Stress*. En esta modificó su definición de estrés, para denotar una condición interna del organismo, que traduce una respuesta a agentes evocadores. Propuso también un nombre para dichos agentes, denominándolos así *Estresores*, sentando las bases de gran parte de la terminología que es usada actualmente en este campo Selye, 1950, citado por Ivancevich y Matteson, (1989).

Luego de estos estudios realizados, en su mayoría, por médicos dedicados a la búsqueda de respuestas, centrados en la atención de los estímulos físicos y sus consecuencias fisiológicas, para las últimas décadas, son pocos los estudios realizados sobre el tema, desde el punto de vista fisiológico, y se ha incrementado en el ámbito de las ciencias del comportamiento. Consecuentemente, la investigación se

ha desplazado en forma sutil, de los generadores físicos del estrés, tales como los traumatismos mecánicos (por ejemplo, las lesiones), hacia los generadores psicológicos del estrés, como los conflictos de rol. En la actualidad, los investigadores del comportamiento tienden a ocuparse más del estudio del estrés que los médicos.

### **¿Qué es el estrés?**

En física, estrés se relaciona con la fuerza externa aplicada a un objeto, por ejemplo, la viga de un puente, y “tensión” es la consecuencia de dicha fuerza en la viga. De acuerdo con la Ley de Hooke de la elasticidad, si la tensión sobre el objeto se mantiene dentro de los límites de elasticidad del material constitutivo de esta, entonces el material permanecerá inalterado cuando cede el estrés, si por el contrario, la tensión ejercida sobre el objeto es mayor a su capacidad de elasticidad, este objeto podría verse altamente alterado. Caso muy similar sucede con el ser humano, colocando a este como un “objeto” y la tensión que pueda ejercerse sobre él es cualquier agente externo que pueda afectarlo, bien sea el calor, el ruido, la contaminación, entre otros. Teniendo así que, el estrés podría ser la fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión, en la cual tensión es sinónimo de presión.

El estrés está sumamente ligado a aquellas reacciones no específicas de adaptación, que el Prof. Selye llamó como Síndrome General de Adaptación, y gracias a este síndrome general de adaptación, el ser humano logra adaptarse a las condiciones cambiantes del medio ambiente y a las diferentes circunstancias de la vida.

En tal sentido, se podría denominar el estrés como aquella respuesta que da el organismo a causa del efecto producido por la demanda, y es justamente por el hecho de la no especificidad del agente causal que se excluye toda respuesta que solo algunos agentes pueden producir y toda respuesta determinada a uno o a ciertos

órganos únicamente, ya que la respuesta es global e intensa en el conjunto del organismo.

La respuesta del organismo ante el estrés, será entonces como una reacción hormonal sin ser del todo específica a qué tipo de agresión responda y sus efectos en el organismo serán proporcionales a la intensidad de la demanda e igualmente a la duración de la misma. Por su parte, sus manifestaciones a través de diversos estados se trata de modificaciones tanto biológicas, psicológicas, somáticas, funcionales y hasta orgánicas, incluso visibles y cuantificables, siendo entonces el estrés una realidad biológica y orgánica accesible al diagnóstico y al examen clínico. En sus estados más comunes la fatiga, el cansancio, tensión nerviosa y agotamiento, siendo entonces un estrés destructivo y responsable de enfermedades y desgaste del organismo.

No se debe olvidar que el estrés es también un proceso fisiológico normal de estimulación y respuesta que presenta el organismo del ser humano de forma natural, en ocasiones resulta ser indispensable para la adaptación, el desarrollo y el funcionamiento del organismo y gracias a este el individuo progresa y se adapta.

#### *Síndrome General de Adaptación o S.G.A.*

Para Selye (1987) y desde un punto de vista científico, el estrés es definido como aquel estado manifestado por el *síndrome general de adaptación* o S.G.A; explicando así que existe estrés en el individuo cuando es evidente el S.G.A. y es causante de estrés todo aquel agente que provoca un S.G.A. este síndrome representa todas las modificaciones no específicas, es decir, independientes de la clase de agente, que se desarrollan en el organismo y en el tiempo, en el transcurso de la exposición continua a los ataques de un agente.

El S.G.A. afecta al organismo en general, siendo entonces la respuesta aportada al agente y que se traduce en un conjunto de modificaciones biológicas responsables de las distintas manifestaciones sintomáticas funcionales y orgánicas.

El estrés puede ser medido por la intensidad de las manifestaciones del S.G.A., y gracias a este, los diversos organismos, principalmente las glándulas endocrinas y el sistema nervioso, ayudan al individuo a adaptarse a las modificaciones que se

producen en el interior y en el exterior del cuerpo. Por ello, la vida no es más que un proceso permanente de adaptación a las diversas circunstancias que se presentan. La favorable adaptación a las distintas condiciones del entorno que se encuentra en constante cambio, ayudara a la felicidad del individuo; las enfermedades y el envejecimiento prematura son muy a menudo la consecuencia de una adaptación mala o excesiva.

Según Selye (1987), el S.G.A., en su forma típica, se desenvuelve en tres fases:

- Una reacción de alarma
- Una fase de resistencia
- Una fase de agotamiento

Estas tres fases pueden estar presentes por separado al momento de hablar de S.G.A., y cuando el estrés llega a un estado extremo, el desenlace pudiese llegar a ser el agotamiento o incluso la muerte.

En su mayoría, los esfuerzos físicos o mentales de la adaptación, las infecciones y otros agentes posibles del estrés, provocan unas modificaciones en el individuo que corresponden solamente a la primera y a la segunda fase.

En una primera instancia, los individuos se encuentran en un estado de alarma y sufrimiento, luego proviene una etapa de adaptación del organismo. En el transcurso de una vida humana normal, las personas pasan con frecuencia por esas dos primeras fases. La fase del agotamiento en si, no es del todo irreversible puesto que solo puede llegar a afectar a determinadas partes del cuerpo.

Existe también un síndrome local de defensa del cuerpo, llamado síndrome local de adaptación o S.L.A. que caracteriza las manifestaciones del estrés en una parte limitada del cuerpo, y es debido a la acción directa del estrés sobre un órgano determinado. Varios síndromes locales se pueden producir de forma simultánea en diversas partes del cuerpo, y según su intensidad y amplitud, pueden provocar el S.G.A.

Solo cuando el organismo es usado por una suma importante de adaptaciones se alcanza el ultimo estadio de agotamiento del S.G.A. Es la fase de aparición de las diversas enfermedades de adaptación y de desgaste.

La actividad del córtex suprarrenal, que son aquellas glándulas endocrinas llamadas glándulas o capsulas suprarrenales. Son dos y están situadas cada una por encima de los riñones. La parte externa de cada glándula se llama córtex suprarrenal o glándula cortica-suprarrenal, esta segrega corticoides, y entre ellos el cortisol o cortisona. La parte interna es la parte módulo-suprarrenal, y es la que segrega la adrenalina, dicha actividad varia durante las tres fases del síndrome general de adaptación. La secreción de los corticoides en la sangre sube muy rápido durante la reacción de alarma, lo que explica la hipertrofia de las capsulas suprarrenales observada en la autopsia. Esa secreción desciende enseguida hasta el límite de lo normal durante la fase de resistencia. Y vuelve a subir de nuevo, muchas veces por encima del nivel máximo, durante la fase de agotamiento.

Después de un periodo de agotamiento, causado por una tensión excesiva, el sueño y el reposo pueden restablecer la resistencia y la adaptabilidad a un nivel muy próximo al inicial, pero el completo restablecimiento es casi imposible. Toda actividad biológica provoca un desgaste que deja cicatrices químicas indelebles que se acumulan para constituir las primeras señales del envejecimiento.

La fase de alarma solo constituye una reacción parcial. Una exposición prolongada del organismo a cualquier agente agresivo, es capaz de provocar esa reacción y como consecuencia una fase de resistencia. Sin embargo, un estado de alerta no se puede mantener de forma constante, si el agente es de una incidencia tal que su acción resulta incompatible con la vida, se puede producir la muerte en el transcurso de unas cuantas horas o de algunos días. Si sobrevive, esa reacción inicial se ve necesariamente seguida de una fase de resistencia y de adaptación general a la situación creada por el agente causante del estrés. Y se produce un hecho que causa asombro, pues si la exposición al agente nocivo se prolonga, la ventaja debida a la adaptación requerida durante la fase de resistencia se pierde de nuevo, entrando así a una fase de agotamiento, que prosigue en tanto que la demanda es suficientemente fuerte y prolongada que puede provocar la muerte.

## **El estrés y el organismo**

Según un estudio realizado por Selye (1987) la respuesta del organismo ante el estrés se hace a través de dos sistemas de defensa: el sistema nervioso y el sistema endocrino hormonal, el cual desempeña un papel importante en la adaptación y la resistencia a las agresiones. Ambos sistemas contribuyen al equilibrio biológico y la estabilidad fisiológica del medio interior, aun cuando existan cambios que puedan provocar estrés en el organismo.

*Sistema nervioso:* el cual está representado esencialmente por el sistema nervioso simpático también llamado vegetativo, este sistema es autónomo, sus fibras nerviosas parten de la base del cerebro, descienden a lo largo de la medula e inervan a los diferentes órganos (estomago, intestinos, corazón entre ellos la medula-suprarrenal, el sistema simpático segrega adrenalina a nivel de la terminación de sus fibras y de la medula-suprarrenal. Por su parte la medula-suprarrenal y el córtex suprarrenal son respectivamente la parte interna y externa de una glándula endocrina llamada glándula suprarrenal. Las glándulas suprarrenales son dos, situadas cada una encima de los riñones. La medula-suprarrenal forma parte del sistema simpático y segrega adrenalina.

*Sistema endocrino:* está representado esencialmente por las glándulas corticosuprarrenales o córtex suprarrenal, que producen unas hormonas llamadas corticoides, y entre ellas principalmente la cortisona o cortisol.

Las hormonas que las glándulas segregan se esparcen a través del cuerpo por la sangre y actúa sobre los diferentes órganos provocando modificaciones necesarias con el fin de asegurar la defensa contra la agresión provocada por el agente que ocasiona el estrés. Estas hormonas se denominan también hormonas del estrés u hormonas de adaptación.

El agente causante del estrés puede ser determinante en cuanto a la respuesta del organismo, sin embargo, existen vías específicas las cuales el estrés, ataca de manera principal. Produciendo así un mensaje que va desde la zona agredida hacia el cerebro.



En el caso particular del estrés emocional la zona que se ve afectada principalmente será el cerebro, a nivel del cerebro recurre a un eje llamado hipotálamo-hipofisario representado por dos glándulas, el hipotálamo y la hipófisis. El hipotálamo envía el mensaje recibido a la hipófisis, que va a segregar una hormona llamada ACTH (corticotropina): esta última, sirviendo de la circulación sanguínea, va a estimular a su vez la glándula corticosuprarrenal que segregara los corticoides.

Existen dos tipos de respuesta al estrés:

Una inmediata, correspondiendo a la reacción de alarma y respondiendo a una demanda urgente. Donde existe una secreción de adrenalina.

Otra relativamente más tardía, lenta y continua: donde la respuesta corticosuprarrenal que produce la secreción de corticoides.

La adrenalina será entonces, la respuesta del organismo ante una necesidad energética inmediata donde se libera el azúcar de las reservas que se encuentran en el hígado, lo cual es indispensable para los músculos y para el cerebro. La adrenalina posee además otras acciones importantes como son: aceleración del ritmo cardiaco, la elevación de la presión arterial, la circulación sanguínea por los músculos y por el cerebro, estimulando así el sistema nervioso central. Por su parte, los corticoides, provocan una disminución de las defensas inmunitarias y es responsable de generar úlceras gástricas, entre otros síntomas.

#### *El estrés y el cerebro*

La reacción del cerebro ante el estrés es evidente, puesto que su acción se presenta de dos maneras:

- Consciente, donde todas aquellas respuestas de aspecto voluntario se ven presentes al momento de tomar decisiones en casos de urgencia o donde el organismo exige una respuesta inmediata de defensa.
- Inconsciente, donde el organismo aun cuando actúa y reacciona de manera consciente, sus respuestas vienen dadas por regiones del cerebro que actúan sin que el individuo sea consciente de ello.

Al presentarse una situación de alarma, el individuo reacciona de forma instintiva y consciente en una ocasión pertinente, sin embargo, paralelamente se activa una

región del cerebro llamada hipotálamo, a través de las fibras nerviosas que pasan por la medula espinal, el hipotálamo activa a su vez la región central, llamada medular, de los órganos suprarrenales segregando entonces la adrenalina necesaria para sobrellevar la situación de estrés o urgencia a la que se ve expuesto el individuo.

En el caso donde la situación de estrés es prolongada y se vuelve de cierta manera inconsciente para el individuo, la reacción del hipotálamo es igualmente prolongada y la secreción de las distintas sustancias por parte de las glándulas se hace crónica, lo que genera un estado de adaptación poco soportable para el organismo provocando así desgaste a nivel físico.

### **La adrenalina**

Así como la adrenalina, la noradrenalina y la dopamina son un grupo de hormonas llamado las catecolaminas, estas hormonas son las responsables de la defensa inmediata que suministra el organismo para la adaptación instantánea, dirigiéndolo así a los diferentes acontecimientos o situaciones de estrés que se presentan en un momento específico, Bensabat (1987) explica que los efectos sobre el organismo son diversos, entre ellos se encuentran:

El efecto cardio-vascular, donde su mayor efecto se hace sobre las arterias y sobre el corazón directamente, acelerando así el ritmo cardíaco, aumentando el caudal sanguíneo y asimismo aumentando la presión sanguínea, todo esto tiene por finalidad aumentar en el transcurso del estrés la masa sanguínea circulante y asegurar una mejor irrigación a la vez del cerebro y de los otros órganos, entre ellos el conjunto muscular.

El efecto metabólico, el cual se traduce en una liberación inmediata de azúcar a partir de las reservas hepáticas, ya que el azúcar es indispensable para las necesidades energéticas del cerebro, de los músculos y de todo el organismo.

El efecto de coagulación, la adrenalina y la noradrenalina aceleran la coagulación de la sangre aumentando la acumulación de plaquetas.

El efecto sobre los diferentes órganos digestivos, sobre el riñón, el ojo, los bronquios y el aparato genital. Este grupo de hormonas, las catecolaminas actúan

sobre la movilidad y la contracción en competición con el sistema antagonista parasimpático. Este efecto trae como consecuencia la aceleración del ritmo respiratorio durante las emociones y por la dilatación de los bronquios, esto con el fin de permitir una mejor oxigenación, por el aumento de la transpiración, por la disminución del peristaltismo intestinal, ya que este ocasiona el estreñimiento, señal muy frecuente de estrés.

En líneas generales, todas estas acciones, añadidas a las de las adrenalinas cerebrales, son indispensables para la reacción del despertar y de la vigilancia, haciendo así las catecolaminas unas hormonas claves en el estrés para afrontar y adaptar al organismo a la vida diaria.

Sin embargo, no siempre las secreciones de adrenalina no son siempre beneficiosas, puesto que al producirse de forma continua las adrenalinas acumulan sus efectos y provocan o favorecen numerosos trastornos biológicos, orgánicos y funcionales, sobre todo los trastornos cardiovasculares trayendo como consecuencia hipertensión arterial, alteraciones del ritmo cardiaco, trombosis cerebral; así mismo, los trastornos digestivos tan frecuentes en las manifestaciones de estrés, ocasionando úlceras estomacales, estreñimiento y otros numerosos trastornos funcionales.

### **Tipos de estrés**

A pesar de haber visto que existe un tipo de estrés que puede llegar a causar la muerte, también cabe destacar que existe un estrés bueno, llamado *el buen estrés* y será causado por todo aquello que cause placer al individuo, todo lo que quiera o que acepte hacer en armonía con sí mismo, con su medio ambiente y su propia capacidad de adaptación. Será entonces aquel estrés de la realización agradable.

Dentro de este tipo de estrés se pueden encontrar emociones relacionadas con la alegría, el éxito, el amor, el afecto, el trabajo elaborado por el individuo, un rato tranquilo de juego de cartas o una simple partida de tenis, una reunión agradable entre amigos, en tal sentido, estos son estimulantes, alentadores, fuente de bienestar, de felicidad o de equilibrio.

En cualquiera de los dos casos, bien sea *el buen estrés o el mal estrés*, existe una respuesta biológica de adaptación y secreción de hormonas de adaptaciones, pero de hecho la distinción es más sutil. Porque aquel buen estrés biológicamente se puede convertir en un mal estrés cuando supera el nivel de adaptación propio de cada individuo y provoca una respuesta biológica excesiva que acarrea las respuestas somáticas (palpitaciones, boca seca, transpiración, entre otras) características de los estados de mal estrés. De la misma manera pueden presentarse consecuencias patológicas y ser responsables de accidentes importantes.

La manera como se recibe e interpretan los acontecimientos, dependerá de la reacción del organismo ante tal estímulo. En este sentido, el Prof. Hans Selye expresa que lo que importa no es lo que nos sucede sino la forma como se recibe. Frente a cualquier emoción o estímulo, bueno o malo, las glándulas segregan unas hormonas de adaptación. Esta secreción es la misma para todo el mundo, pero su utilización armónica o no, es variable y dependerá del psiquismo del individuo que hará de ello un buen o un mal estrés.

La interpretación del individuo del estrés depende asimismo del nivel de estrés, del umbral de resistencia y del ritmo de adaptación de cada individuo. El buen estrés es en el que la respuesta de adaptación está a la altura de la demanda y cuando aquella se consume físicamente. El mal estrés es el estrés en el que la respuesta de adaptación está desequilibrada y es disarmónica, excesiva o insuficiente con relación a la demanda y en el que la energía no se consume sino que se queda almacenada. Y es justamente este tipo de estrés el que hoy en día constituye las numerosas agresiones psíquicas y psico-emocionales.

Lourdes Torrealba, psiquiatra venezolana, citada por Suárez (s/f) comenta que “en la mayoría de las ocasiones el estrés es más negativo que provechoso. Entre más estresado se está más posibilidades se tiene de convertirse en neurótico. Es difícil decir que el estrés tenga una mayor connotación de beneficio” (p.37), así mismo explica que:

Podríamos decir que existe una química del pensamiento. Cualquier cosa que se piense va a generar una molécula química. Si se tiene en mente algo

agradable se comienzan a producir una cantidad de neurotransmisores que generan una sensación de bienestar. Pero si continuamente pasan por la mente pensamientos angustiantes, a medida que esto se repite se hace una sumatoria y se van creando reacciones desde el cerebro, que pueden resultar en trastornos de tipo depresivo o de ansiedad, el sistema inmunológico decae y, si la persona tiene una predisposición genética al cáncer o a cualquier otra enfermedad, es posible que aparezca (p. 37)

Cualquiera que sea el tipo de estrés, *bueno o malo*, puede medirse, existiendo así dos niveles para el estrés. Según Bensabat (1987), existe una distinción entre el estrés agudo y el estrés crónico, por lo que:

- El *estrés agudo* será aquella agresión frecuentemente violenta, física o psico-emocionalmente, pero limitada en el tiempo. Bensabat ejemplifica esto con “una exposición bruta y breve a un frío intenso, una fuerte emoción, buena o mala, etc. La respuesta del organismo es también inmediata, violenta o intensa. Es una respuesta de supervivencia (p. 33).

- El *estrés crónico* corresponderá entonces, a aquellas agresiones violentas o con mayor frecuencia pero moderadas, y próximas en el tiempo, exigiendo así una adaptación importante. Será pues, la acumulación de una serie de estrés que a largo plazo acarreará una sobrecarga en el umbral de resistencia del individuo.

En ambos casos, el individuo se encuentra bajo la respuesta del organismo, el cual se manifiesta tanto en el plano físico, psicológico y indiscutiblemente en el plano biológico rompiendo así el equilibrio bioquímico y repercutiendo en el metabolismo. Sus consecuencias pueden ser evidentes, partiendo de trastornos psicosomáticos, úlceras aguda de estómago, o también llamadas úlceras de estrés, con frecuencia hemorrágicas, así como también se pueden presentar accidentes cardio-vasculares mortales o incluso un desmejoramiento del sistema inmunológico

### **Cuáles son las causas del estrés**

El estrés es un proceso fisiológico normal de estimulación y de respuesta indispensable para la vida y el funcionamiento de nuestro cerebro y de los distintos órganos. Sin embargo, según Bensabat (1987) toda actividad física o psíquica es

teóricamente un factor que genera mal estrés, lo que exige un exceso de adaptación física, psicológica o biológica y son responsables de una respuesta que va más allá de la respuesta fisiológica normal. Es por ello que según el autor, existe ciertos factores específicos que pueden generar mayores niveles de estrés, entre ellos están:

Los factores psico-emocionales:

- La frustración, que es uno de los peores factores de estrés.
- Todos los factores de contrariedad y de coacción la insatisfacción, el tedio, el miedo, el agotamiento por cansancio.

- La decepción.
- Los celos y la envidia, la timidez.
- La impresión de no haber logrado éxito.
- El “darle vuelta a un asunto” que mantiene psicológicamente el estrés.
- Las emociones intensas, buenas o malas.
- La muerte, la enfermedad de un pariente cercano.
- El fracaso, la quiebra y también el éxito brusco.
- Las preocupaciones materiales y profesionales.
- Los problemas afectivos y conyugales.
- El divorcio.
- Los cambios frecuentes de medio ambiente, la mudanza de domicilio, la promoción profesional.

- El insomnio.
- Los factores físicos:
- El hambre y la enfermedad, en primer lugar.
- El agotamiento por cansancio físico, la fatiga.
- El frío, los grandes y calores.
- Los cambios climáticos repetidos.
- La polución.
- El ruido.
- El trabajo de noche.

Los factores biológicos:

- Esos son los factores alimentarios:
- La sub-alimentación y también la superalimentación.
- La malnutrición y el desequilibrio alimentario:
- Exceso de azúcar
- Exceso de grasas
- Exceso o insuficiencia de proteínas.
- Exceso de sal
- Exceso de café, de tabaco, de alcohol.
- Alimentación pobre en minerales y en vitaminas

### **Estrés laboral**

Según Hendler, citado por Bensabat (1987), existen profesiones en la que algunos individuos pueden estar más expuestos al estrés que otros. Los cambios en el modo de vida, puede provocar un estrés fisiológicamente definido causado por una alteración de las distintas sensaciones psico-hormonales y psico-sociológicas, manifestándose en un momento dado como una enfermedad.

En el común de los casos, el miedo a lo desconocido produce ansiedad y estrés; las personas que se encuentran forzadas a cambiar con frecuencia de lugares de residencia (diplomáticos, atletas profesionales, entre otros) son más propensas a sufrir de estrés, igualmente, aquellas personas que por razones de ascenso ocupan otro cargo con responsabilidades mayores o distintas. Así mismo, la toma de decisiones en un tiempo determinado puede llegar a ser un factor importante al momento de generar estrés en el individuo.

En ocasiones, las personas que deben hacer frente a decisiones repetitivas y rápidas por razón de su profesión, permanecen especialmente sujetas a factores estresantes, y lo es más cuando estas decisiones son importantes, tal es el caso de los médico, enfermeras, pilotos aéreos, que llevan consigo grandes responsabilidades al tomar decisiones de vida o muerte sobre personas ajenas, al igual que profesiones

como diplomáticos, abogados, legisladores u otras profesiones que tienen que ver con toma de decisiones relacionadas con la vida de otros.

En líneas generales, el ser humano se ve expuesto a un cierto nivel de estrés diariamente en cada una de las profesiones donde se desempeña, sin embargo, está claro que existen ciertas profesiones donde los niveles de exigencia y responsabilidades son mayores y por tanto mayor será la presión a la que se verá sometido este individuo; si por el contrario, la presión es baja, existe monotonía o la rutina es excesivamente lenta, igual serán los grados de estrés al cual se verá sometido.

En tal sentido se tiene que ciertas situaciones socio-profesionales son particularmente causantes de estrés y mantienen un estado de estrés crónico, entre ellas se tiene:

### **Trabajo en cadena**

El obrero que trabaja en cadena, repitiendo todos los días los mismos gestos, se encuentra en una situación de estrés. Si la cadena es lenta, la adaptación es fácil, automática, pero la monotonía crea una situación de estrés por un bajo estímulo psicobiológico y por el hastío. Si la cadena, por el contrario, es rápida y complicada, la adaptación resulta difícil. Hay que vigilar y realizar varias cosas a la vez y sin equivocarse. Esta situación de vigilancia constante y de superestimulación es igualmente causante de estrés y tanto más afecta cuanto más rápido es el ritmo y más complejo. En los dos casos, se ve afectada la salud del trabajador.

### **Trabajo de noche**

El trabajo de noche es otro ejemplo de situación de estrés, debido a la perturbación de los ritmos biológicos naturales del sueño y también de las secreciones hormonales y de numerosas constantes biológicas. El trabajo de noche es responsable de numerosos trastornos psicosomáticos.

Trabajo técnico y dirigente



La condición de técnico o de dirigente es a menudo causante de estrés. Estas personas ofrecen un blanco privilegiado. También aquí se trata de un estrés de superestimulación provocado por la superabundancia de informes y la multiplicidad de responsabilidades. El resultado normal es la supersaturación psico-intelectual y el agotamiento por cansancio con sus consecuencias funcionales y orgánicas.

En la mayoría de los casos, el individuo dedica más de 40 horas semanales a su labor profesional, puesto que el tiempo invertido en actividades relacionadas con el trabajo, entre ellos: planificaciones laborales, búsqueda de material relacionado con asuntos laborales, traslado hacia el trabajo, entre otros, suma a estas 40 horas alrededor de 11 o 12 horas a la semana.

En algunos casos, el individuo siente satisfacción e identidad en su propio trabajo, por esta razón les resulta fácil invertir mayor cantidad de tiempo en su labor profesional, separando siempre las relaciones que puedan existir entre su vida personal y su vida laboral. Es preciso tomar en cuenta que aquellos factores de estrés que puedan presentarse en el entorno laboral, puede afectar de manera directa en la vida personal del individuo y de igual manera si existen factores causantes de estrés en la vida del individuo, este puede manifestarlo en el entorno laboral.

Para Few (1977), citado por Ivancevich y Matteson (1989), los agentes estresores pueden tomar varias formas en el campo laboral e identifica ocho fuentes de estrés:

- El contrato psicológico no escrito, que tiene que ver con aquellas expectativas que se propone el individuo con respecto a su labor profesional.
- El impacto negativo que puede ejercer sobre la familia, aquellas exigencias por parte del trabajo.
- El trauma al cambio, puesto que todo aquello que genera incertidumbre en el individuo, puede provocar estrés.
- La obsolescencia organizacional.
- La exigencia por parte del mismo individuo para generar mejores beneficios a nivel laboral.
- El afrontamiento de las expectativas de los jefes.
- El logro de las exigencias y seguimiento de las ideologías de la organización.

- Los aspectos que causan estrés por el logro del desarrollo a nivel profesional.

En cualquiera de los casos, es evidente que el individuo se expone a una serie de factores que pueden causar en él un estrés tal que puede llegar a influir tanto en su relación profesional como en su vida, sumado a las exigencias propias de cada individuo y a las expectativas que pueda plantearse, se tiene que a su vez, el individuo se encuentra con estresores grupales y hasta organizacionales, así como también, la exposición a su ambiente laboral influirá de manera fundamental en su desempeño profesional. En tal sentido, la productividad de la organización puede verse afectada de manera directa.

Ivancevich y Matteson (1989) realizan un estudio sobre los distintos modelos existentes relacionados con el estrés, encontrando así modelos tales como:

- El *Modelo Bioquímico*: desarrollado por Selye y el cual se relaciona con el análisis del estrés en los niveles fisiológicos y químicos.

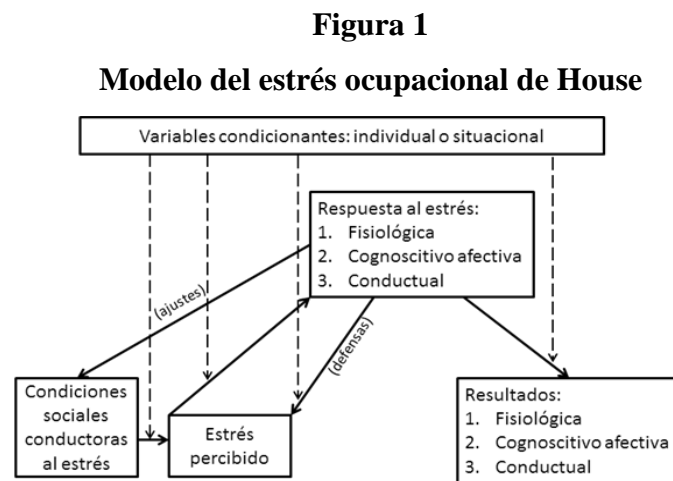
- El *Modelo Psicosomático*: el cual establece que las tensiones y el sobreesfuerzo que inciden en un sistema del cuerpo, tienen consecuencias patológicas en otros sistemas corporales, provocando así alteraciones importantes en los procesos orgánicos como por ejemplo, constricción del tracto digestivo, al igual que los vasos sanguíneos, aumentos de glóbulos rojos en el torrente circulatorio y adrenalina, entre otros síntomas.

- El *Modelo de Combate*: este modelo es desarrollado por Basowitz y algunos colaboradores en la década de los 50, fue básicamente un estudio realizado con ayuda de soldados en combate, definiendo así la ansiedad como una experiencia consciente y comunicable de intenso temor. Con este modelo se concluye que las experiencias que para algunas personas puede resultar estresante, puede de igual forma ser estresante para otras.

- El *Modelo de Adaptación*: este modelo propuesto por Janis en 1954 explica las respuestas psicológicas de los individuos durante algunos eventos traumáticos para ellos, tales como, ataques aéreos en tiempos de guerra, intervenciones quirúrgicas mayores, entre otros. Janis comenta que las personas responden a eventos desastrosos dependiendo de algunos factores claves, como son: las expectativas

previas a la situación de riesgo, la cantidad y calidad de entrenamiento previo, niveles de ansiedad e intensidad, y el rol que desempeña dentro de la situación.

- El *Modelo Ocupacional*: modelo desarrollado por House en 1974, con el que se pretendía relacionar el estrés ocupacional con los padecimientos cardiacos de algunos individuos. House representa en un cuadro el modelo ocupacional (ver Figura 1) a fin de explicar la experiencia relativa al estrés, la cual para el científico, constituye una respuesta subjetiva, resultante de la interacción de las condiciones sociales y las características personales de cada individuo como aquellas habilidades, necesidades y valores que cada uno posee.

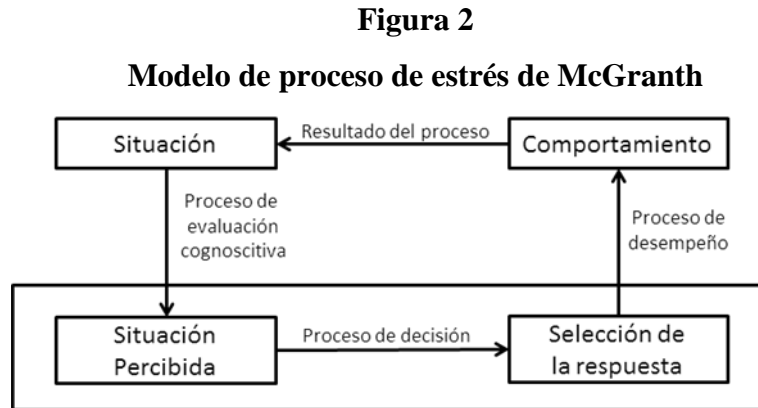


Fuente: Ivancevich y Matteson (1989)

- El *Modelo de Ambiente Social*: un estudio realizado en la Universidad de Michigan por el Institute for Social Research en la década de los 60 propuso un modelo de estrés relacionado con el ambiente social, este estudio sirvió como marco de referencia para investigaciones los efecto del trabajo en la salud y sus relaciones entre el estrés-trabajo.

- El *Modelo de Proceso*: McGrath en 1976 propone un modelo de estrés orientado hacia el proceso. Considerando así la situación de estrés en cuatro etapas y como un circuito cerrado, donde situación es percibida por el individuo y escoge una

respuesta alternativa con la intención de mejorar o modificar el estado actual de la situación. (ver Figura 2).



Fuente: Ivancevich y Matteson (1989)

En este sentido, y al observar que muchos de estos modelos, si bien van enfocados a la salud del individuo y los agentes causantes de estrés, aun no van directamente relacionados con el entorno laboral, por esta razón Ivancevich y Matteson (1989) proponen un modelo integral del estrés y del trabajo, el cual incorpora rasgos de los enfoques médicos, conductuales y de la medicina conductual relativos al estrés, así como aspectos relacionados con modelos ya existentes.

### **Estrés laboral docente**

En el entorno laboral docente los estresores son atribuciones asociados a esta labor y que el docente suele ver como causas potenciales de estrés. La docencia puede ser relacionada con altos niveles de estrés, esta actividad, parece tener como componente primordial la fatiga y estados de desasosiego interior.

La propia naturaleza de la profesión docente implica, en muchos casos, un desgaste físico y agotamiento emocional, y es que la sociedad ha sido parte importante, ya que ha asignado al docente fuentes responsabilidades cada vez mayores y esta situación impacta de forma fundamental en la vida personal de cada

uno y, a su vez, en sus relaciones interpersonales, en sus intereses, creencias y experiencias, igualmente en su carrera y en su rol profesional.

Cabe destacar que el estrés no es un fenómeno del todo nuevo, puesto que ha existido desde siempre, y está íntimamente ligado al proceso de la vida y de la evolución del individuo. Sin embargo, lo que resulta interesante del término hoy en día es que el estrés se ha convertido en un hecho más emocional y psicológico que físico, teniendo en cuenta que la sociedad actual presenta cambios constantes que afecta de manera global al individuo, por tanto, ha sido tema de estudio de muchos especialistas. En un Simposio celebrado en Monte Carlo, en noviembre de 1979, el Prof. Hans Selye expresó “El hombre moderno aprenderá a dominar el estrés o se verá condenado al fracaso, a la enfermedad y a la muerte”.

El cambio social, con el tiempo, ha sido cada vez más rápido y las modificaciones tecnológicas van acompañadas de ese mundo cambiante que rodea al ser humano en la actualidad, por ello, la adaptación y reconversión, por parte del individuo se ha visto como una obligación y por tanto ejerce una tensión psicológica importante y responsable de un estado de estrés elevado.

La adaptación por parte del individuo tiene un nivel elevado, sin embargo también presenta un límite evidente. Un individuo puede llegar a desmoronarse por el agotamiento excesivo, solo aquellas personas que son más fuertes, inteligentes, e incluso prudentes, son los que logran resistir a tal demanda.

En las sociedades modernas el ser humano se ha visto coaccionado desde todo punto de vista, la inseguridad del empleo, la competencia, la eficacia, la situación económica, la presión familiar, entre otros tantos aspectos, aun cuando no son demandas que afectan directamente el estado físico del individuo han logrado incidir en su estado psicoemocional, generando así que la adaptación acumulada frecuentemente en lugar de ser consumida de manera natural se desvíe y la respuesta dada por el organismo ya no sea física y saludable sino sobre todo psicológica.

## **Algunos síntomas del estrés**

Según el psiquiatra venezolano Otto Aristiguieta, citado por Suárez (s/f):

Cada quien demuestra si es fuerte o no con respecto al estrés sobre la marcha. Predecir como un individuo lo afrontará es una cosa difícil, que se puede entrever por sus historias pasadas. Esto depende en gran medida de cómo se ha desarrollado. Algunas personas soportan mejor las dificultades de la vida. Por el contrario, hay otras que quien controlarlo todo y estas son más vulnerables (p. 37).

En líneas generales, algunas personas son más propensas que otras a sufrir de estrés, sin embargo, todo individuo puede padecerlo, sin tomar en cuenta la edad o la actividad a la que este se dedique.

Una persona que se encuentra sometida al estrés puede presentar clara señal de fatiga, siendo este un síntoma frecuente y precoz ante el síndrome. Esta fatiga puede ser física, sobretodo en horas de la mañana, traducida por un cansancio, una falta de energía y una ausencia de gusto por hacer lo que se debe hacer. La fatiga intelectual, la dificultada de concentración, la falta de memoria, el descenso de rendimiento intelectual está con frecuencia asociada, igualmente la fatiga sexual. así mismo, la impaciencia, la irritabilidad, el nerviosismo, la ansiedad, la angustia, la tristeza y el desaliento son también algunos de los síntomas de un mal estrés, incluso, las relaciones tanto sociales como familiares pueden hacerse difíciles y tensas.

La persona que se encuentra sometida a una demanda excesiva se irrita por el detalle más mínimo y no tiene ya la suficiente paciencia para escuchar ni a sus compañeros, conyugues o hijos. Todo lo pone demás de nervioso y nada le satisface, con frecuencia siente ganas de abandonarlo todo, de no hacer nada ni de emprender asunto alguno. Sumado a esto, puede añadirse a menudo, trastornos funcionales psicosomáticos, distintos de una persona a otra, encontrando así, síntomas como, dolor de cabeza en la frente, en el occipital, o la impresión de pesadez de cabeza, o una jaqueca, unos latidos acelerados del corazón que se presentan de forma inesperada a la menor emoción o a veces incluso sin sentir emoción alguna, una sensación de constricción o de opresión en la zona del corazón.

En otros casos, pueden presentarse síntomas como, calambres o dolor de estómago, ardores estomacales, diarrea o estreñimiento, incluso pérdida de apetito, erupciones cutáneas fugaces, pruritos, un acceso de psoriasis. Alteraciones del sueño, con dificultad para dormirse o insomnio, lo cual puede acentuar la fatiga diurna.

### **Inteligencia Emocional**

Según Goleman (1995) el coeficiente intelectual es una parte importante de la inteligencia, investigaciones han demostrado que algunas personas que aun teniendo coeficiente intelectual elevado, con capacidades de análisis y lógica altamente elevadas, no logran sobresalir en la vida. A partir de estas investigaciones y con intención de descubrir el porqué de esta situación, científicos entusiasmados con el tema comienzan la formulación de teorías y experimentos, hasta llegar a la conclusión de la existencia de una llama Inteligencia Emocional, es así como logran dar respuesta a una serie de acontecimientos poco convencionales, donde personas con Coeficiente Intelectual (CI) evidentemente elevado, se encuentran bajo el cargo de personas con CI menor, personas que simplemente poseen una Inteligencia Emocional un poco más desarrollada y sobrellevan situaciones en su vida cotidiana con mayor equilibrio, que otras.

### **La Inteligencia**

Para Goleman (1995) la inteligencia es un principio que ayuda al ser humano a ordenar armoniosamente las funciones tanto mentales como cerebrales, de esta forma puede llegar a entender, comprender, conocer y resolver las distintas circunstancias de la realidad. Resulta necesario aprender a identificar, discernir, deducir y aprender muchas cosas, por lo que el ser humano incorpora en la memoria cerebral y mental información que da conocimiento racional y coherente de cada disciplina y cada materia que se estudia.

Existen inteligencias para cada rama del saber humano, la medicina, el ingenio, la estrategia, para la construcción y para la destrucción, para el bien y hasta para el mal;

sin embargo, el ser humano desarrollo su inteligencia en unas actividades más que en otras.

Desde un punto de vista más práctico, la inteligencia podría referirse a la habilidad para responder ante situaciones determinadas; el ser humano, a través de la adquisición de sus conocimientos, se encuentra alerta y logra ver cual puede llegar a ser el reto de una situación determinada, una persona “inteligente” actúa de acuerdo a la situación y no mediante una respuesta confeccionada, esta persona dependerá de su intuición y confía en su propio ser.

### **La Emoción**

La emoción es cualquier alteración del ánimo, esta puede ser intensa o pasajera, agradable o penosa y que va acompañada de cierta conmoción somática, las más importantes son: la alteración en la circulación, cambios respiratorios o secreciones glandulares. Existe en el mundo, animales más evolucionados como los elefantes, los primates y hasta los delfines que sienten emociones y las demuestran al igual que los seres humanos; lo que realmente diferencia al humano del animal es la capacidad que tiene para reconocer estas emociones y pensar en ellas de tal manera que tiene la posibilidad de controlarlas para expresarlas.

### **La Inteligencia Emocional**

Goleman (1998) explica el término “inteligencia emocional” como aquella capacidad que tiene el individuo de reconocer los sentimientos propios y ajenos, de motivarse y de manejar bien las emociones dentro de él y de sus relaciones, es la capacidad que tiene para resistir a reaccionar de una manera impulsiva e irreflexiva, actuando en lugar de ello, con receptividad y participando de esa manera en la promoción de una comunicación sin el establecimiento de barreras que le impidan realizarse.

Así mismo, para Goleman (1998), la inteligencia emocional no significa simplemente ser simpático. En momentos estratégicos puede requerir, por el



contrario, enfrentar sin rodeos a alguien para hacerle ver una verdad importante, aunque molesta, que haya estado evitando. así mismo, para el autor, la inteligencia emocional no significa dar rienda suelta a los sentimientos, como sacando afuera lo que se tiene acumulado, por el contrario, significa manejar los sentimientos de modo tal de expresarlos adecuadamente y con efectividad, permitiendo que las personas trabajen juntas sin roces en busca de una meta común.

En cuanto a género se refiere, la inteligencia emocional plantea que las mujeres no son mas o menos inteligentes que los hombres, cuando se trata de emocionalidad. Cada uno de nosotros tiene un perfil personal de puntos fuertes y debilidades en estas aptitudes. Algunas personas pueden ser mas empáticos, pero carecer de alguna capacidad necesaria para manejar sus propios nervios, otros pueden captar el cambio mas sutil en su propio nervios, otros pueden captar el cambio mas sutil en su propio humor y, no obstante, ser socialmente inadecuados.

Cuando se tiene un grupo de hombres y mujeres se tiende a compartir un perfil específico de puntos fuertes y puntos débiles. Sin embargo, esto no es del todo cierto puesto que son muchas mas las similitudes que las diferencias. Algunos hombres son tan empáticos como las mas sensibles de las mujeres, mientras que hay mujeres tan capaces de soportar el estrés como el hombre mas flexible. En realidad, el promedio, las fortalezas y debilidades de hombres y mujeres se compensan en los puntajes generales, de modo que, en función de la inteligencia emocional total, no hay diferencia entre ambos sexos.

Es importante destacar que no son los genes los que determinan el nivel de inteligencia emocional, tampoco se desarrolla solo en la infancia. A diferencia del coeficiente intelectual, que después de la adolescencia cambia muy poco, la inteligencia emocional parece ser aprendida en gran parte y continua desarrollándose a medida que avanzamos por la vida y aprendemos de nuestras experiencias. Nuestra aptitud, en ese sentido, puede continuar creciendo.

La inteligencia emocional plantea además que una aptitud emocional es una capacidad aprendida, basada en la inteligencia emocional lo cual puede generar un desempeño laboral sobresaliente. Esta inteligencia determina el potencial para

aprender las habilidades practicas que se basan en sus cinco elementos básicos como son la autorregulación, la motivación, el conocimiento de uno mismo, la empatia y las destrezas sociales.

Sin embargo, una elevada inteligencia emocional, por su sola, no garantiza que alguien haya aprendido las aptitudes emocionales que interesan para el trabajo, significa solo que tiene un excelente potencial para adquirirlas. Una persona puede ser sumamente empática, por ejemplo, pero no haber adquirido las habilidades basadas en la empática que se traducen en la posibilidad de brindar un excelente servicio al cliente.

Las aptitudes emocionales pueden agruparse de acuerdo a las facultades de la inteligencia emocional presente en cada persona, estas facultades de inteligencia emocional subyacentes son vitales para que alguien adquiera efectivamente las aptitudes necesarias para triunfar en el lugar de trabajo, dentro de estas facultades se tienen:

Independientes: cada una efectua una contribución inigualable al desempeño laboral.

Interdependientes. Cada una requiere hasta cierto punto de otras determinadas, co muchas interacciones fuertes

Jerárquicas: una facultad de la inteligencia emocional sirve de base a otra. Por ejemplo. El autoconocimiento es crucial para la autorregulación y la empatia, la autorregulación y el autoconocimiento contribuyen a la motivación, las cuatro primeras operan en las habilidades sociales.

Necesarias pero no suficientes, son aquellas facultades de la inteligencia emocional subyacente no garantiza que alguien desarrolle o exhiba las aptitudes asociadas, tales como la colaboración o el liderazgo. Factores tales como el clima de una organización o el inte3res de una persona por su trabajo determinaran también que la aptitud se manifieste o no.

Genéricas: la lista general es aplicable, hasta cierto punto, a todos los trabajos. Sin embargo, en trabajos diferentes se requieren aptitudes diferentes.

Se describe además, aptitudes complementarias pero distintas de la inteligencia académica y las habilidades puramente cognitivas medidas por el Coeficiente Intelectual (CI). Estos dos tipos de inteligencia expresan la actividad de diferentes partes del cerebro. El intelecto se basa únicamente en el funcionamiento de la neocorteza, las capas de la parte superior, evolucionadas en tiempos más recientes. Los centros emocionales están más abajo, en la subcorteza, más antigua; la inteligencia emocional involucra estos centros emocionales, trabajando de común acuerdo con los intelectuales.

El autor además propone dentro de la inteligencia emocional una serie de habilidades tales como:

- Percibir.
- Juzgar.
- Expresar la emoción con precisión.
- Contactar los sentimientos o generarlos para facilitar la comprensión de uno mismo o de otra persona.
- Entender las emociones y el conocimiento que de ellas se deriva.
- Regular las emociones para promover el propio crecimiento emocional o intelectual.

Dentro de la teoría de la Inteligencia Emocional Goleman además plantea cinco aptitudes básicas para su buen desarrollo, entre ellas están:

Para la buena adquisición de la habilidad del autoconocimiento la cual consta en la introspección y la evaluación de los estados internos, preferencias, recursos e intuiciones, lo que permite tomar conciencia de las emociones y posibles reacciones ante diversas circunstancias, de esa manera se conocen las fortalezas y debilidades, logrando determinar qué desafío es aceptable y cual no. se tiene que la persona debe presentar una aptitud de conciencia emocional y reconocer las propias emociones y sus efectos, autoevaluación precisa para conocer las propias fuerzas y sus límites y la confianza en sí mismo para lograr la certeza sobre el propio valor y facultades.

Dentro de la habilidad de la autorregulación el individuo controla los sentimientos, emociones e impulsos propios así como la capacidad de adaptación

frente a situaciones altamente cambiantes. Esta aptitud implica el ejercicio de valores y las normas de convivencia del individuo dentro de su comunidad. Permite además desarrollar la capacidad creativa e innovadora en lo concerniente a ideas e información no solo propias sino también la apertura hacia las ideas de los demás. Las personas dotadas de esta aptitud son capaces de postergar la gratificación inmediata en búsqueda de un objetivo más grande aunque de más largo plazo, así mismo, el sujeto debe manejar los propios estados internos, impulsos y recursos, para ellos el autocontrol es necesario para manejar las emociones y los impulsos perjudiciales, así como también la confiabilidad para mantener normas de honestidad e integridad, escrupulosidad para aceptar la responsabilidad del desempeño personal, adaptabilidad y flexibilidad para manejar el cambio y la innovación donde la persona debe estar abierto y bien dispuesto para las ideas y los enfoques novedosos y la nueva información.

Por su parte, para la buena adquisición de la habilidad de la motivación la cual no es más que el motor interno que impulsa a la acción y a la búsqueda de los objetivos para satisfacer alguna necesidad. Hay tres aptitudes motivacionales que distinguen un desempeño sobresaliente: el afán de triunfo, es decir, la aptitud donde se plantean metas desafiantes donde se busca aprender orientándose a mejorar; el compromiso, son aquellos objetivos que se plantea el ser humano de manera personal y organizacional; la iniciativa, es la aptitud que predispone al individuo a estar alerta frente a las oportunidades, enfrentando proactivamente los posibles obstáculos. Para esto, el sujeto debe tener presente el afán de triunfo, esforzándose por mejorar o cumplir una norma de excelencia. El compromiso, aliándose a las metas del grupo u organización, debe poseer además una aptitud de iniciativa y disposición para aprovechar las oportunidades y un optimismo y tenacidad para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y los reveses.

En tanto a la empatía, esta se refiere a la habilidad de ponerse en el lugar del otro, ser capaz de entre las necesidades, sentimientos y pensamientos de los demás, centrando la atención del otro, dejando los prejuicios de lado para lograr comprender globalmente las circunstancias que envuelven a otros. El ser humano tiene la habilidad

de comunicarse no solo con palabras, sino también con un lenguaje no verbal, quien es capaz de leer estos signos ocultos tras las palabras y es capaz de captar los sentimientos reales de los demás, está poniendo en práctica su habilidad de empatía. Para ello, el individuo debe comprender a los demás y percibir los sentimientos y perspectivas ajenas e interesarse activamente en sus preocupaciones. Ayudar a los demás a desarrollarse para percibir las necesidades de desarrollo ajenas y enfrentar sus aptitudes. Debe poseer una orientación hacia el servicio y prever, reconocer y satisfacer las necesidades de los demás, aprovechando la diversidad para cultivar oportunidades a través de diferentes tipos de personas, y por ultimo debe poseer una conciencia política, interpretando las corrientes emocionales de un grupo y sus relaciones de poder.

Por ultimo, están las habilidades sociales, donde el sujeto tiene la capacidad de inducir a los demás las respuestas deseables así como una serie de aptitudes para ejercer influencia sobre los demás, para lo que es necesario habilidades de comunicación efectiva donde escuchar y transmitir mensajes claros y precisos que sean comprendidos por los demás es de suma importancia, así mismo, la capacidad para resolver conflictos mediante negociaciones convenientes para los involucrados y para desenvolverse como un líder que genere la cooperación y colaboración entre los integrantes de un grupo. Es una habilidad que genera el trabajo en equipo y la cooperación entre las personas. Para ello, el sujeto debe poseer influencia y aplicar tácticas efectivas para la persuasión, además de una buena comunicación donde sea capaz de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes, saber manejar los conflictos de manera que pueda negociar y resolver los desacuerdos. Debe poseer un buen liderazgo que inspire y guíe a grupos e individuos, siendo catalizador de cambios e iniciar manejar el cambio. Establecer vínculos y alimentar las relaciones instrumentales colaborando y cooperando a trabajar con otros para alcanzar metas compartidas y por ultimo poseer habilidades de equipo, donde pueda crear sinergia grupal para alcanzar las metas colectivas.

Existe además, según el autor una inteligencia emocional referida a las organizaciones, esta es la que se manifiesta dentro del campo laboral, la cual se

maneja bajo un conjunto de aptitudes personales y sociales que poseen cada uno de los trabajadores. En el caso particular de las instituciones educativas, esta relación es totalmente factible ya que de la aptitud de cada una de las personas que hacen vida en la institución conformaran de manera puntual el desarrollo o no de ese capital emocional.

Goleman (1998) menciona en este sentido que existe una serie de características que debe reunir una organización para fomentar el buen desarrollo de esta inteligencia emocional, incluso dentro de las instituciones educativas, las cuales son: el saber escuchar al otro y comunicarse de manera efectiva y eficaz a través del habla, lograr la adaptabilidad de cada uno de sus miembros, así como también aportar respuestas creativas ante cualquier obstáculo que se presente, el personal debe además poseer un dominio personal y confianza en sí mismo, igualmente debe existir un espíritu de colaboración y de equipo lo que logrará acuerdos para negociar.

De acuerdo con esto, y al lograr desarrollar aptitudes que son propias de una persona que realmente posee un nivel de inteligencia emocional óptimo, se tendría entonces que el grado de conciencia emocional sería el adecuado para saber qué emociones se experimentan y por qué son experimentadas permitiendo así que el individuo logre una autoevaluación precisa además de la confianza que generaría en sí misma, toda esta serie de habilidades que están a la mano a través de la puesta en práctica de la inteligencia emocional, podría traer grandes beneficios a nivel tanto organizacional como personal para los docentes, puesto que además de generar una emocionalidad organizacional adecuada, la cual es definida por Varguillas, Ribot y Báez (2008) como:

La integración de los estados emocionales de los miembros y usuarios de las organizaciones. Esta emocionalidad nace de la relación entre los miembros y la organización, y de esta con su entorno, y está asociada con su desempeño y el cumplimiento de sus metas (p.75).

Traería además beneficios para el docente en cuanto al conocimiento y autocontrol de sí mismo para lograr así afrontar de manera satisfactoria aquellos factores que de forma directa o indirecta afectan su estado emocional, físico y mental,

logrando generar tensión, mayor a la que pudiese soportar, trayendo como consecuencia niveles de estrés perjudiciales para dicho docente.

### **Algunas técnicas de la Inteligencia Emocional**

Aun cuando el sujeto debe tener presente ciertas aptitud que son básicas para el buen desarrollo de habilidades propias de la inteligencia emocional, en muchos casos el sujeto no es consciente de poseer dichas aptitudes, para esto es importante que se conozca poco a poco, en este sentido Goleman (1995) propone la práctica de algunas técnicas o estrategias para descubrir cuales son aquellas que son más evidente que otras y hacer buen uso de la misma para lograr el desarrollo adecuado de cada habilidad.

Para la habilidad del autoconocimiento el juicio del sujeto sobre el mismo es de vital importancia, esta persona sabe qué emociones experimenta y por qué, percibe además los vínculos entre sus sentimientos y lo que piensan y hacen reconoce que efecto tienen esas sensaciones sobre su desempeño, tomando en cuenta además su desempeño laboral y en su vida cotidiana, y sobre todo conoce sus valores, metas y se guía por ellos.

En este sentido, el sujeto, haciendo uso de su juicio, y utilizando el dialogo interno podrá usar frases como “pienso que..” para realizar reflexiones sobre aquello en lo que se ve afectado por alguna circunstancia en particular, siempre tomando en cuenta cuales son las intenciones y las acciones tomas y a tomar con respecto al tema que le genera preocupación, angustia, o en el mayor de los casos, estrés; siendo consciente de lo que realmente persigue y tomando conciencia de sus verdadera actuación el individuo podrá hacer una reflexión conductual sobre sí mismo.

En cualquiera de los caso y con mayor frecuencia, en este caso particular, el docente deberá prestar mayor atención a sus emociones en todo momento, de esta forma sabrá qué situación le genera alguna emoción especifica, tomando nota de cada situación y la reacción ante la misma por un tiempo determinado, el individuo podrá hacer una reflexión constante de sus acciones y sus reacciones ante cualquier problema que se presente.

En cuanto al autoconocimiento Goleman (1998) explica que el sujeto conoce sus recursos internos, habilidades y límites; logra reconocer sus puntos fuertes y sus debilidades, en tal sentido, conoce sus puntos fuertes y sus debilidades, son reflexivos y aprenden de la experiencia, son abiertas a la crítica sincera y bien intencionada, a las nuevas perspectivas, al aprendizaje constante y al desarrollo de sí mismos, además, son capaces de mostrar sentido del humor y perspectiva con respecto de sí mismos.

En este sentido, una vez que la persona haya conocido sus emociones y reconocido como son generadas, tendrá la aptitud necesaria para lograr el autocontrol de sí mismo, en este aspecto con ejercicios de relajación donde la respiración profunda le permita un reconocimiento pleno de qué genera esta emoción, le permitirá al sujeto tener el autocontrol necesario para gestionar de forma satisfactoria cualquier situación que genere cambios dentro de sí, esto le permitirá tener un mayor control no solo de sus emociones sino que además podrá ver la solución de los problemas con mayor claridad.

Conservar siempre el buen sentido del humor es una pieza clave para el desarrollo del autocontrol y además para sobrellevar de forma sana los problemas que surgen en el día a día, sin embargo esto no siempre resulta, por esta razón, dejar por un tiempo aquello que genera malestar puede resultar beneficioso, en este sentido el tiempo muerto puede ser una estrategia de utilidad para lograr ver más adelante, la solución desde otro enfoque, manejando así los sentimientos impulsivos y las emociones perturbadoras, pensando con claridad y no perdiendo la concentración cuando se es sometido a la presión diaria.

Una persona que conserva el afán orientador de mejorar o responder a una norma de excelencia, será una persona con la habilidad de la motivación a la cual hace referencia el autor, estas personas están orientadas hacia los resultados, con un gran afán de alcanzar los objetivos y requisitos, se fijan metas difíciles y aceptan riesgos calculados, buscan además información para reducir la incertidumbre y hallar la manera de desempeñarse mejor aprendiendo cada vez mas a mejorar en su desempeño.



En este caso, el individuo podrá utilizar afirmaciones o pensamientos positivos que le ayuden a estimular su flujo emocional para avanzar en las situaciones que requieran un esfuerzo mayor, donde por causas ajenas a su voluntad no resultan con la facilidad necesaria, aun así, el apoyo en un equipo, bien sea de trabajo o bien a nivel personal podrá ser de gran ayuda para el logro de los distintos objetivos.

El establecimiento de metas alcanzables es también una estrategia satisfactoria para lograr la motivación requerida, siempre y cuando el individuo se encuentre alineado con los objetivos, en este caso, el sujeto debe estar dispuesto a hacer sacrificios, encontrar una sensación de ser útil en la misión general, utilizar los valores para la toma de decisiones y clarificación de sus alternativas, buscando activamente oportunidades para cumplir con la misión.

Percibir los sentimientos y perspectivas ajenas, e interesarse activamente por sus preocupaciones, es una habilidad importante para mantener buenas relaciones interpersonales, el sujeto en este caso debe estar atento a las pistas emocionales y saber escuchar, mostrar sensibilidad hacia los puntos de vista de los otros y comprenderlos, brindar además ayuda basada en la comprensión de las necesidades y sentimientos de los demás.

Por ello, estar atentos al uso de las expresiones faciales es de vital importancia al momento de comunicarse con los demás, la empatía no es mas que lograr la escucha activa y aprender a escuchar para entender y no para responder.

Una vez que el sujeto logre comprender a los demás podrá percibir las necesidades de desarrollo de los demás y fomentar sus capacidades, reconociendo y recompensando las virtudes, logros y progresos, ofreciendo críticas constructivas e identificando los puntos que el otro debe mejorar, para esto asesora, brinda consejos oportunos y asigna tareas que fortalezcan y alienten las habilidades del otro.

así mismo, el sujeto que desarrolla esta habilidad social, prevé, reconoce y satisface las necesidades del otro

## **Bases Legales**

Las bases legales se refiere a todos aquellos documentos que sustentan el presente proyecto de investigación, entre los que se encuentran: la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Ley Orgánica de Educación, Ley Orgánica del Trabajo y la Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medios de Ambiente de Trabajo.

Teniendo en cuenta que el objetivo principal de este proyecto de investigación es proporcionar estrategias adecuadas para incentivar el desarrollo de la inteligencia emocional en los docentes del Colegio San Agustín, El Marqués, para afrontar de manera saludable el estrés que pueden enfrentar dentro de su campo laboral, se tiene que, en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en su Artículo 87 se establece:

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda tener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho y para ello el Estado garantizará a los trabajadores condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados.

De acuerdo a lo expresado en este Artículo, el Estado debe contribuir con la salud y la seguridad como beneficio de los trabajadores dentro de su ambiente laboral, esto a través de la adopción de medidas que garanticen el desarrollo y desenvolvimiento adecuado del trabajo sin perjudicar la salud de los mismos. En el caso particular del docente, no solo el Estado debe garantizar la puesta en práctica de estos beneficios, sino que además, el personal directivo debe tenerlo siempre presente, ya que son empleados que forman ciudadanos para una sociedad más productiva.

En tal sentido, la Ley Orgánica del Trabajo (2012), en su Artículo 43 de Responsabilidad objetiva del patrono o patrona, establece que:

Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuado, y son responsables por los accidentes laborales ocurridos y enfermedades

ocupacionales acontecidas a los trabajadores, trabajadoras, aprendices, pasantes, becarios y becarias en la entidad de trabajo, o con motivo de causas relacionadas con el trabajo. La responsabilidad del patrono o patrona se establecerá exista o no culpa o negligencia de su parte o de los trabajadores, trabajadoras, aprendices, pasantes, becarios o becarias, y se procederá conforme a esta Ley en materia de salud y seguridad laboral.

Igualmente, en el Capítulo V de las Condiciones Dignas de Trabajo, Artículo 156, menciona que:

El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando:

- a) El desarrollo físico, intelectual y moral.
- b) La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo.
- c) El tiempo para el descanso y la recreación.
- d) El ambiente saludable de trabajo.
- e) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral.

Este artículo permite evidenciar que el trabajo, requiere de ciertas condiciones que resulten favorables para que los trabajadores, logren un buen desarrollo físico y mental dentro de su ámbito laboral, lo cual es de gran importancia para la protección de su salud. Estos artículos están estrechamente vinculados con la investigación, debido a la importancia que tiene para todos los trabajadores mantener unas condiciones de higiene y seguridad en el lugar de trabajo, que resguarden su salud integral.

Por su parte, la Ley de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) (2005), dicha Ley regula todo lo relacionado con la Salud de los Trabajadores, tiene como propósito fundamental, establecido en su Capítulo I, garantizar a los trabajadores permanentes y ocasionales, condiciones de seguridad, salud y bienestar, en un medio ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio de sus facultades físicas y mentales. Además en su Artículo 2, expresa la responsabilidad que tienen los empleados, contratistas, subsidiarios o agentes, en el cumplimiento de los objetivos señalados en artículo anterior. Los artículos hacen

énfasis en las condiciones laborales adecuadas que deben tener los trabajadores y trabajadoras para no poner en peligro el bienestar físico y mental de los mismos, el cual puede originarse por diferentes riesgos psicosociales que perjudiquen o causen daños a su salud

Por otra parte, se tiene que es una ley rigurosamente prevencionista e incorpora conceptos claves en materia de salud e higiene laboral, tales como: empleador, condiciones y medio ambiente de trabajo, enfermedad y accidente laboral.

En el Artículo 40, establece:

Los servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo tendrán entre otras funciones, las siguientes:

1. Asegurar la protección de los trabajadores y trabajadoras contra toda condición que perjudique su salud producto de la actividad laboral y de las condiciones en que ésta se efectúa.
2. Promover y mantener el nivel más elevado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y trabajadoras.
3. Identificar, evaluar y proponer los correctivos que permitan controlar las condiciones y medio ambiente de trabajo que puedan afectar tanto la salud física como mental de los trabajadores y trabajadoras en el lugar de trabajo que pueden incidir en el ambiente externo del centro de trabajo o sobre la salud de su familia.
4. Vigilar la salud de los trabajadores y trabajadoras en relación con el trabajo.

Igualmente, en sus artículos 53 y 70 respectivamente señala que:

Artículo 53. Los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas. En el ejercicio del mismo tendrán derecho a:

2. Recibir formación teórica y práctica, suficiente, adecuada y en forma periódica, para la ejecución de las funciones inherentes a su actividad, en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, y en la utilización del tiempo libre y aprovechamiento del descanso en el momento de ingresar al trabajo, cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeñe, cuando se introduzcan nuevas tecnologías o cambios en los

equipos de trabajo. Esta formación debe impartirse, siempre que sea posible, dentro de la jornada de trabajo y si ocurriese fuera de ella, descontar de la jornada laboral.

Artículo 70, Se entiende por enfermedad ocupacional, los estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo o exposición al medio en que el trabajador o la trabajadora se encuentra obligado a trabajar, tales como los imputables a la acción de agentes físicos y mecánicos, condiciones disergonómicas, meteorológicas, agentes químicos, biológicos, factores psicosociales y emocionales, que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanente.

Para fines de este proyecto de investigación se cita la Ley de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, a fin de fundamentar y explicar la importancia de un ambiente laboral adecuado, que cubra las necesidades de los trabajadores y suministre beneficios para la prevención de accidentes e incluso la aparición de enfermedades de tipo ocupacional, en el caso del Colegio San Agustín, El Marqués, resultaría satisfactorio desde un punto de vista gerencial, la puesta en práctica de estrategias basadas en la inteligencia emocional por parte de los docentes, ya que evitaría en gran medida la aparición de enfermedades ocupacionales, en este caso, el estrés laboral docente.

De igual manera, la Ley Orgánica de Educación (2009), menciona en sus Artículos 5 y 6, lo siguiente:

Artículo 5: El Estado docente se rige por los principios de integralidad, cooperación, solidaridad, concurrencia y corresponsabilidad. En las instituciones educativas oficiales el Estado garantiza la idoneidad de los trabajadores y las trabajadoras de la educación, la infraestructura, la dotación y equipamiento, los planes, programas, proyectos, actividades y los servicios que aseguren a todos y todas igualdad de condiciones y oportunidades y la promoción de la participación protagónica y corresponsales de las familias, la comunidad educativa y las organizaciones comunitarias, de acuerdo con los principios que persigue la presente Ley.

Artículo 6: el estado, a través de los órganos nacionales con competencia en materia Educativa, ejercerá la rectoría en el Sistema Educativo. En consecuencia garantiza: Condiciones laborales dignas y de convivencia de los trabajadores y las trabajadoras de la educación, que contribuyan a humanizar

el trabajo para alcanzar su desarrollo pleno y un nivel de vida acorde con su elevada misión.

De lo presentado en los documentos anteriores se establece la relación que existe entre el estrés laboral y la responsabilidad que tiene tanto la organización como los distintos gerentes, de velar por el bienestar de la salud del personal, así como también de preservar un entorno laboral apto y agradable para el buen desempeño. Siendo el caso de los docentes del Colegio San Agustín, El Marqués el objeto de estudio del presente trabajo de investigación, serían entonces los directivos de la institución, los encargados de que estos artículos se cumplan y lleven a cabo de la mejor manera posible.

### **CAPÍTULO III**

#### **MARCO METODOLÓGICO**

En esta sección se describirá la metodología que se llevará a cabo para la puesta en práctica de este proyecto de investigación, tomando en cuenta el paradigma y enfoque de la investigación, así como también el tipo de estudio y el diseño de la investigación, del mismo modo, la población y muestra que será tomada. Igualmente, se presentará la técnica e instrumento que se utilizará para la recolección de los datos necesarios para dicho proyecto. Teniendo que para Arias (2006) la investigación científica es definida como “un proceso metódico y sistémico dirigido a la solución de problemas o preguntas científicas, mediante la producción de nuevos conocimientos, los cuales constituyen la solución o respuesta a tales interrogantes” (p. 22).

#### **Paradigma de la Investigación**

Para Pérez Serrano (1998), el paradigma es “un conjunto de creencia y actitudes, una visión del mundo compartida por un grupo de científicos que implica metodologías determinadas” (p.17). Por ello, y tomando en cuenta que el presente proyecto de investigación se encuentra dentro de un proceso determinado y seguirá una normativa específica establecida por una comunidad científica, se tiene entonces que el paradigma a seguir será positivista, el cual “busca los hechos o causa de los fenómenos sociales con independencia de los estados subjetivos de los individuos” (Pérez Serrano, 1998, p.18). En tal sentido, para el estudio de la Inteligencia Emocional como estrategia para afrontar el estrés laboral docente, se tratan los hechos tomados de esta realidad social y se analizará su influencia sobre los docentes.

## **Enfoque de la investigación**

Según Palella y Martins (2004) el enfoque cuantitativo “se caracteriza por privilegiar el dato como esencia sustancial de su argumentación”, afirmando además que “lo que no se puede medir no es digno de credibilidad” (p.29). Por esta razón este proyecto de investigación se presenta en un enfoque cuantitativo, puesto que se tomarán datos relevantes que, mediante su análisis, describirán de manera clara y cuantificable los hechos de esta realidad, en este caso serán medidos los niveles de estrés del personal docente del Colegio San Agustín El Marqués, así como también aquellas habilidades presentes en los docentes que pueden ser desarrolladas a través de la Inteligencia Emocional para afrontar de manera satisfactoria situaciones de estrés que se presentan a diario en el entorno laboral.

## **Tipo de investigación**

Para Balestrini (1998), el propósito de precisar el tipo de investigación es con el fin de poder determinar cuáles serán las restricciones y posibles controles sobre esta; al tener claro este aspecto, el investigador sabrá qué debe hacer y cómo debe llevar a cabo este proceso, tomando en cuenta donde debe obtener los datos, cuantas mediciones debe hacer y la variedad ello.

En este sentido, tomando como objetivo principal de la investigación es describir la Inteligencia Emocional como estrategia para afrontar el estrés laboral del docente del Colegio San Agustín, El Marqués, estado Miranda; se tiene que dicho estudio será de tipo descriptivo, puesto que para Tamayo y Tamayo (2002) la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos”(p.46), así mismo explica que dicha investigación “trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta” (p.46).

Es por ello que se describirá cual es la situación presente en el Colegio San Agustín El Marqués, registrando y analizando los datos recolectados directamente de



la realidad, a través de la información suministrada por el personal docente de dicha institución.

### **Diseño de la investigación**

Arias (2006) explica que “el diseño de la investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder a problema planteado” (p.26). Puesto que, con la investigación se pretendió responder al problema anteriormente expuesto, el cual se refiere al estrés que percibe el docente Colegio San Agustín El Marqués y como podría ser afrontado a través de estrategias basadas en la Inteligencia Emocional, se tiene que dicho estudio tendrá un diseño de campo, el cual es descrito por Balestrini (1998) como “aquella investigación que permite establecer una interacción entre los objetivos y la realidad de la situación de campo, observar y recolectar los datos directamente de la realidad, en su situación natural” (p.119).

Por consiguiente, se tiene que para comprender un poco más la realidad de la institución y del personal que allí labora y para dar soporte al problema planteado, los datos serán recolectados directamente de los docentes a través de un cuestionario para su posterior análisis y obtención de conclusiones.

### **Población**

Según Balestrini (1998), “una población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ellas, y para el cual serán validas las conclusiones obtenidas en dicha investigación” (p. 122). Para el estudio la población estará representada por un total de 88 docentes del Colegio San Agustín, el Marqués, ubicado en el Estado Miranda, los cuales estarán distribuidos de la siguiente manera:

## Cuadro 1

### Distribución de la Población

NIVEL	
<i>Inicial</i>	16 Docentes 1 Docente de Inglés 1 Coordinadora.
<i>Educación Básica</i>	24 Docentes 2 Docentes de Inglés. 1 Docente de Educación Religiosa. 2 Docentes de Educación Física. 2 Docentes del área de Computación 1 Coordinador.
<i>Educación Media y Media General</i>	36 Docentes. 1 Coordinador.
<i>TOTAL</i>	88 Docentes

**Nota:** Datos suministrados por La Dirección del Colegio San Agustín, El Marqués, estado Miranda (2013).

### Muestra

Para Tamayo y Tamayo (2002) “a partir de la población cuantificada para una investigación se determina la muestra cuando no es posible medir cada una de las entidades de la población, esta muestra, se considera representativa de la población” (p.176). En el caso del Colegio San Agustín El Marqués, se tiene en cuenta que existe un total de la población de 88 docentes, se decide entonces tomar una parte del todo para obtener la información necesaria para la investigación y lograr así recaudar las características necesarias de la población.

Al observar que existen grupos definidos dentro de la población como son los diferentes niveles de educación dentro de la institución, nivel inicial, primaria y educación media y media genera, se tomará entonces como procedimiento para la selección de la muestra, el muestreo estratificado proporcional, el cual consiste, según Ary, Cheser y Razaviech (1990), en “tomar números iguales de cada uno o

seleccionarlos en proporción al tamaño que tiene el estrato en la población” (p.138). Este procedimiento garantizará la selección y representación de grupos definidos dentro de la población docente de la institución; quedando la muestra estratificada de la siguiente manera:

**Cuadro 2**  
**Distribución de la Muestra**

Nivel	Población	Porcentaje	Muestra
Inicial	18	50%	9
Educación Básica	32	50%	16
Educación Media y Media General	38	50%	19
<b>Total de la muestra</b>			<b>44</b>

### **Sistema de Variables**

Para Balestrini (1998) “una variable es un aspecto o dimensión de un objeto, o una propiedad de estos aspectos o dimensiones que adquiere distintos valores y por lo tanto varía” (p.102). En consecuencia, para este trabajo de investigación se plantea como variables el estrés laboral, estrés laboral docente y la inteligencia emocional, dado que según Korn (1973), citado por Balestrini (1998) comenta que “una dimensión de variación, una variante o una variable, designa en la jerga sociológica un aspecto discernible de un objeto de estudio. En cualquier proposición sociológica estos términos designan las partes no relacionales de la proposición” (p.102), es así como a través de un cuestionario escala tipo Likert, se pretenderá determinar la variación de las distintas variables y así poder sustentar el desarrollo de este estudio.

Por esta razón se mostrará a continuación una matriz que describirá de manera precisa el proceso de operacionalización de variables para el presente proyecto de investigación (ver Cuadro 3)

### CUADRO 3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Objetivo General:** Explicar la Inteligencia Emocional para la gestión del estrés laboral del docente en el Colegio San Agustín, El Marqués

Objetivo específico	Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento	Ítems
<b>Objetivos específicos:</b>						
Identificar los niveles de estrés que enfrentan los docentes en su desempeño laboral.	Niveles de estrés	Según Invancevich (1989) son “aquellas señales de advertencia que pueden tener correspondencia con situaciones o sucesos del trabajo” (p.229). Para El Sahili (2011) serán “aquellas situaciones que se producen de forma periódica en el trabajo educativo y pueden dañar la salud mental y física de sus empleados” (p.67).	Estrés laboral docente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depresión</li> <li>• Poca concentración</li> <li>• Fatiga</li> <li>• Carga horaria</li> <li>• Bajos salarios</li> <li>• Exceso de responsabilidades</li> </ul>		1-2-3-4-5-7-8-10-12-13-14-15-17-18-19
Describir las estrategias basadas en la Inteligencia Emocional para el abordaje del estrés laboral docente en el Colegio San Agustín, El Marqués.	Estrategias de la Inteligencia Emocional	El término de Inteligencia Emocional se refiere a “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones” Goleman (1998, p.385) Para Goleman (1998) será el desarrollo de aptitudes emocionales y esta es definida por el autor como “aquella capacidad aprendida, basada en la Inteligencia Emocional, que origina un desempeño laboral sobresaliente” (p.43).	Inteligencia emocional  Autorregulación Autoconocimiento Empatía Motivación Habilidades sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de las Inteligencia Emocional por parte del docente</li> <li>• Sobrellevar situaciones</li> <li>• Conocerse a sí mismo</li> <li>• Identificación de sentimientos</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Facilidad de comunicación con otros.</li> </ul>	Cuestionario  Escala  Likert	9-11-20-21-2527-2922-2816-2623-246-30

## **Técnica de recolección de datos**

Una vez determinado que el diseño de la investigación fue de campo puesto que se tomaron los datos directamente de la realidad de la institución educativa, se tiene que la técnica utilizada para la recolección de la información que dio soporte al estudio, fue el cuestionario el cual es definido por Sierra Bravo (2003) como “un conjunto de preguntas, preparando cuidadosamente sobre los hechos, y aspectos que se interesan en una investigación sociológica para su contestación por la población o su muestra a que se extiende el estudio emprendido” (p.306). En este sentido el cuestionario será proporcionado directamente a los docentes del Colegio San Agustín el Marqués con el fin de que este pueda ser respondido de manera personal.

### **Instrumento**

Al haber determinado que la técnica para la recolección de datos fue el cuestionario, y tomando en cuenta que para Sierra Bravo (2003) “en el cuestionario se pueden distinguir tres clases: el cuestionario simple, la entrevista y las escalas sociométricas” (p. 306). En tal sentido se toma como instrumento para esta investigación la escala, puesto que este “está caracterizado porque las preguntas o las diferentes contestaciones a las preguntas tienen atribuido un valor numérico lo que permite cifrar cuantitativamente y en cierto modo medir el nivel que alcanza la actitud o aspecto investigado” (Sierra Bravo, 2003, p.306).

En tal sentido, se tiene que la escala utilizada fue la escala Likert la cual consiste según Hernández, Fernández y Baptista (2000) en “un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios antes los cuales se pide la reacción de los sujetos” (p.256) y puede ser auto administrada.

El instrumento aplicado para identificar las características del estrés laboral docente en el Colegio San Agustín El Marqués y el desarrollo de la Inteligencia Emocional que poseen los docentes de dicha institución, se caracteriza de la siguiente forma:

- Está conformado por siete (7) dimensiones a través de los cuales se podrá obtener información de cómo son los niveles de estrés en los docentes y cuáles son las consecuencias de este; así mismo cuales son las habilidades de la inteligencia emocional más desarrolladas por los docentes en su ámbito laboral y como podrían ser utilizadas para afrontar situaciones de estrés.
- Ninguna de las dimensiones consideran temas políticos, éticos o religiosos.
- Está conformado por treinta (30) reactivos en los que se expresan conductas observables que el encuestado de acuerdo a su percepción pudo calificar.
- El instrumento contiene las siguientes dimensiones: estrés laboral docente, inteligencia emocional y habilidades de la inteligencia emocional presente en el personal docente del Colegio San Agustín El Marqués (autorregulación, autoconocimiento, motivación, empatía y habilidades sociales)
- Presenta cinco alternativas expresadas en una escala Likert:

<b>Alternativa</b>	<b>Ponderación</b>
Siempre	5
Casi siempre	4
Algunas veces	3
Pocas veces	2
Ninguna	1

Es pertinente mencionar que por estar conformado por dimensiones positivas y negativas en los ítems (1, 8, 11, 13, 17, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30 ) se invertirá el puntaje de la escala, dado que una respuesta seleccionada con la máxima ponderación indicará una debilidad en lugar de una fortaleza como en los demás reactivos.

#### **Cuadro 4**

##### **Clasificación de los ítems de acuerdo a las dimensiones**

DIMENSIONES	ITEMS
Estrés Laboral Docente	1-2-3-4-5-7-8-10-12- 13-14-15-17- 18-19
Inteligencia Emocional	9-11-20-21-25
Autoconocimiento	27-29
Autorregulación	22-28
Motivación	16-26
Empatía	23-24
Habilidades sociales	6-30

##### **Procedimiento para la construcción del instrumento de recolección de datos**

Para el diseño del instrumento para medir el nivel de estrés en el personal docente del Colegio San Agustín El Marqués, así como también el nivel de habilidades propias de la Inteligencia Emocional presentes en dichos docentes, se procedió de la siguiente manera:

En primer lugar se revisó la literatura existente y referida al tema a investigar, pudiéndose tomar algunas definiciones de lo que significa el estrés laboral docente, sus factores influyentes y los síntomas que se presentan en esta situación, así como también información sobre la Inteligencia Emocional y las habilidades requeridas para el manejo adecuado de las emociones, en el caso particular de este trabajo de investigación, las habilidades pertinentes para afrontar de forma adecuada las situaciones de estrés que puedan presentarse en el campo laboral docente.

Acto seguido se procedió a recopilar la información necesaria para la elaboración adecuada de la Escala de Likert, en este sentido, según Ary, Jacobs y Razavieh (1989):

La escala de Likert presenta un número de enunciados negativos y positivos acerca de un objeto de actitud. Al responder a los puntos de estas escalas los

sujetos indican si están firmemente de acuerdo, si están de acuerdo, indecisos, en desacuerdo o en desacuerdo total con cada enunciado.

Para la medición de cada una de las variables respectivamente con cada una de sus dimensiones, se tomó para la elaboración de esta escala los siguientes puntos: Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Pocas veces y nunca, donde cada sujeto indicó en dicho instrumento la alternativa con la que se sintió más identificado.

Seguidamente se tiene que para la elaboración de la escala de Likert se tomaron en cuenta una serie de pasos que para Ary, Jacobs y Razavieh (1989) son los siguientes:

- “Recopilar gran número de enunciados favorables y desfavorables sobre un objeto de actitud” (p.192). En este primer paso, se recopilaron 141 ítems y se distribuyeron 20 ítems aproximadamente para cada una de las dimensiones, esto para una versión preliminar del instrumento definitivo.

- Se seleccionaron entre ellos un número aproximadamente igual de enunciados favorables y desfavorables, para esto se contó con la ayuda del tutor de la tesis, el cual es psicólogo y experto en metodología.

- Se administró estos reactivos a varios individuos, pidiéndoles que indicaran sus opiniones acerca de cada uno, aquí se le pidió la colaboración a varios expertos en la elaboración de instrumentos, así como también se solicitó la ayuda a las compañeras de clase.

Cabe destacar que para la elaboración de cada uno de los enunciados o reactivos se tomó en cuenta algunas de las indicaciones descritas por Ary, Jacobs y Razavieh (1989) para su redacción, entre ellas están:

- “Construir el instrumento de modo que refleje calidad” (p.181), en cuanto a orden y elaboración adecuada.

- “Hacer el cuestionario lo más breve posible de modo que requiera el mínimo de tiempo para llenarlo” (p.181), al culminar la versión preliminar solo se presentan 30 ítems, eliminando así los ítems innecesarios.



- “Redactar los reactivos del cuestionario de manera que todos puedan entenderlo” (p.181), en este sentido se trató de utilizar palabras adecuadas para su fácil lectura y entendimiento.
- “Formular las preguntas evitando los prejuicios que pudieran influir al sujeto hacia determinada dirección” (p.181), por esta razón se eliminó aquellos reactivos que generaban confusión.
- “Los reactivos de un cuestionario no deberán ser engañosos a causa de supuestos implícitos” (p.182)
- “Evitar preguntas que pudieran ocasionar reacciones de turbación, desconfianza u hostilidad” (p.182), en este sentido se evitó realizar preguntas que pudiesen incomodar al docente sobre su jornada laboral o su relación personal con directivos, entre otros.
- “El cuestionario debe ir acompañado de una carta explicatoria” (p.183), para esto se anexa instrucciones precisas para el sujeto.

## **Validez**

“La validez del cuestionario significa que las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación. Es decir, las interrogantes consultaran solo aquello que se pretende conocer o medir” (Arias, 2006, p. 79). Por tanto, para determinar la validez de contenido del instrumento a realizar, se requirió del juicio de expertos, es decir, profesionales versados en el tema quienes revisaran los cuestionarios a la luz de los objetivos de investigación, para así certificar la coherencia de los ítems, su pertenencia y la calidad de la redacción.

Por otra parte, la validación de criterio indica la efectividad de la prueba para predecir el desempeño del individuo en actividades específicas. La medida de criterio contra la que se validan los resultados del instrumento puede obtenerse aproximadamente al mismo tiempo que los resultados de la prueba o después de un intervalo establecido.

Se selecciono (3) tres especialistas: Los expertos fueron profesores que cumplen funciones en el Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez.

Ante esto, Martínez Miguelez (2008), expresa: “una investigación tendrá un alto valor de validez en la medida en que sus resultados reflejen una imagen lo mas completa posible, clara y representativa de la realidad o situación estudiada” (p.171). Por esta razón y para llevar a cabo el procedimiento de validación, se conformó un cuadernillo de validación para cada experto constitutivo de: portada, tabla de Operacionalización de Variables, instrumento y una planilla de validez donde registraron las observaciones y recomendaciones realizadas por los especialistas.

En tal sentido, los expertos indicaron sus observaciones, coincidiendo en la claridad y congruencia en la relación de los enunciados y correspondencia de las dimensiones de la investigación, así como también en los ítems que conforman el instrumento. Por otra parte, comentaron sobre la inclusión de algunas palabras en algunos ítems, lo cual se revisó y se mejoró. Los expertos concordaron con las alternativas de respuesta, garantizando que el instrumento es recomendable para su aplicación.

### **Confiabilidad**

En cuanto a la confiabilidad la cual “denota el grado de congruencia con que se realiza una medición” recibiendo además “el influjo de los errores aleatorios, es decir, cualquier factor que produzca discrepancias entre las puntuaciones al aplicar repetidas veces el instrumento de medición” (Ary, Cheser y Razaviech 1990, p.216), por esta razón, se le aplicó una prueba piloto o de sondeo preliminar a un pequeño grupo de sujetos que no formó parte de la muestra, sin embargo, contó con características similares a los que pertenecen a la muestra seleccionada, para luego aplicar el cálculo de coeficiente de confiabilidad de Alfa – Cronbach sobre la base de la matriz de correlación de los ítems, así mismo, se aplicarán las escalas, se obtendrán los resultados, se calcularán los coeficientes de correlación y de Pearson entre todos los ítems, se elaborará la matriz de correlación con los coeficientes obtenidos, se

aplicará el paquete estadístico SPSS para obtener así los coeficientes de correlación, y de esta manera determinar la confiabilidad del instrumento.

## Cuadro 5

### Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento

Rango	Confiabilidad
0,81 – 1	Muy alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,50	Media
0,21 – 0,40	Baja
0 – 0,20	Muy baja

Para ello se empleó el sistema operativo SPSS 20, programa de estadística que permite la adaptación del procesamiento de los datos según el interés de la investigación. Para realizar dicho cálculo se realizó un cuadro de validez de contenido, al contrastar la información emanada por los expertos a través del cálculo de validez, según la evaluación por los jueces, se pudo apreciar que la consistencia del instrumento en cuanto a dimensiones, indicadores y proposiciones obteniendo un resultado de 0,83. Lo que quiere decir que el instrumento logra medir altamente la variable en relación al objetivo propuesto (Ver Anexo A- ).

### Índice de confiabilidad del Instrumento

Dónde:

$$\alpha = \frac{N \cdot P}{1 + P (N - 1)}, 0 \leq \alpha \leq 1$$

$$P = \frac{\sum P}{N \cdot P}$$

N = Numero de Ítems.

$\sum P$  = Sumatoria de las correlaciones.

NP = Numero de las correlaciones.

NP = Numero de las correlaciones no repetidas o no excluidas

$$\alpha = \frac{N}{(N-1)} \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

$$\alpha = \frac{30}{(30-1)} \left[ 1 - \frac{20,75}{105,25} \right]$$

$$\alpha = (1,0340) (0,81)$$

$$\alpha = 0,8305$$

Dónde:

$$N = 30$$

$$\sum s_i^2 = 20,75$$

$$s_t^2 = 105,25$$

### **Técnicas de Análisis de Datos**

Dentro de una investigación cuantitativa, según Palella y Martins, (2006), señalan que “ameritan la codificación de instrumentos, que tiene por objetivo sistematizar y simplificar la información procedente de los cuestionarios” (p.186). Por esta razón, se tomaron en cuenta algunos pasos para este estudio, como son, el registro organizado de los datos y el procesamiento de las informaciones suministradas por los encuestados.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

En este capítulo se presentan los resultados y el análisis de la información emanadas de la encuesta realizada. Para Arias (2006), en el proceso de análisis de datos: “se definen las técnicas lógicas (inducción, deducción, análisis y síntesis) o estadísticas (descriptivas o inferenciales) que serán empleadas para descifrar lo que revelan los datos recolectados” (p.111).

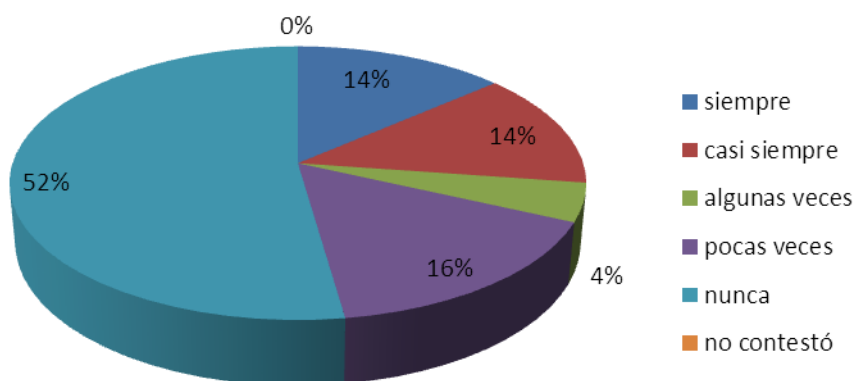
Para el análisis de los resultados se empleó el sistema operativo SPSS 20, el cual permitió procesar la información y realizar un análisis por medio del estadístico para determinar la frecuencia de las proposiciones. Es importante recordar que para el procesamiento de la información se estableció el cinco (5) para la opción siempre, el cuatro (4) para la opción casi siempre, el tres (3) para la opción algunas veces, el dos (2) para la opción pocas veces y el un (1) para la opción nunca, así mismo es pertinente mencionar que por estar conformado por dimensiones positivas y negativas en los ítems (1, 8, 11, 13, 17, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30 ) se invertirá el puntaje de la escala, dado que una respuesta seleccionada con la máxima ponderación indicará una debilidad en lugar de una fortaleza como en los demás reactivos.

En atención al instrumento aplicado, se muestra un total de treinta (30) cuadros con sus frecuencias absolutas y su valor porcentual, además de la presentación gráfica que permite tener una mejor apreciación sobre los datos. Los resultados obtenidos se presentan a continuación:

## Cuadro 6

### Recibe beneficios económicos por los esfuerzos realizados en su jornada laboral

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	Nulo	subtotal
Porcentaje	14%	14%	5%	16%	52%	0%	100%
Frecuencia Absoluta.	6	6	2	7	23	0	44



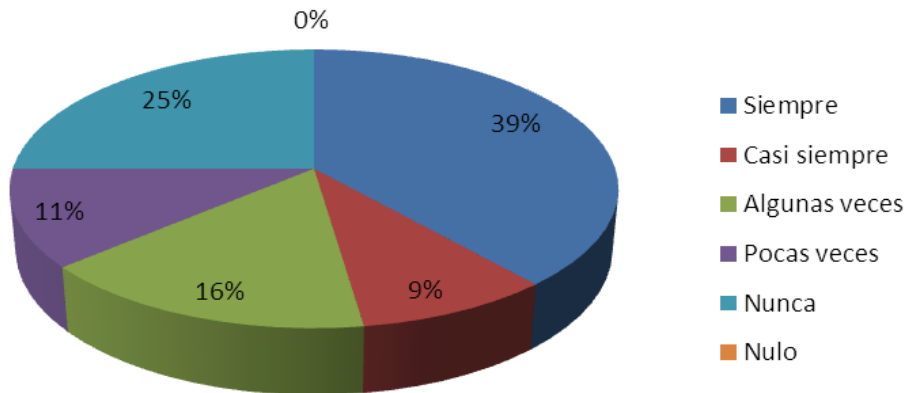
**Gráfico 1.** Recibe beneficios económicos por los esfuerzos realizados en su jornada laboral

En la primera proposición dirigida a determinar la percepción del docente referente a si recibe beneficios económicos por los esfuerzos realizados en su jornada laboral, se pudo apreciar que el 52% de la muestra manifestó que nunca recibe dichos beneficios extras por aquellos esfuerzos que realiza fuera de sus horas laborales, por su parte un 16% de la muestra comenta que pocas veces los recibe, así mismo, un 14% afirma que siempre o poca veces se les retribuye económicamente por su labor, y un 4% comenta que algunas veces.

## Cuadro 7

### Para obtener beneficios a nivel laboral debe exigirse un poco más

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	Nulo	subtotal
Porcentaje	39%	9%	16%	11%	25%	0%	100%
Frecuencia Absoluta.	17	4	7	5	11	0	44



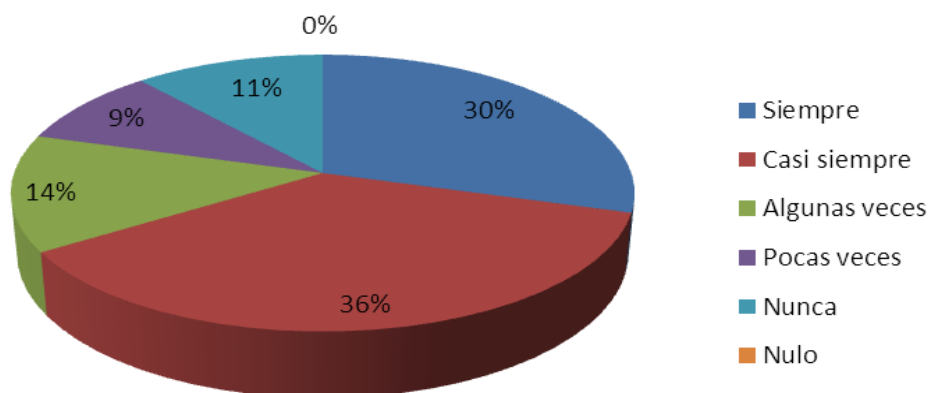
**Gráfico 2.** Para obtener beneficios a nivel laboral debe exigirse un poco más

En cuanto a aquellas exigencias que debe tener el docente fuera de su jornada laboral para lograr cumplir con las exigencias planteadas por las distintas instituciones educativas, se tiene que un 39% de la muestra afirma que siempre debe exigirse un poco mas para alcanzar la calidad en su profesión, mientras que un 9% comenta que casi siempre debe hacer, por su parte un 16% afirma que algunas veces, un 25% comenta que nunca debe exigirse mas de lo necesario y un 11% comenta que pocas veces debe hacerlo, en tanto, ningún docente escapa a estas exigencias puesto que la encuesta arroja que un 0% de la muestra lo certifica.

## Cuadro 8

### El ambiente laboral donde se desempeña le permite crecer profesionalmente

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	Nulo	subtotal
Porcentaje	30%	36%	14%	9%	11%	0%	100%
Frecuencia Absoluta.	13	16	6	4	5	0	44



**Gráfico 3.** El entorno laboral donde se desempeña le permite crecer profesionalmente.

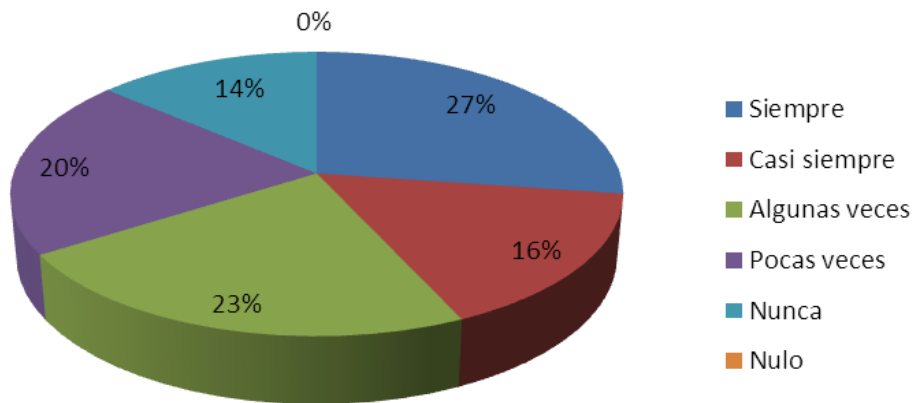
En este gráfico se puede apreciar claramente como el 36% de la muestra afirma que casi siempre el entorno laboral donde desempeña su labor docente, le permite crecer profesionalmente, siendo una mayoría en porcentaje, sin embargo, un 30% de la muestra confirma que siempre se le es permitido el crecimiento profesional, bien sea con estudios realizados de forma personal, como bien con la realización de talleres planteados por el personal, dentro de la institución educativa, por su parte, un 14% siente que algunas veces le es permitido este beneficio, mientras que un 9% comenta que pocas veces se les permite y un 11% de la población percibe que la institución nunca le permite el crecimiento profesional.



### Cuadro 9

**Dedica más tiempo del establecido en su horario para actividades de carácter laboral.**

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	Nulo	subtotal
Porcentaje	27%	16%	23%	20%	14%	0%	100%
Frecuencia Absoluta.	12	7	10	9	6	0	44



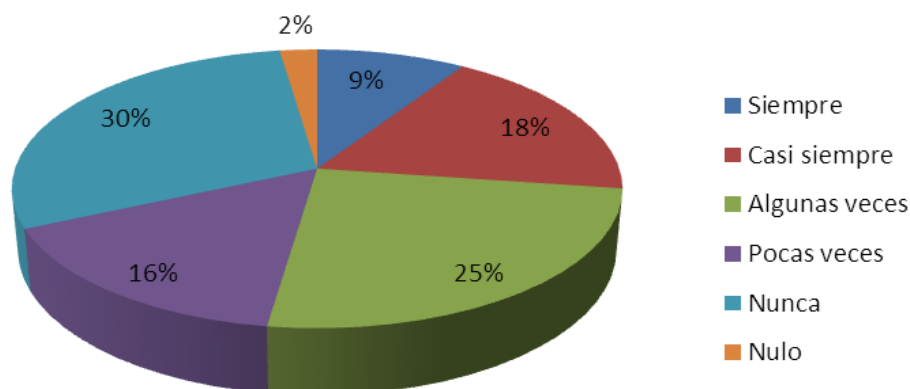
**Gráfico 4.** *Dedica más tiempo del establecido en su horario para actividades de carácter laboral.*

En este cuarto gráfico donde se visualiza de manera clara la intención de medir la cantidad de tiempo extra que puede dedicar un docente en actividades de carácter laboral, se tiene que la muestra afirma que un 27% dedica siempre mas tiempo del establecido en su jornada regular, mientras que un 23% algunas veces lo hace, por su parte un 20% de la muestra pocas veces invierte su tiempo extra en labores profesionales fuera del horario, un 16% casi siempre lo hace y un 14% nunca lo hace.

## Cuadro 10

**Las exigencias extracurriculares en el campo laboral suelen restar calidad de tiempo familiar.**

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	Nulo	subtotal
Porcentaje	9%	18%	25%	16%	30%	2%	100%
Frecuencia Absoluta.	4	8	11	7	13	1	44



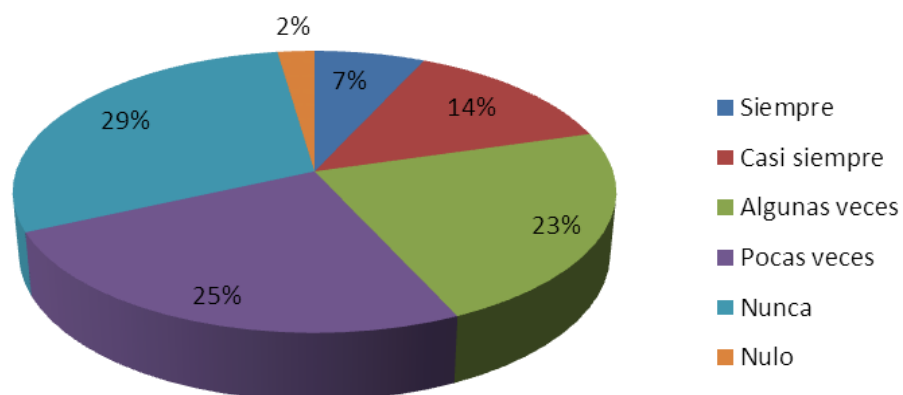
**Gráfico 5.** *Las exigencias extracurriculares en el campo laboral suelen restar calidad de tiempo familiar.*

El gráfico muestra que un 30% de la población dedica tiempo de calidad a su familia a pesar de las exigencias extracurriculares que debe asumir por su profesión, sin embargo, con un 25%, la muestra confirma que algunas veces esto ocurre, consecuencia de las distintas actividades de materia laboral, por su parte, un 18% asegura que casi siempre este tiempo con la familia se ve afectado, así como un 9% afirma que siempre sucede, por su parte, un 2% de la muestra se abstuvo de responder.

### Cuadro 11

**El estado emocional generado por situaciones laborales afecta el entorno familiar.**

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	Nulo	subtotal
Porcentaje	7%	14%	23%	25%	30%	2%	100%
Frecuencia Absoluta.	3	6	10	11	13	1	44



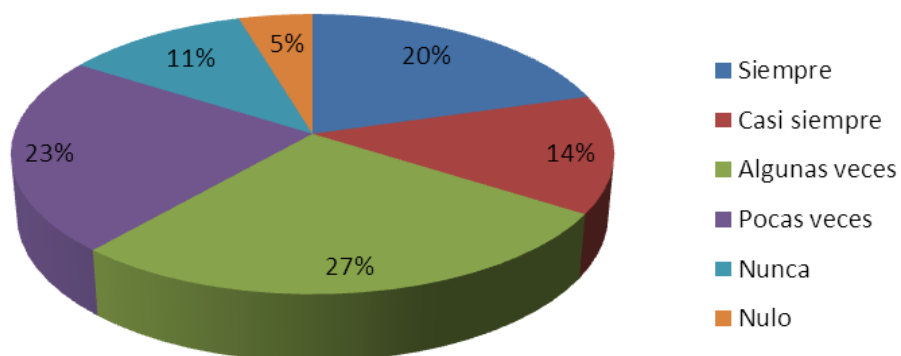
**Gráfico 6.** *El estado emocional generado por situaciones laborales afecta el entorno familiar.*

En este caso, un 29% de la muestra comenta que nunca el estado emocional generado por aquellas situaciones laborales, afecta el entorno familiar, por su parte, un 25% comenta que pocas veces este se afectado, así como también un 23% asegura que algunas veces ocurre, sin embargo un 14% afirma que casi siempre y un 7% asevera que siempre llevan consigo el estado emocional generado por afecciones laboral, es llevado al hogar, afectando así su entorno.

## Cuadro 12

**El trabajo que debe organizar en el tiempo extra a la jornada labora, causa agotamiento físico.**

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	Nulo	subtotal
Porcentaje	20%	14%	27%	23%	11%	5%	100%
Frecuencia Absoluta.	9	6	12	10	5	2	44



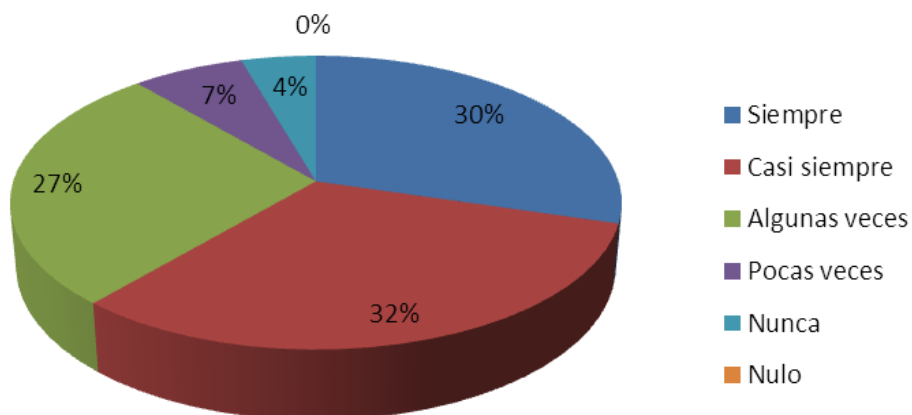
**Gráfico 7.** *El trabajo que debe organizar en el tiempo extra a la jornada laboral, causa agotamiento físico.*

Con un 27% se evidencia que la muestra algunas veces sufre de cansancio físico producto del trabajo que debe organizar en el tiempo extra de la jornada laboral, por su parte, un 23% asegura que esto ocurre pocas veces, así como un 20% asegura que siempre sucede y un 14% explica que casi siempre, por su parte un 11% de la muestra nunca ha manifestado síntomas de cansancio gracias a la organización en tiempo extra de asuntos laborales, por último, un 5% no emitió ninguna opinión.

### Cuadro 13

#### Percibo poca concentración al momento de la jornada laboral.

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	Nulo	subtotal
Porcentaje	30%	32%	27%	7%	5%	0%	100%
Frecuencia Absoluta.	13	14	12	3	2	0	44



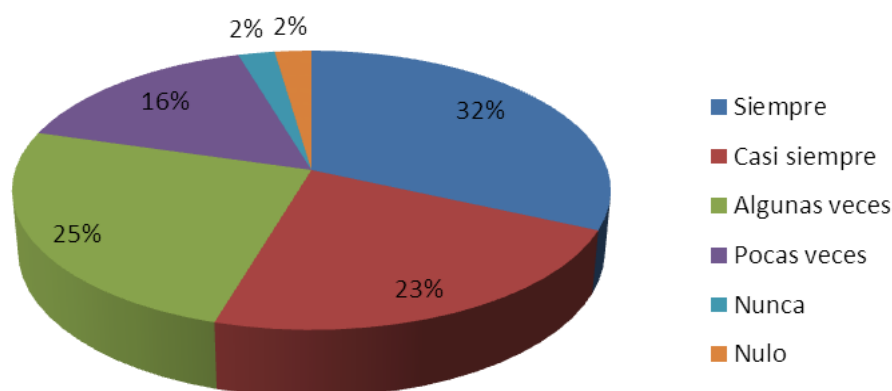
**Gráfico 8.** Percibo poca concentración al momento de la jornada laboral.

Los resultados demostraron que un 32% de la muestra casi siempre percibe poca concentración al momento de la jornada laboral, por su parte un 30% siempre lo manifiesta, así como también un 27% comenta que algunas veces ocurre, por su parte un 7% afirma que esta percepción ocurre pocas veces y por ultimo un 4% nunca ha sentido poca concentración dentro de su jornada laboral.

## Cuadro 14

### El esfuerzo en el campo educativo es poco reconocido.

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	Nulo	subtotal
Porcentaje	32%	23%	25%	16%	2%	2%	100%
Frecuencia Absoluta.	14	10	11	7	1	1	44



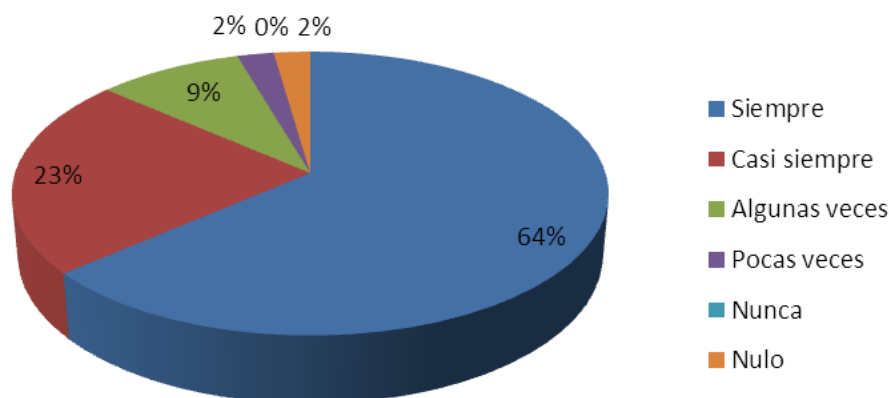
**Gráfico 9.** *El esfuerzo en el campo educativo es poco reconocido.*

Los datos obtenidos demostraron que un 32% de la muestra opina que el esfuerzo en el campo educativo es poco reconocido, por su parte un 25% comenta que algunas veces, un 23% afirma que casi siempre lo es, sin embargo, un 16% comenta que solo pocas veces es valorado dicho esfuerzo, por ultimo con un 2% los participantes confirman que nunca es valorado, cabe destacar que un 2% de la muestra decidió no emitir opinión alguna...

### Cuadro 15

**La labor docente se encuentra subvalorada, tomando en cuenta su importancia para la sociedad.**

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	Nulo	subtotal
Porcentaje	64%	23%	9%	2%	0%	2%	100%
Frecuencia Absoluta.	28	10	4	1	0	1	44



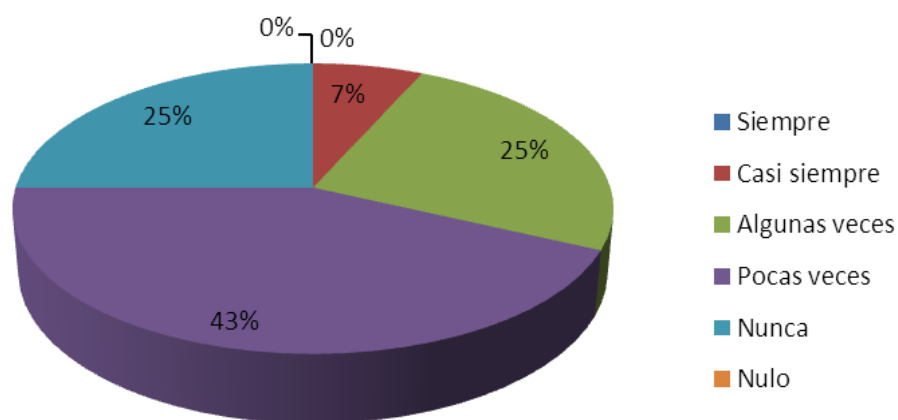
**Gráfico 10.** *La labor docente se encuentra subvalorada, tomando en cuenta su importancia para la sociedad.*

De acuerdo con los datos obtenidos, un 64% de la muestra confirma que la labor docente se encuentra subvalorada, tomando en cuenta su importancia para la sociedad, por su parte, un 23% de la población explica que casi siempre esto ocurre, así mismo un 9% opina que alguna veces sucede, sin embargo un 2% esta de acuerdo con que solo ocurre pocas veces y un 2% se obtuvo de opinar.

## Cuadro 16

### La dinámica de la organización educativa le genera bienestar emocional.

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	Nulo	subtotal
Porcentaje	0%	7%	25%	43%	25%	0%	100%
Frecuencia Absoluta.	0	3	11	19	11	0	44



**Gráfico 11.** La dinámica de la organización educativa le genera bienestar emocional.

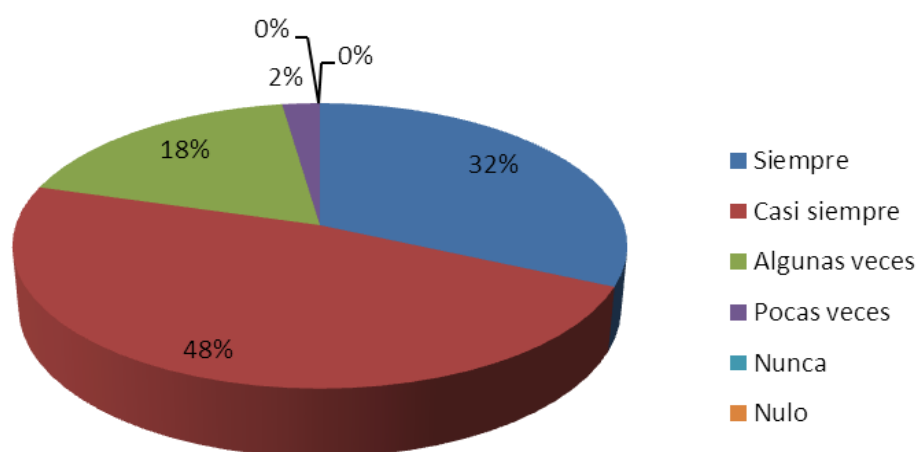
En cuanto al bienestar emocional que genera en los docentes la dinámica de la organización, se tiene que el 43% de la muestra establece que pocas veces se genera un bienestar emocional, un 25% está de acuerdo en que se nunca se genera y otro 25% afirma que algunas veces, sin embargo un 7% establece que casi siempre la institución ofrece un ambiente adecuado para generar en el capital humano un bienestar emocional. Por su parte, ninguno de los participantes expuso que nunca se manifiesta esta dinámica por parte de la organización.



## Cuadro 17

### Se identifica claramente con las políticas educativas de la institución.

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	Nulo	subtotal
Porcentaje	32%	48%	18%	2%	0%	0%	100%
Frecuencia Absoluta.	14	21	8	1	0	0	44



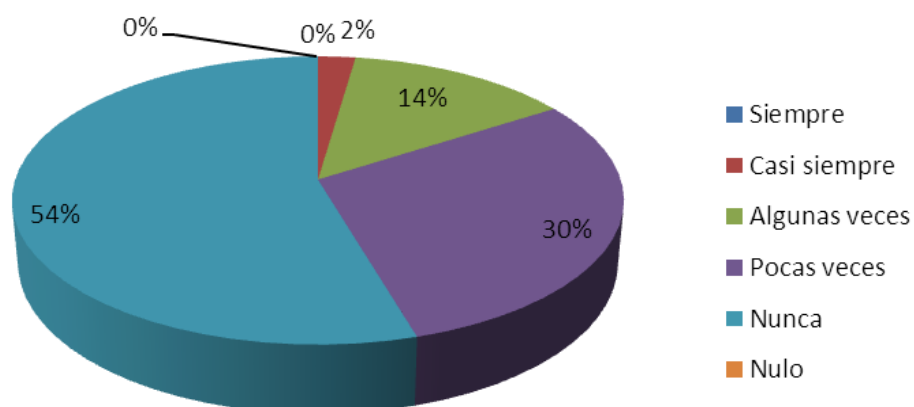
**Gráfico 12.** Se identifica claramente con las políticas educativas de la institución.

En cuanto a la identificación clara con las políticas educativas de la institución por parte de los docentes, se tiene que un 48% de la muestra casi siempre se identifica con dichas políticas educativas, por su parte un 38% opina que siempre se encuentra identificado, así como un 18% expresa que algunas veces esto sucede y por ultimo un 2% pocas veces esta de acuerdo con las políticas educativas de la organización, cabe destacar que existe un 0% de los participantes que se encuentra en desacuerdo con esta proposición

### Cuadro 18

**Dentro de la institución educativa establece buena comunicación con las personas que le rodean.**

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	Nulo	subtotal
Porcentaje	0%	2%	14%	30%	55%	0%	100%
Frecuencia Absoluta.	0	1	6	13	24	0	44



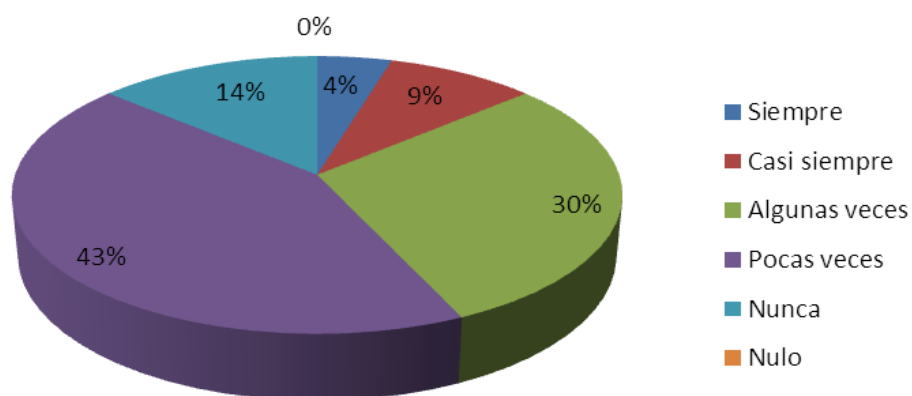
**Gráfico 13.** *Dentro de la institución educativa establece buena comunicación con las personas que le rodean.*

Referente a la consideración de buena comunicación entre las personas dentro de la institución educativa se tiene que un 54% de la muestra expresa que nunca ha existido una buena comunicación, por su parte un 30% opina que pocas veces esta situación ocurre, así mismo un 14% comenta que esto se presenta solo algunas veces y un 2% afirma que casi siempre esta situación se presenta favorablemente.

### Cuadro 19

**La comunicación entre el personal docente de la organización educativa es estresante.**

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	Nulo	subtotal
Porcentaje	5%	9%	30%	43%	14%	0%	100%
Frecuencia Absoluta.	2	4	13	19	6	0	44



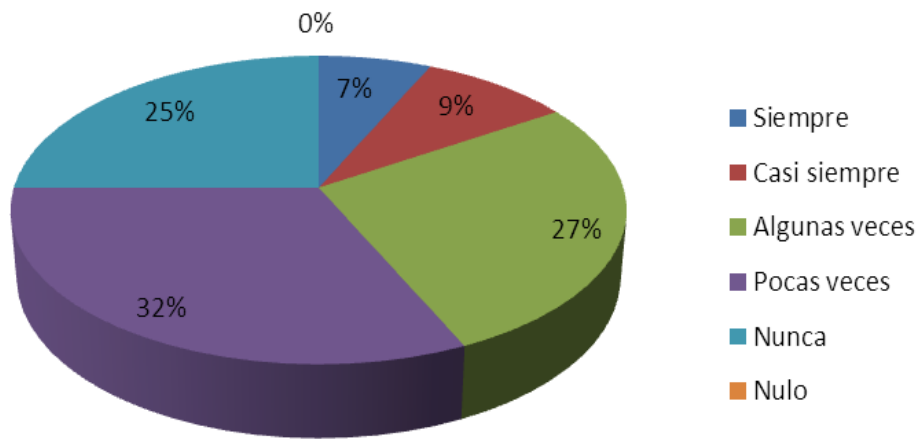
**Gráfico 14.** *La comunicación entre el personal docente de la organización educativa es estresante.*

Los datos obtenidos demuestran claramente que un 43% de la muestra esta de acuerdo en que pocas veces la comunicación entre el personal docente de la organización educativa es estresante, sin embargo, un 30% expresa que solo algunas veces esta situación de comunicación resulta estresante. Por su parte un 14% opina que nunca es estresante, un 9% afirma que casi siempre lo es y por ultimo un 4% toma siempre la comunicación como una situación estresante.

## Cuadro 20

**Las relaciones entre el personal docente y directivo resultan estresantes.**

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	Nulo	subtotal
Porcentaje	7%	9%	27%	32%	25%	0%	100%
Frecuencia Absoluta.	3	4	12	14	11	0	44



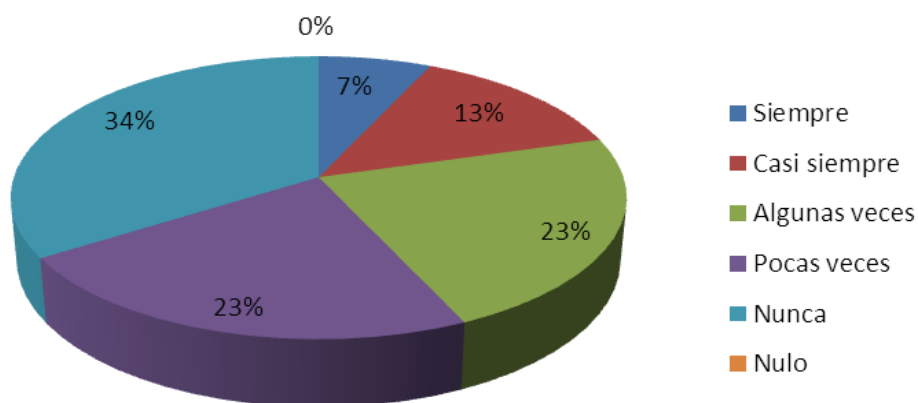
**Gráfico 15.** *Las relaciones entre el personal docente y directivo resultan estresantes.*

En cuanto a las relaciones entre el personal docente y directivo el 32% de la muestra expresa que pocas veces resulta estresante, por su parte un 27% opina que algunas veces esta relación puede llegar a ser estresante, sin embargo un 25% afirma que nunca ha sido así, y un 9% admite que casi siempre, por ultimo un 7% de la muestra sugiere que siempre se presenta situaciones donde es evidenciada lo estresante que puede ser la relación entre el personal directivo y docente de la institución educativa.

## Cuadro 21

### La rutina laboral le resulta monótona.

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	Nulo	subtotal
Porcentaje	7%	14%	23%	23%	34%	0%	100%
Frecuencia Absoluta.	3	6	10	10	15	0	44



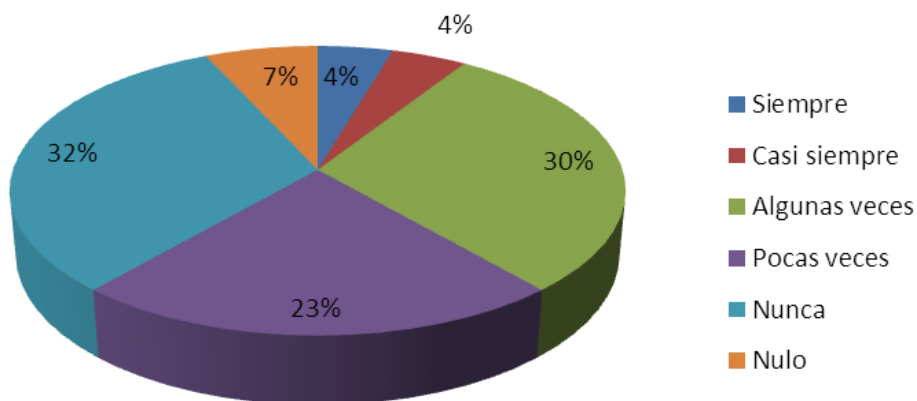
**Gráfico 16.** La rutina laboral le resulta monótona.

En cuanto a lo monótona que puede resultar la rutina laboral en algunas ocasiones se tiene que el 34% de la muestra opina que nunca ha sentido monotonía, mientras que un 23% expresa que pocas veces ha sido así, por su parte otro 23% asuma que algunas veces sienten monotonía dentro de su jornada, así mismo un 13% expresa que casi siempre lo experimentan y un 7% asume que siempre consideran monótona la labor docente.

## Cuadro 22

**La supervisión de la institución educativa establece prioridad de acción en los objetivos al implementar o desarrollar.**

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	Nulo	subtotal
Porcentaje	5%	5%	30%	23%	32%	7%	100%
Frecuencia Absoluta.	2	2	13	10	14	3	44



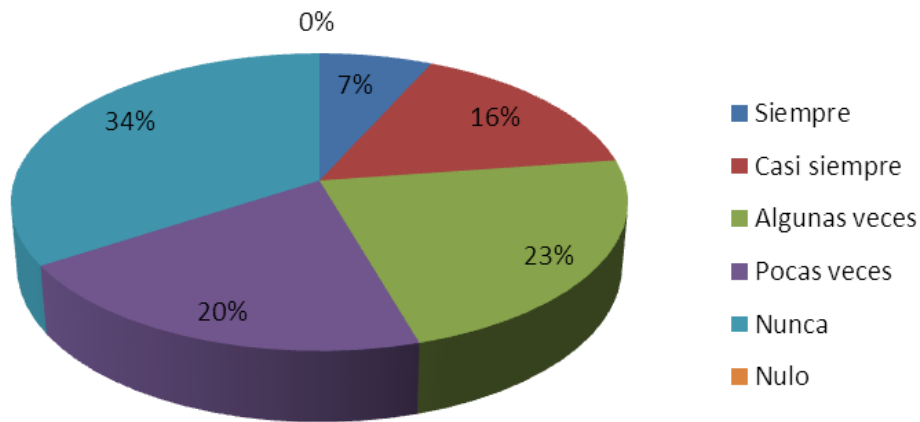
**Gráfico 17.** *La supervisión de la institución educativa establece prioridad de acción en los objetivos al implementar o desarrollar.*

Al obtener el resultado, un 32% de la muestra manifestó que la supervisión de la institución nunca establece prioridad de acción en los objetivos al implementar o desarrollar, por su parte un 30% afirma que algunas veces en este sentido la supervisión de la institución lo hace posible, sin embargo un 23% expresa que pocas veces son perceptibles estas prioridades, un 4% opina que siempre y casi siempre es posible, por su parte, un 7% de la muestra se abstuvo de emitir opinión alguna.

### Cuadro 23

**La supervisión que ejerce el personal directivo le genera estrés.**

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	Nulo	subtotal
Porcentaje	7%	16%	23%	20%	34%	0%	100%
Frecuencia Absoluta.	3	7	10	9	15	0	44



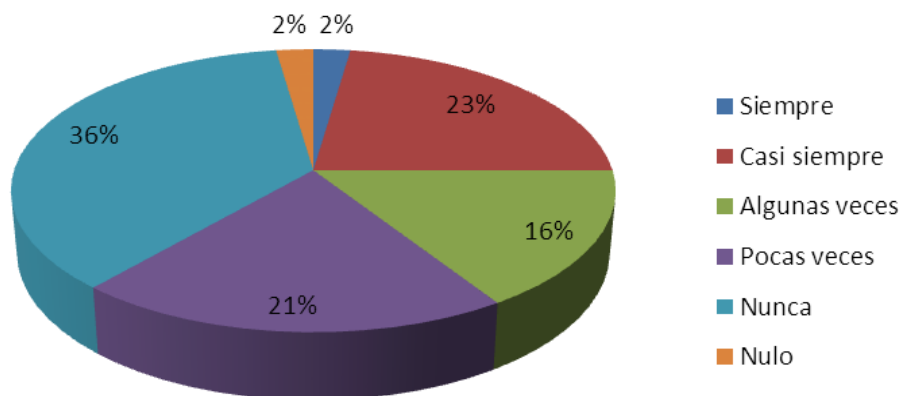
**Gráfico 18.** *La supervisión que ejerce el personal directivo le genera estrés.*

Tomando en cuenta los resultados obtenidos, se tiene que un 34% de la muestra afirma que nunca ha sentido estrés por parte de la supervisión del personal directivo, mientras que un 23% de la misma, afirma que algunas veces esto es evidente, un 20% de los docentes expresa que pocas veces, un 16% casi siempre siente presión por parte del personal directivo y la supervisión que ejercen, por ultimo, solo un 7% se ve afectado por esta supervisión.

## Cuadro 24

**El liderazgo no reconocido en su persona dentro de la institución le genera estrés.**

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	Nulo	subtotal
Porcentaje	2%	23%	16%	20%	36%	2%	100%
Frecuencia Absoluta.	1	10	7	9	16	1	44



**Gráfico 19.** *El liderazgo no reconocido en su persona dentro de la institución le genera estrés.*

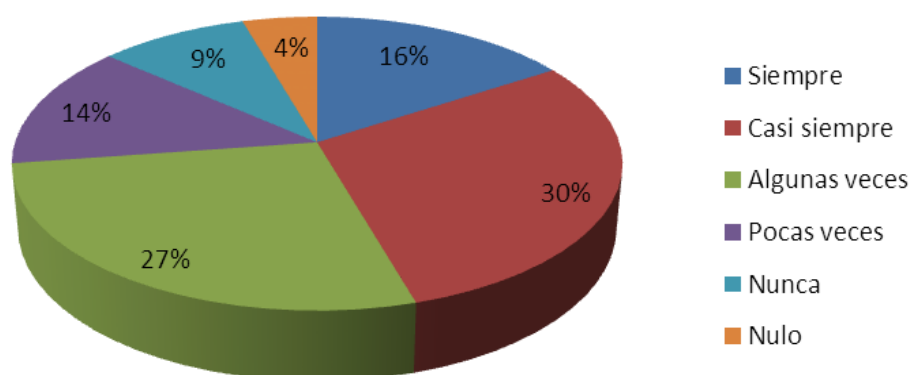
Los resultados demostraron que un 36% de la muestra opina que nunca se le es reconocido el liderazgo en su persona dentro de la institución, sin embargo, el 21% de los docentes expresa que pocas veces, en cuanto a un 23% comenta que casi siempre este liderazgo es reconocido por parte de la institución y un 16% comenta que algunas veces percibe este reconocimiento, por su parte el 2% manifiesta que siempre, cabe destacar que un 2% de la muestra no emitió opinión.



## Cuadro 25

### Conoce ampliamente las habilidades de la Inteligencia Emocional.

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	Nulo	subtotal
Porcentaje	16%	30%	27%	14%	9%	5%	100%
Frecuencia Absoluta.	7	13	12	6	4	2	44



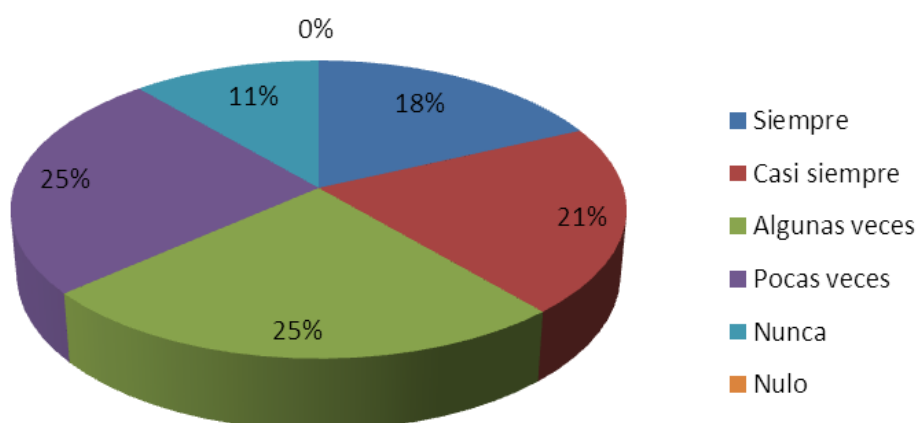
**Gráfico 20.** Conoce ampliamente las habilidades de la Inteligencia Emocional.

En cuanto a las habilidades de la Inteligencia Emocional se refiere, se tiene que el 30% de la muestra afirma conocer sus habilidades, y un 27% expresa que algunas veces, sin embargo, un 16% comenta que siempre las ha conocido y por su parte, un 14% manifiesta que pocas veces las ha escuchado nombrar, mientras que un 9% afirma que nunca ha escuchado de estas habilidades y un 4% no respondió.

## Cuadro 26

### Dentro de su rutina laboral aplica estrategias de la Inteligencia Emocional.

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	Nulo	subtotal
Porcentaje	18%	20%	25%	25%	11%	0%	100%
Frecuencia Absoluta.	8	9	11	11	5	0	44



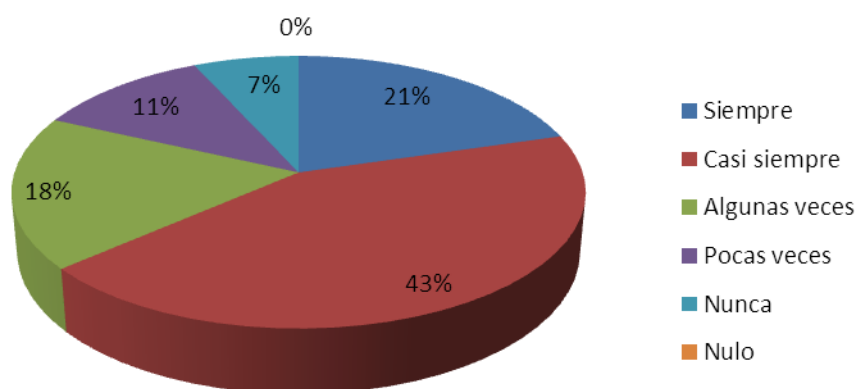
**Gráfico 21.** Dentro de su rutina laboral aplica estrategias de la Inteligencia Emocional.

Dentro de los resultados obtenidos se tiene que un 25% de la muestra afirma que algunas veces o pocas veces ha puesto en practica las estrategias de la inteligencia emocional, por su parte el 21% de los docentes manifiesta que casi siempre las aplica, un 18% demuestra que siempre las ha usado dentro de su rutina diaria y por ultimo, un 11% confirma que nunca las ha usado.

## Cuadro 27

### Controla sus emociones positivamente para evitar situaciones de estrés.

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	Nulo	subtotal
Porcentaje	20%	43%	18%	11%	7%	0%	100%
Frecuencia Absoluta.	9	19	8	5	3	0	44



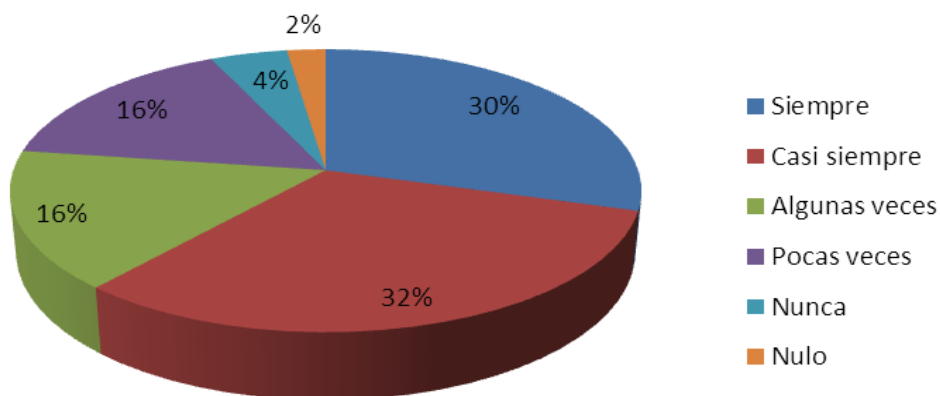
**Gráfico 22.** Controla sus emociones positivamente para evitar situaciones de estrés.

Los resultados de la muestra arrojan que el 43% afirma que casi siempre controla sus emociones positivamente para evitar situaciones de estrés, mientras que un 21% siempre las controla, el 18% de la muestra afirma que algunas veces sucede, un 11% de los docentes comenta que pocas veces y un 7% manifiesta que nunca controla positivamente sus emociones para evitar situaciones de estrés.

## Cuadro 28

**Controla sus emociones para evitar situaciones de estrés dentro de su jornada laboral.**

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	Nulo	subtotal
Porcentaje	30%	32%	16%	16%	5%	2%	100%
Frecuencia Absoluta.	13	14	7	7	2	1	44



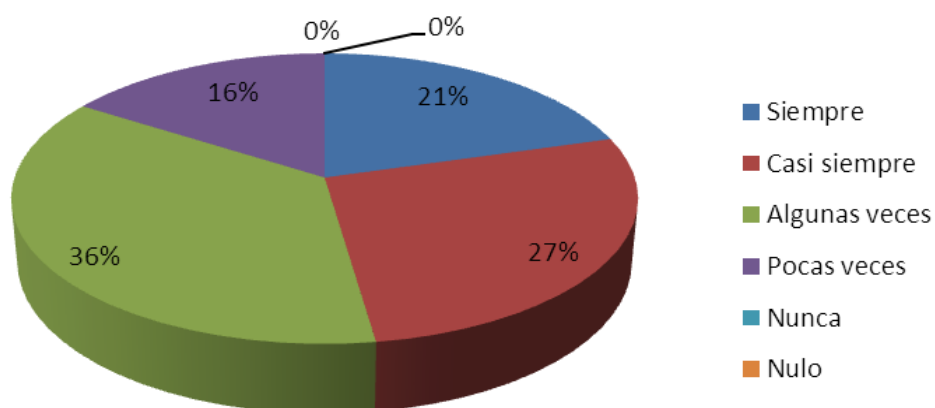
**Gráfico 23.** *Controla sus emociones para evitar situaciones de estrés dentro de su jornada laboral.*

De acuerdo a los resultados obtenidos un 32% de los docentes manifiesta que casi siempre controla sus emociones para evitar situaciones de estrés dentro de la jornada laboral, mientras que un 30% afirma que siempre las controla, por su parte un 16% comenta que algunas veces lo hace, otro 16% expresa que pocas veces evita situaciones de estrés, controlando sus emociones, un 4% afirma que nunca lo hace, por ultimo un 2% prefirió no manifestar su opinión.

## Cuadro 29

**Puede pensar como se sentirán los demás antes de expresar sus opiniones.**

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	Nulo	subtotal
Porcentaje	20%	27%	36%	16%	0%	0%	100%
Frecuencia Absoluta.	9	12	16	7	0	0	44



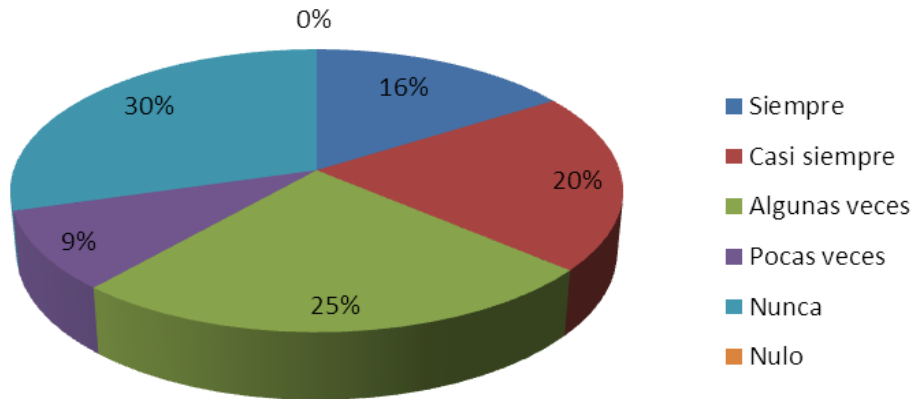
**Gráfico 24.** *Puede pensar cómo se sentirán los demás antes de expresar sus opiniones.*

Un 36% de los docentes encuestados afirma que algunas veces puede pensar como se sentirán los demás antes de expresar sus opiniones, por su parte un 27% de la muestra expresa que casi siempre lo hace, en cuanto a un 21% comenta que siempre piensa en el compañero o compañera antes de expresar sus emociones o pensamientos, por ultimo, un 16% comenta que pocas veces se detiene a pensar antes de comunicar sus opiniones.

### Cuadro 30

**Las emociones negativas (decepción envidia, celos, frustración, etc.) pueden generar baja productividad en el desempeño laboral.**

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	Nulo	subtotal
Porcentaje	16%	20%	25%	9%	30%	0%	100%
Frecuencia Absoluta.	7	9	11	4	13	0	44



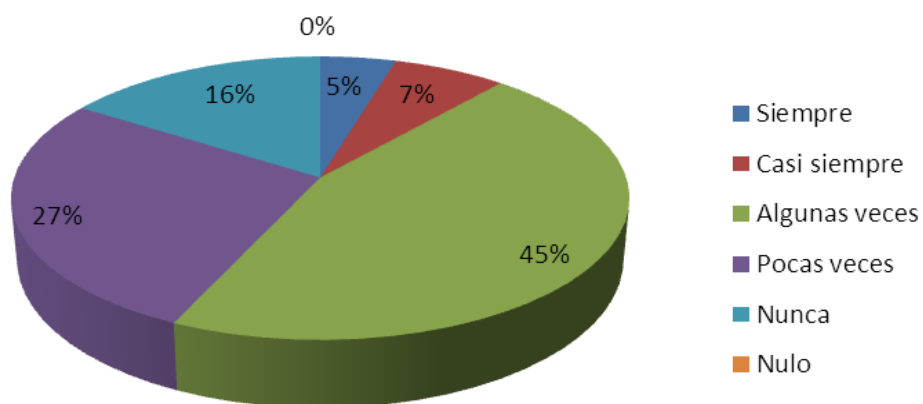
**Gráfico 25.** Las emociones negativas (decepción envidia, celos, frustración, etc.) pueden generar baja productividad en el desempeño laboral.

En cuanto a la baja productividad en el desempeño laboral, producto de las emociones negativas, el 30% de la muestra expresa que nunca se ha visto afectado sus niveles de desempeño por dichas emociones, sin embargo un 25% afirma que algunas veces, por su parte un 20% confirma que casi siempre este desempeño se ha visto afecto por las emociones negativas, al igual que el 16% de los docente que lo expresan, por su parte un 9% de la población encuestada opina que pocas veces estos sentimientos generan baja productividad.

### Cuadro 31

#### Le resulta difícil realizar cambios en su vida.

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	Nulo	subtotal
Porcentaje	5%	7%	45%	27%	16%	0%	100%
Frecuencia Absoluta.	2	3	20	12	7	0	44



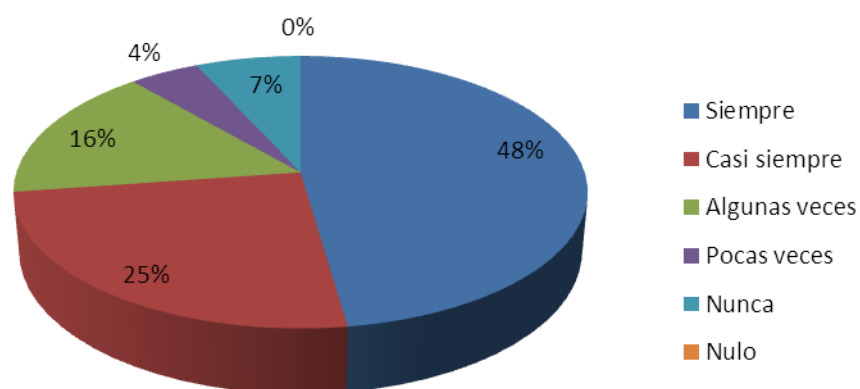
**Gráfico 26.** *Le resulta difícil realizar cambios en su vida.*

En este gráfico se puede apreciar claramente como el 45% de la muestra afirma que algunas veces le resulta difícil realizar cambios en su vida, siendo esto una mayoría en el porcentaje de la población, por su parte, un 27% afirma que pocas veces esta situación está presente en sus vidas, un 16% afirma que nunca le ha sido difícil realizar cambios en su vida, por su parte un 7% de los docentes presentes en la institución educativa manifiesta que casi siempre y por ultimo un 5% de la población opina que siempre los cambios en su vida han provocado han sido difíciles de asumir.

### Cuadro 32

**Se conoce a sí mismo, por tanto, sabe lo que hace, piensa y siente.**

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	Nulo	subtotal
Porcentaje	48%	25%	16%	5%	7%	0%	100%
Frecuencia Absoluta.	21	11	7	2	3	0	44



**Gráfico 27.** *Se conoce a sí mismo, por tanto, sabe lo que hace, piensa y siente.*

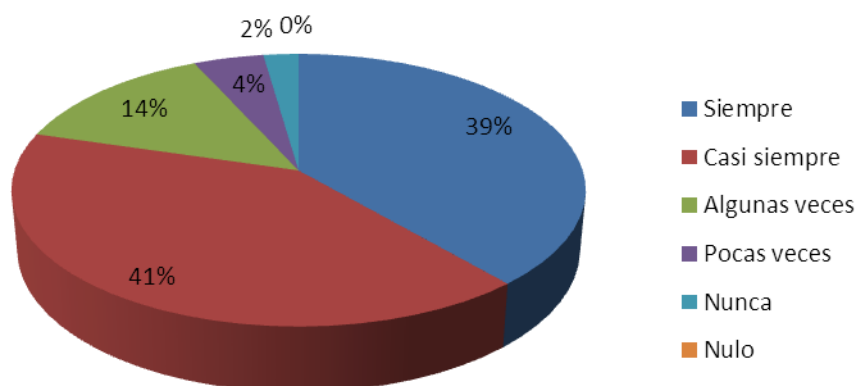
En los datos arrojados, se demuestra que el 48% de la población confirma que siempre se conoce, por tanto, sabe lo que hace, piensa y siente, por su parte un 25% de los docentes manifiestan que casi siempre reconocen lo que piensan, sienten o incluso saben lo que hacen, un 16% confirma que solo algunas veces esta situación ocurre, en un 7% de la población de la institución, conocerse a si mismo es algo que nunca ocurre y por ultimo un 4% menciona que pocas veces esto ocurre.



### Cuadro 33

**Puede separar los conflictos que se le presentan y no involucrarlos tanto en su vida familiar, conyugal o incluso laboral.**

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	Nulo	subtotal
Porcentaje	39%	41%	14%	5%	2%	0%	100%
Frecuencia Absoluta.	17	18	6	2	1	0	44



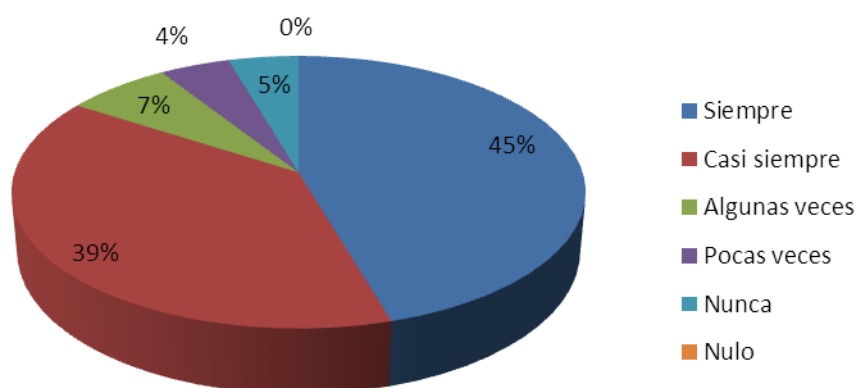
**Gráfico 28.** *Puede separar los conflictos que se le presentan y no involucrarlos tanto en su vida familiar, conyugal o incluso laboral.*

En este gráfico se puede apreciar claramente como el 41% de la muestra afirma que casi siempre puede separar los conflictos que se le presenta y no involucrarlos tanto en su vida familiar, conyugal o incluso laboral, un 39% de la muestra confirma que siempre pueden lograrlo, dejando de lado estos conflictos sin llegar a afectar ninguno de los otros ámbitos de su vida, por su parte, un 14% manifiesta que algunas veces los conflictos que surgen en cualquiera de su entorno, son trasladados a los otros. Un 4% menciona que pocas veces esto ocurre, y un 2% manifiesta que esto nunca ocurre en sus vidas.

### Cuadro 34

**Se siente a gusto consigo mismo (a) cuando evalúa sus aspectos positivos y negativos.**

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	Nulo	subtotal
Porcentaje	45%	39%	7%	5%	5%	0%	100%
Frecuencia Absoluta	20	17	3	2	2	0	44



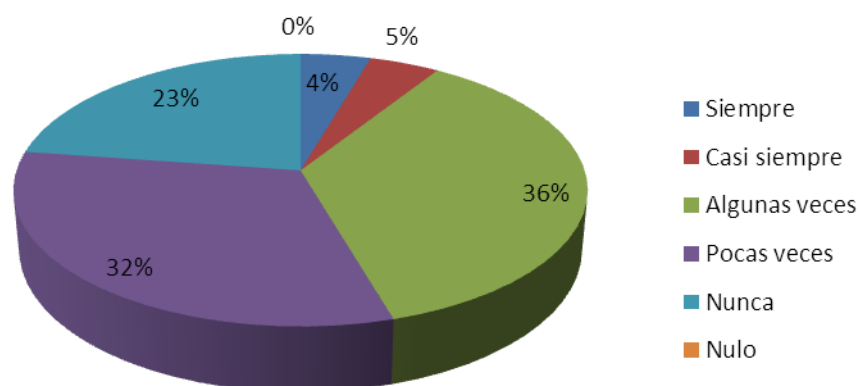
**Gráfico 29.** *Se siente a gusto consigo mismo (a) cuando evalúa sus aspectos positivos y negativos.*

Los datos arrojados por la encuesta de opinión demuestran que el 45% del personal docente encuestado dentro de la institución siempre se siente a gusto consigo mismo (a) cuando evalúa sus aspectos positivos y negativos, por su parte un 39% de la muestra expresa que casi siempre esta situación es palpable, un 7% evaluando los aspectos positivos y negativos de su vida pocas veces se siente a gusto, un 5% de los docentes nunca se siente bien con los resultados vistos a lo largo de su vida y un 4% pocos veces.

### Cuadro 35

**Confía en las ideas de otros en lugar de confiar en las propias al momento de trabajar.**

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	Nulo	subtotal
Porcentaje	5%	5%	36%	32%	23%	0%	100%
Frecuencia Abs.	2	2	16	14	10	0	44



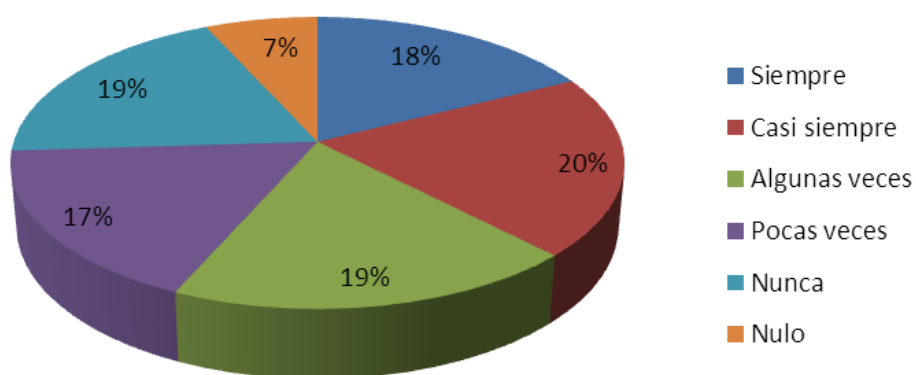
**Gráfico 30.** *Confía en las ideas de otros en lugar de confiar en las propias al momento de trabajar.*

De acuerdo con los resultados es evidente que un 36% de la muestra algunas veces confía en las ideas de otros en lugar de confiar en las propias al momento de trabajar, por su parte, un 32% de los docentes pocas veces lo hace, mientras que un 23% nunca confía en las ideas de otros por encima de las propias, un 5% casi siempre lo hace de esta forma y un 4% siempre depende primero de las ideas ajenas que de las propias.

### Cuadro 36

#### Estrés laboral docente.

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	Nulo	subtotal
Porcentaje	18%	20%	19%	17%	19%	7%	100%
Frecuencia Absoluta	108	124	117	107	118	42	616



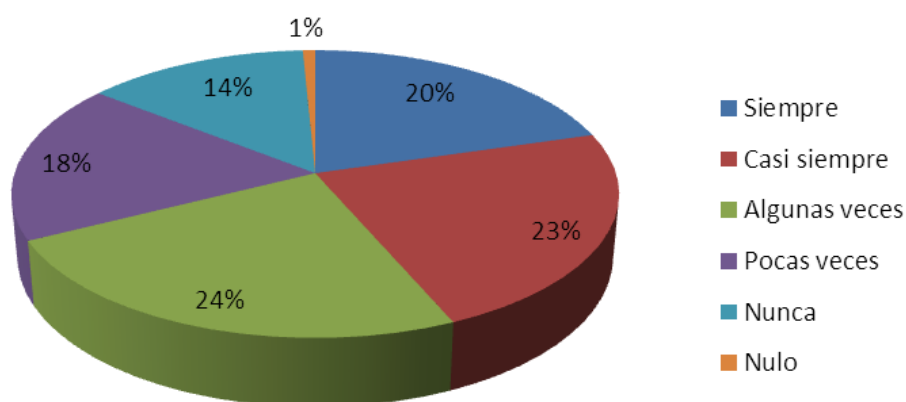
**Gráfico 31.** Variable Estrés Laboral Docente

Una vez tomados los resultados de la encuesta de opinión de acuerdo a cada una de las dimensiones, se tiene que para la variable del estrés laboral docente, los datos arrojan que un 20% de la muestra presenta casi siempre, de alguna manera síntomas relacionados con el estrés dentro de su entorno laboral y fuera de el, un 19% opina que algunas veces los refleja, un 19% nunca ha sentido síntoma alguno, sin embargo un 18% siempre manifiesta algún síntoma relacionado con el entres en su profesión, un 17% pocas veces lo siente, cabe destacar que un 7% no presenta síntoma alguno puesto que el resultado fue nulo.

### Cuadro 37

#### Inteligencia Emocional

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca	Nulo	subtotal
Porcentaje	20%	23%	24%	18%	14%	1%	100%
Frecuencia Absoluta	135	152	159	119	90	5	660



**Gráfico 32.** Variable Inteligencia Emocional

En este gráfico y partiendo de los datos recolectados a través de la encuesta de opinión donde cada uno de los participantes respondió a cada una de los enunciados planteados donde se median las diferentes dimensiones, se tiene que para la variable de la Inteligencia Emocional, un 24% de la muestra afirma que algunas veces aplica estrategias sobre esta, así como también se explica que con un 23% casi siempre el personal docente ha escuchado hablar sobre esta inteligencia, sin embargo un 20% de la muestra afirma que siempre la ha conocido, por su parte un 18% opina que pocas veces ha manejado estrategias de la inteligencia emocional así como un 14% afirma que nunca ha aplicado las mismas en su vida cotidiana o laboral, cabe destacar que un 1% de la muestra no emitió opinión al respecto.

## **Interpretación y discusión de los resultados**

En este capítulo se presentan las interpretaciones de los resultados obtenidos, tomando en cuenta que los datos fueron recolectados a través de una encuesta de opinión escala likert, con un índice de confiabilidad de 0,83, además se tiene la consiguiente relación con las bases teóricas utilizadas en la siguiente investigación, cabe destacar que solo se presentara la discusión de los resultados que estén vinculados con los motivos que ayudaron a la culminación de este trabajo.

Con respecto al primer objetivo de investigación el cual fue identificar los niveles de estrés que enfrentan los docentes en su desempeño laboral y tomando en cuenta que la calidad de vida del capital humano de las organizaciones es de vital importancia, se tiene que de acuerdo con los datos recolectados por la percepción de los docentes de la organización educativa Colegio San Agustín El Marqués, existen síntomas en algunos casos notables de estrés producto de la labor docente, incluso a causa de la vida cotidiana, el cual puede llegar a ser trasladado al campo laboral trayendo como consecuencia un bajo rendimiento en el desempeño profesional, inconvenientes en el clima organizacional de la institución y hasta somatizaciones a nivel de salud consecuencia del desgaste físico y mental.

Por esa razón, es pertinente decir que los resultados obtenidos coinciden con la posición de El Sahili (2011) expresando que la docencia es una de las áreas que más produce estrés, esto como consecuencia de un ambiente laboral inadecuado, con mucho ruido, contaminación, variación de la temperatura, entre otras.

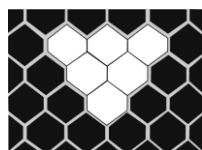
Por otra parte, en cuanto al segundo objetivo de investigación que trata de describir las estrategias basadas en la Inteligencia Emocional para el abordaje del estrés laboral docente en el Colegio San Agustín, El Marqués, en este sentido, tomando en cuenta los resultados antes expuestos, se tiene que los docentes de la institución presentan la mayor disposición para el desarrollo y aplicación de dichas estrategias, utilizando así las necesarias para resolver de la mejor manera posible aquellas situaciones que pudiesen generar estrés, angustia o ansiedad en su vida cotidiana; de esta manera podrán disminuir las tensiones entre los miembros de la

organización, activar su motivación para el mejor cumplimiento de las exigencias laborales, lo que a su vez permitirá una mayor calidad educativa para lograr la excelencia académica.

Por lo tanto, todo lo expuesto anteriormente conduce a pensar en razón a los resultados reportados por los docentes encuestados en que los mismos y tomando en cuenta el tercer objetivo de investigación, el cual se trata de diseñar un taller basado en las estrategias de la Inteligencia Emocional para la gestión del estrés laboral del docente en el Colegio San Agustín, El Marqués, al presentar la disposición para adquirir nuevos conocimiento, se buscaran las estrategias mas apropiadas para que el docente de la institución gestione dentro de su vida diaria y laboral el estrés al que lleguen a enfrentarse, pudiendo reconocer sus sentimientos y reacciones ante las situaciones y ajustarlas de forma adecuada para generar actitudes favorables, por esta razón, la aplicación de un taller basado en las estrategias de la Inteligencia Emocional para la gestión del estrés laboral del docente en el Colegio San Agustín, El Marques, que corresponde al cuarto objetivo de esta investigación, resulta conveniente para que los docentes logren tener a su disposición la serie de estrategias suministradas, y ser aplicadas en el momento propicio.

Con respecto al ultimo objetivo de la investigación, que trata de valorar el taller basado las estrategias de la Inteligencia Emocional para la gestión del estrés laboral del docente en el Colegio San Agustín, El Marqués, se pedirá a los docentes que ofrezcan sus opinión respecto a los datos presentados a lo largo del taller, así mismo, se tomara en cuenta si el personal de la institución, a través de las distintas dinámicas a realizar, logran poner en practica las estrategias ofrecidas, por cuanto marcaran la pauta para reconocer sus emociones y las ajenas, logrando así establecer aptitudes necesaria para el desarrollo de las diferentes habilidades de la inteligencia emocional, como son: el autoconocimiento, la autorregulación, la motivación, la empatia y las habilidades sociales, de esta manera lograr relaciones intrapersonal e interpersonales satisfactorias, dentro y fuera de la institución.

**CAPÍTULO V**  
**TALLER DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y**  
**ESTRÉS LABORAL DOCENTE**



**INSTITUTO PEDAGÓGICO DE MIRANDA**  
**JOSÉ MANUEL SISO MARTÍNEZ**  
**COLEGIO SAN AGUSTIN EL MARQUÉS**



***TALLER***

*La Inteligencia Emocional y*  
*Estrés laboral docente*

Autora:  
Natalia Pacheco

Caracas, noviembre 2014



### ***Introducción***

El presente taller de capacitación responde a una problemática planteada dentro del entorno laboral docente, luego de la recopilación de información obtenida a través de una investigación de campo con nivel descriptivo, la cual se llevó a cabo para determinar los niveles de estrés y las situaciones que lo generan en el día a día en la labor docente, por ello, y con la intención de que los docentes de las organizaciones educativas adquieran las estrategias necesarias para afrontar de manera saludable dichas situaciones, se expone a continuación de forma detallada cuál es el contenido programático, los objetivos del taller, las estrategias, las actividades y su evaluación por parte de los participantes.

### ***Justificación***

En la actualidad, la sociedad se ha visto involucrada en un constante cambio, la inserción de las tecnologías, la situación política y social ha generado tensión en sus habitantes, esto debido a las exigencias diarias en las que se ven inmersos, las consecuencias producidas por la tensión constante ha desencadenado una serie de síntomas a nivel de salud en el individuo que se ve estrechamente ligado a las obligaciones y responsabilidades correspondientes al ámbito social, familiar y hasta laboral, dicha tensión continua trae como consecuencias niveles de estrés en el individuo, el cual es somatizado a través de hipertensión, problemas cardiovasculares e incluso gastrointestinales, entre otros

Debido al aumento de las exigencias de la sociedad, el individuo ha incrementado también sus exigencias a nivel laboral, provocando así lo que en la actualidad se ha denominado como el fenómeno del siglo XXI, el estrés laboral, en este sentido, posee diversos factores que influyen en su producción; la labor docente no escapa a este fenómeno, por esta razón se propone a continuación un taller que aporte una estrategia viable, práctica y accesible al docente para que éste pueda afrontar de manera satisfactoria las situaciones de estrés que puedan presentarse a nivel laboral, logrando así un equilibrio adecuado de sus relaciones interpersonales e incluso intrapersonales.

De este modo, y teniendo en cuenta que uno de los objetivos de este taller es proporcionar estrategias adecuadas para incentivar el desarrollo de la inteligencia emocional en los docentes del Colegio San Agustín, El Marqués, para afrontar de manera saludable el estrés que pueden enfrentar dentro de su campo laboral, se tiene que, en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en su Artículo 87 se establece:

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda tener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho y para ello el Estado garantizará a los trabajadores condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados.

De acuerdo a lo expresado en este Artículo, el Estado debe contribuir con la salud y la seguridad como beneficio de los trabajadores dentro de su ambiente laboral, esto a través de la adopción de medidas que garanticen el desarrollo y desenvolvimiento adecuado del trabajo sin perjudicar la salud de los mismos. En el caso particular del docente, no solo el Estado debe garantizar la puesta en práctica de estos beneficios, sino que además, el personal directivo debe tenerlo siempre presente, ya que son empleados que forman ciudadanos para una sociedad más productiva.

De igual manera, la Ley Orgánica de Educación (2009), menciona en su Artículo 6, lo siguiente:

Artículo 6: el estado, a través de los órganos nacionales con competencia en materia Educativa, ejercerá la rectoría en el Sistema Educativo. En consecuencia garantiza: Condiciones laborales dignas y de convivencia de los trabajadores y las trabajadoras de la educación, que contribuyan a humanizar el trabajo para alcanzar su desarrollo pleno y un nivel de vida acorde con su elevada misión.

En este sentido, la concepción educativa agustiniana explica que la enseñanza es una vocación que trasciende el ámbito de lo profesional, es una vocación que empuja desde dentro a realizar esta tarea en la que se cree y en cuya realización esta toda la vida de la familia agustiniana.

Con la intención de buscar un equilibrio adecuado y el conocimiento tanto de las emociones propias como ajenas del personal docente que labora en el Colegio San Agustín El Marqués, se pretende:

***Objetivo General***

✓ Conocer los factores estresantes dentro de la labor docente y sus consecuencias sobre la salud

***Objetivos Específicos:***

✓ Identificar las situaciones estresantes dentro de la labor docente para ser afrontados a través de la Inteligencia Emocional y mejorar la salud.

✓ Propiciar herramientas basadas en la Inteligencia Emocional que ayuden al docente al reconocimiento de emociones propias para la gestión del estrés laboral.

✓ Reflexionar acerca del taller y su utilidad en el campo laboral docente.

***Público:***

Este taller de capacitación está dirigido a organizaciones educativas y en líneas generales, al personal docente, directivo y administrativo, puesto que son la base del progreso humano y de la sociedad, en este sentido El Sahili (2011) explica que “El maestro debería ser el más sereno de los hombres, no solamente por estar implicado de forma clave en el empuje instintivo humano hacia la perfección, sino también para dotar de esa ecuanimidad a las futuras generaciones” (p.21).

***Estrategias***

En cuanto al desarrollo del taller es necesario establecer las pautas en que se administrará el mismo, de este modo se procederá a entregar una carpeta a cada uno de los participantes acerca del material impreso a utilizar (teórico-práctico) a lo largo del desarrollo programático del taller.

Posteriormente, y con ayuda del facilitador y colaboradores, los participantes irán desarrollando cada una de las actividades siguiendo las instrucciones

correspondientes para cada una de las dinámicas; es relevante destacar que estas tendrán un límite de tiempo de manera que se logre la adquisición del contenido establecido y que los participantes adquieran, además, estrategias basadas en la Inteligencia Emocional para afrontar así situaciones de estrés en el entorno laboral docente.

### ***Metodología***

La metodología a utilizar estará enfocada en una acción participativa, con la interacción de los participantes mediante el desarrollo de actividades y posterior evaluación de la adquisición de los contenidos. De este modo, se tiene como propósito intrínseco que los docentes adquieran el conocimiento necesario sobre los beneficios del desarrollo de la inteligencia emocional, adquiriendo así herramientas que le faciliten afrontar situaciones de estrés en su entorno laboral, todo esto a través del desarrollo y coordinación de dinámicas destinadas al reconocimiento de las emociones propias y ajenas en determinadas circunstancias, posibilitando así la gestión de dichas emociones.

Para el desarrollo de este taller se requiere desarrollar una temática específica que irá de acuerdo al público ya determinado. A continuación se presenta una idea del desarrollo de la formación para docentes:

### Cuadro 38

*Plan del taller: la inteligencia emocional y el estrés laboral docente*

Objetivo específico	Contenido	Estrategia metodológica	Recursos	Horas	Estrategias de evaluación
Conocer los factores estresantes dentro de la labor docente y sus consecuencias sobre la salud	<p><i>Estrés laboral</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Breve reseña histórica</li> <li>✓ Cómo funciona el estrés sobre el organismo</li> <li>✓ Signos y síntomas del estrés</li> <li>✓ Consecuencias del estrés</li> </ul> <p>Inteligencia Emocional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Beneficios para la salud</li> <li>✓ Técnicas y estrategias</li> <li>✓ Bases neurológicas de la Inteligencia Emocional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección y organización de material a ser utilizado vía online sobre el estrés</li> <li>• Revisión de actividades a ser realizadas vía online sobre el estrés laboral docente</li> <li>• Revisión y organización de material acerca de la inteligencia emocional</li> <li>• Organización de grupos de participantes para la realización de las dinámicas</li> </ul>	<p>Material teórico</p> <p>Material didáctico</p> <p>Material audiovisual</p>	16 Horas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervenciones vía online acerca del material sobre el estrés laboral docente</li> <li>• Análisis de las consecuencias del estrés en el campo laboral docente</li> <li>• Participación de dinámicas basadas en estrategias de la Inteligencia Emocional para afrontar el estrés laboral docente</li> <li>• Recolección de datos sobre opiniones acerca del taller.</li> </ul>

### Cuadro 39

#### Cronograma del Taller

<i><b>Hora</b></i>	<i><b>Descripción</b></i>	<i><b>Recursos</b></i>
8:00 / 8:30	Bienvenida y presentación de los participantes	Humano Audiovisual Video beam Material impreso
8:30 / 9:15	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisión del material enviado vía online</li><li>• Reproducción de video</li><li>• Revisión de las técnicas y estrategias de la Inteligencia Emocional</li></ul>	
9:15 / 10:00		
10:00 / 10:15	<i>Receso</i>	
10:15/ 11:00	Actividad 1 Cuando te veo, siento...	Humano Audiovisual Video beam Material impreso
11:00/ 11:45	Actividad 2 ¿Qué está más allá del sentido común? Solución de problemas bajo presión	
11:45 / 12:30	<i>Almuerzo libre</i>	
12:30/ 1:15	Actividad 3 Por tu forma de ser...	Humano Audiovisual Video beam Material impreso
1:15 / 2:00	Actividad 4 La elección del jefe y empleado  Conclusiones Reflexiones finales Entrega de certificados	

#### ***Resultados esperados***

Al finalizar la formación se pretende que los participantes hayan adquirido de manera consciente las estrategias necesarias para impulsar el desarrollo adecuadamente de su inteligencia emocional y, de esta manera, lograr potenciar las habilidades propias de esta teoría (autoconocimiento, autocontrol, motivación, empatía y habilidades sociales) mejorando así las relaciones interpersonales, al reconocer de forma apropiada sus emociones y las emociones ajenas, gestionándolas acorde a cada situación que se presente.

### ***Logística***

La agenda de la propuesta de formación dirigida a los docentes, relacionada con la explicación de la inteligencia emocional, como una estrategia para afrontar el estrés dentro de la labor docente, se llevará a cabo dentro de las instalaciones del Colegio San Agustín El Marqués, para el éxito de dicha formación se requerirá de la Coordinación de la institución, a fin de ofrecer los recursos necesarios, entre estos están:

- ✓ Sala audiovisual dotado del material necesario para la presentación del contenido teórico (video beam, pizarra, computador, audio).
- ✓ Material impreso sobre la información requerida para el taller, a disposición de cada participante.

### ***Facilitadores***

La propuesta de formación contará con un coordinador y la colaboración de personal encargado de apoyar en las actividades, y en la gestión de información requerida para la adquisición de las herramientas necesarias en cuanto a inteligencia emocional se refiere, para este fin el Coordinador (a) de la actividad deberá contar con los siguientes criterios:

- ✓ Poseer conocimiento sobre el desempeño en la labor docente.
- ✓ Conocer acerca el tema de estrés laboral, sus signos y síntomas dentro del organismo humano.
- ✓ Poseer conocimiento sobre las inteligencias múltiples, así como también sobre la inteligencia emocional y sus beneficios sobre la salud.
- ✓ Poseer conocimiento sobre dinámicas grupales.

Así mismo el personal colaborador debe, a su vez, cumplir con los siguientes criterios:

- ✓ Diseñar talleres y su respectivo material para la presentación de ponencias.
- ✓ Poseer conocimiento sobre protocolos para la gestión de información relacionada con el estrés laboral, la inteligencia emocional y sus beneficios sobre la salud.

✓ Apoyar en el desarrollo del taller teniendo en cuenta las expectativas y necesidades de los participantes.

### *Actividad N° 1*

## **Cuando te veo, siento...**

### **Objetivo:**

Identificar los diferentes sentimientos y emociones que le afectan de otras personas, sensibilizando y mejorando su interacción con los demás.

### **Procedimiento**

Antes de iniciar la actividad se debe pegar en un lugar visible un corazón de gran tamaño de papel. Acto seguido, se dividirá a los participantes por parejas, se inicia la actividad jugando a los espejos, parándose uno frente al otro, uno es el espejo y tiene que imitar todo lo que hace la otra persona que está frente a ella. Posteriormente se invierten los papeles.

Una vez culminada esta actividad se le entrega a cada docente una tarjeta con el nombre de un compañero, para que escriban en una sola palabra que sienten cuando lo ven. Cuando se diga a cambiar todos cambian su tarjeta, se debe tener cuidado de no escribir en la propia.

### **Discusión:**

Al terminar, cuando todos hayan escrito algo en cada una de las tarjetas, se regresarán a los dueños para que cada quien lea lo que sus compañeros sienten cuando lo ven. Por turnos, cada uno de los docentes comenta que sintió cuando leyó lo que otras personas sienten hacia su persona y pasarán a pegar en el corazón su tarjeta.

### **Tiempo requerido:**

Treinta minutos (30) aproximadamente.



## Actividad 2

### ¿Qué está más allá del sentido común?

#### Objetivo:

Resaltar que el sentido común es el menos común de los sentidos.

#### Proceso:

.Pida al grupo de trabajo que exprese una serie de generalizaciones muy difundidas en cuanto al comportamiento organizacional. Por ejemplo: “Todos los \_\_\_\_\_ son perezosos”. “Nadie jamás se \_\_\_\_\_ “. “Solo las personas \_\_\_\_\_ pueden ser buenos gerentes”. “La única forma de motivar a las personas es \_\_\_\_\_”. Muestre estos enunciados en un lugar visible. Destaque (con colores) las palabras claves en relación con “todos”, “cada uno”, “siempre”, “nunca”, “solo”, etc.

Recuerde que los enunciados que se escuchan a diario y que se dan por hecho pueden conducir a que algo anda mal con toda la discusión de lo que “salta a la vista” en la organización.

Después de discutir las siguientes preguntas, examine dos de los enunciados expuestos en el proceso para determinar si están basados en hechos lógicos y demostrables.

#### Discusión:

1. ¿Cómo adquieren las personas esas creencias tan absurdamente incorrectas?
2. ¿Cuál es el efecto en el comportamiento organizacional cuando se poseen dichas creencias?
3. ¿Cómo se pueden reconocer esos enunciados obvios luego de lo que se escuchó por parte de los participantes?

#### Tiempo requerido:

Quince (15) minutos, según el tamaño del grupo.

### *Actividad 3*

#### **Solución de problemas bajo presión**

##### **Objetivo:**

Estimular la solución de problemas con rapidez en una situación en que existe presión.

##### **Proceso:**

Se pide a los participantes que ayuden a demostrar la dificultad, tan importante, de poder pensar con rapidez estando sometido a presión. Cuando se plantea una objeción, el instructor (a) prende un fósforo y lo pasa al participante, quien debe responder a la pregunta o a la objeción antes de que se consuma el fósforo o la llama esté muy cerca de sus dedos. Tan pronto como responda apagará el fósforo.

##### **Discusión:**

1. Al igual que la amenaza de la llama del fósforo, ¿qué otras presiones pueden ocasionar dificultades en estas situaciones?
2. ¿Se pudo observar una considerable presión por parte de los demás participantes del grupo?
3. ¿Cuáles son algunos de los riesgos de contestar las objeciones con demasiada rapidez? Si las hay, ¿cuáles son?

##### **Tiempo requerido:**

Quince (15) minutos, según el tamaño del grupo.

#### *Actividad 4*

### **La elección del jefe y empleado**

#### **Objetivo:**

Describir los criterios pertinentes y los inadecuados que se utilizan para juzgar a las personas que han de ocupar puestos de jefe o empleado.

#### **Proceso:**

Permitir que los miembros del grupo posean un mínimo de información unos de otros mediante ciertos ejercicios para presentar a todos entre sí. Luego, se solicita a cada participante que designe, en una tarjeta a la persona que según él sería el mejor jefe, y en otra la persona que sería el mejor empleado.

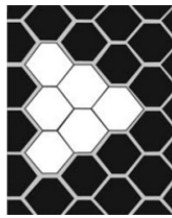
Pida a los participantes que volteen la tarjeta para que enumeren al reverso las características requeridas para seleccionar al jefe y a su empleado. Recoja las tarjetas y haga un conteo de votos para las personas seleccionadas. Informe de los jefes preferidos y los empleados más solicitados (tres primeros). Después haga una relación comentada de los criterios empleados para la elección.

#### **Discusión:**

1. ¿Qué sintieron cuando fueron elegidos jefe o empleado?
2. ¿Existieron diferencias de criterios en cuanto a la selección? ¿Por qué?
3. ¿Los criterios empleados fueron válidos o aplicables? ¿Cuáles serían los criterios de selección ideales?

#### **Tiempo requerido:**

Treinta minutos (30) aproximadamente.



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
INSTITUTO PEDAGÓGICO DE MIRANDA  
"JOSE MANUEL SISO MARTÍNEZ"  
COLEGIO SAN AGUSTÍN EL MARQUÉS



## CERTIFICADO DE ASISTENCIA

Que se otorga a *Alejandra Muñoz* C.I.: 13.893.579

Por haber asistido al taller :

*Inteligencia Emocional y Estrés Laboral Docente*

Realizado en el *Colegio San Agustín El Marqués*

Fecha de realización: 10 y 17 de diciembre de 2014      Duración: 16 horas

*Marino Garrido*  
Director

*Dr. Manuel Reyes Barcos*  
Director - Decano

*Aura Echeverri*  
Facilitadora

TALLER	CONTENIDO TEÓRICO	TIEMPO
<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL DOCENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrés laboral docente: signos, síntomas, factores, consecuencias.</li> <li>• Inteligencia emocional: beneficios para la salud, técnicas y estrategias.</li> <li>• Gestión del estrés laboral a través de la inteligencia emocional.</li> </ul>	8 horas
	<b>CONTENIDO PRÁCTICO</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinámicas y reflexiones</li> </ul>	8 horas
	<b>TOTAL:</b>	16 horas

# LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL DOCENTE

*Dirigido a docentes de educación inicial, primaria, media y diversificada*

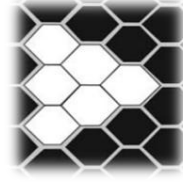


# BIENVENIDOS

**Facilitadora:  
Aura Echeverri**

**Facilitadora:  
Natalia Pacheco**

**Colabora:**



*Conócese y empieza a gestionar tus emociones!!*

# Taller. La Inteligencia Emocional y el Estrés Laboral Docente

Diciembre 2014



LA INTELIGENCIA EMOCIONAL  
Y EL ESTRÉS LABORAL DOCENTE

Dirigido a docentes de educación inicial, primaria, media y diversificada

**BIENVENIDOS**

Facilitadora:  
Aura Echeverri

Facilitadora:  
Natalia Pacheco

Colabora:



Conócelte y empieza a gestionar tus emociones!!!



La labor docente...

# Taller. La Inteligencia Emocional y el Estrés Laboral Docente

Diciembre 2014

## Concepción Educativa Agustiniana



- ✓ Relación interpersonal entre cuerpo y alma.
- ✓ Verdad y sensación
- ✓ No solo transmisión de contenidos.
- ✓ El educador debe trascender el ámbito de la profesionalidad.
- ✓ Trato de amor de hermano, de padre.



*Ama y haz lo que quieras*

---

---

---

---

---

---

---

---

## Elementos de la labor docente



---

---

---

---

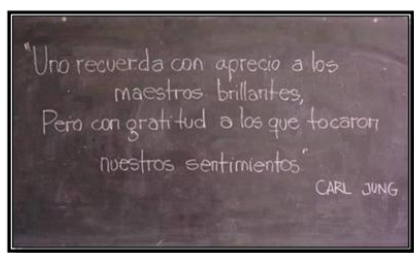
---

---

---

---

## Reflexión



---

---

---

---

---

---

---

---





---

---

---

---

---

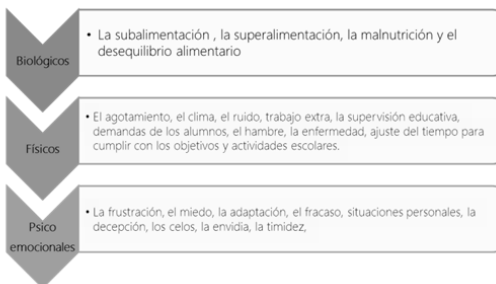
---

---

---



## Factores del estrés



---

---

---

---

---

---

---

---



## ¿Semejantes o Diferentes?

### Angustia, Ansiedad y estrés

**Estrés**  
Es la respuesta necesaria para que el individuo logre adaptarse a la situación.

**Ansiedad**  
Hace referencia a aquellos síntomas fisiológicos.

**Angustia**  
Está relacionada con aquellos síntomas de índole psicológicos



---

---

---

---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---

**Consecuencias del estrés**

Grupo	Variable
Psicológicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Problemas negativos hacia si mismo</li> <li>Actitudes negativas hacia si mismo</li> <li>Depresión</li> <li>Sentimientos de culpa</li> <li>Cólera</li> <li>Aburrimiento</li> <li>Baja tolerancia a la frustración</li> <li>Abuso de las drogas</li> </ul>
En la organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disminución del rendimiento</li> <li>Actitudes negativas hacia el trabajo</li> <li>Falta de motivación hacia el trabajo</li> <li>Actitudes negativas hacia el cliente</li> <li>Incapacidad para realizar el trabajo con rigor</li> <li>Rotación</li> <li>Intención de abandonar o abandono real del trabajo</li> <li>Insatisfacción en el trabajo</li> <li>Disminución del compromiso</li> </ul>
Contexto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actitudes negativa hacia la vida en general</li> <li>Disminución de la calidad de vida personal</li> </ul>

Fuente: adaptación de la Asociación Colombiana para el Análisis del Comportamiento (2003)

---

---

---

---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---

## Inteligencia Emocional



---

---

---

---

---

---

---

---

## Habilidades de la Inteligencia Emocional



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

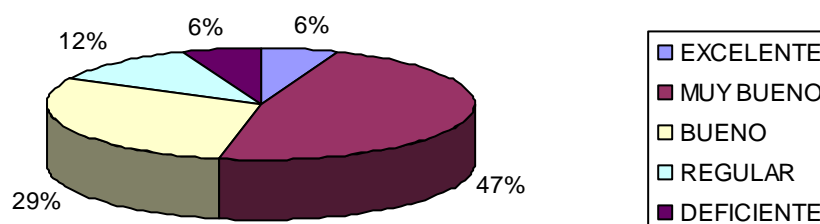
---

## Resultados de Valoración del Taller de Inteligencia Emocional y Estrés Laboral Docente

**Cuadro 40**

**El taller dio la oportunidad de conocerse unos a otros, y descubrir intereses comunes sobre los que podían intercambiar ideas y ayuda**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EXCELENTE	1	6%	6%	6%
MUY BUENO	8	47%	47%	53%
BUENO	5	29%	29%	82%
REGULAR	2	12%	12%	94%
DEFICIENTE	1	6%	6%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



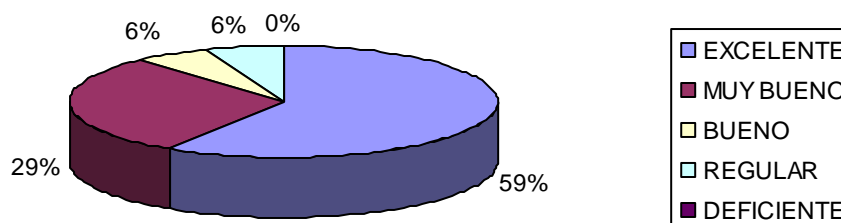
**Gráfico 33.** *El taller dio la oportunidad de conocerse unos a otros, y descubrir intereses comunes sobre los que podían intercambiar ideas y ayuda*

En el gráfico se puede apreciar claramente como un 47% considera que fue muy bueno como el taller dio la oportunidad de conocerse unos a otros y descubrir intereses comunes sobre los que podían intercambiar ideas y ayuda. Por su parte un 29% afirma que fue bueno, regular un 12% deficiente 6% y un 6% de la población encuestada considera que fue excelente.

#### Cuadro 41

**El papel del facilitador como persona de recursos fue definido y comprobado por el grupo.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EXCELENTE	10	59%	59%	59%
MUY BUENO	5	29%	29%	88%
BUENO	1	6%	6%	94%
REGULAR	1	6%	6%	100%
DEFICIENTE	0	0%	0%	100%
TOTAL	17	100%	100%	100%



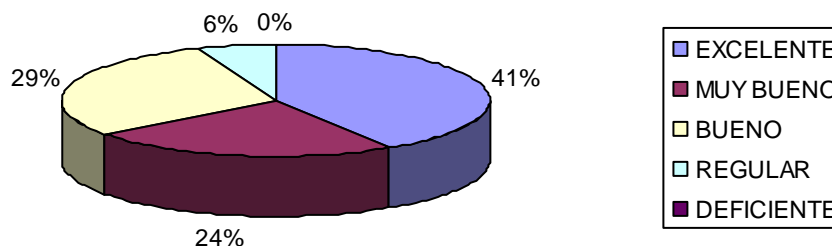
**Gráfico 34.** *El papel del facilitador como persona de recursos fue definido y comprobado por el grupo.*

En cuanto al papel del facilitador como persona de recursos si fue definido y comprobado por el grupo, el 59% de las personas encuestadas afirma que fue excelente, por su parte un 29% considera que estuvo muy bueno el papel del facilitador, así mismo un 6% afirma que fue bueno y otro 6% manifiesta que fue regular, cabe destacar que no hubo respuestas deficientes para este enunciado.

#### Cuadro 42

Los principales campos en que los participantes deseaban operar fueron definidos por sus miembros, y se considero el problema organizacional para desarrollar habilidades en concordancia con los límites y los propósitos del taller.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EXCELENTE	7	41%	41%	41%
MUY BUENO	4	24%	24%	65%
BUENO	5	29%	29%	94%
REGULAR	1	6%	6%	100%
DEFICIENTE	0	0%	0%	100%
TOTAL	17	100%	100%	100%



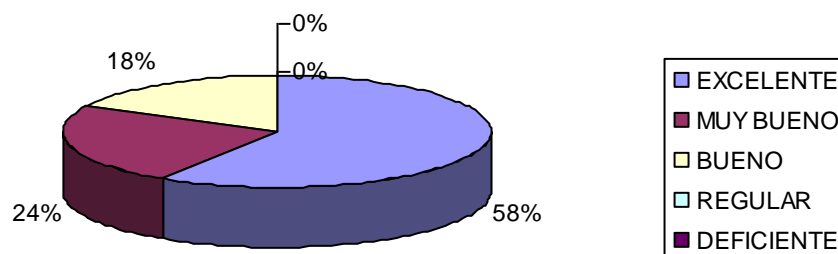
**Gráfico 35.** *Los principales campos en que los participantes deseaban operar fueron definidos por sus miembros, y se considero el problema organizacional para desarrollar habilidades en concordancia con los límites y los propósitos del taller.*

En esta oportunidad, un 41% de la población encuestada califican como excelente los principales campos en que los participantes deseaban operar y fueron definidos por sus miembros, y se considero el problema organizacional para desarrollar habilidades en concordancia con los límites y los propósitos del taller. Por su parte un 29% considero bueno este aspecto y un 24% muy bueno, de igual forma un 6% opina que fue regular, en cuanto a la opción deficiente hubo un 0% de opinión.

### Cuadro 43

#### Como calificaría el desenvolvimiento de los facilitadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EXCELENTE	10	59%	59%	59%
MUY BUENO	4	24%	24%	82%
BUENO	3	18%	18%	100%
REGULAR	0	0%	0%	100%
DEFICIENTE	0	0%	0%	100%
TOTAL	17	100%	100%	100%



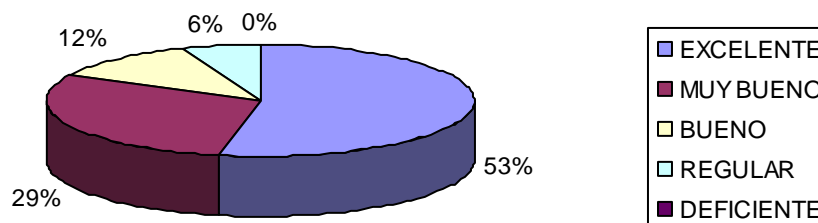
**Grafico 36.** *Como calificaría el desenvolvimiento de los facilitadores*

Un 58% de la población encuestada considera excelente el desenvolvimiento de los facilitadores dentro del taller, así como un 24% opina que fue muy bueno. Por su parte un 18% expresa que estuvo bueno, cabe destacar además que la población no mostró respuesta regular o deficiente para este enunciado.

#### Cuadro 44

##### Partiendo de los conocimientos ofrecidos, como calificaría a los facilitadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EXCELENTE	9	53%	53%	53%
MUY BUENO	5	29%	29%	82%
BUENO	2	12%	12%	94%
REGULAR	1	6%	6%	100%
DEFICIENTE	0	0%	0%	100%
TOTAL	17	100%	100%	100%



**Grafico 37.** *Partiendo de los conocimientos ofrecidos, como calificaría a los facilitadores*

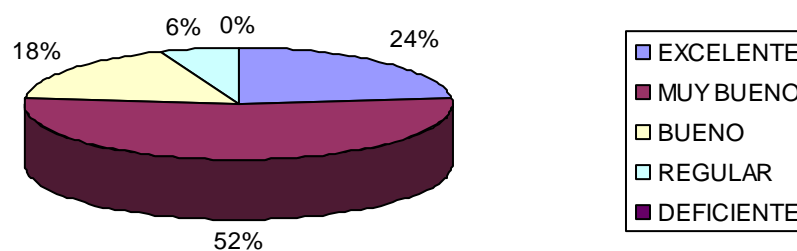
En el grafico se puede mostrar como un 53% de la población encuestada considera excelente la manera en que los facilitadores ofrecieron los conocimientos necesarios para el desarrollo del taller, un 29% lo considera muy bueno, un 12% bueno y un 6% expresa que fue regular, para la opción deficiente no hubo respuesta alguna.



### Cuadro 45

A la luz de la meta que te has fijado en este taller, considera que es de ayuda y aplicación para tu vida cotidiana.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EXCELENTE	4	24%	24%	24%
MUY BUENO	9	53%	53%	76%
BUENO	3	18%	18%	94%
REGULAR	1	6%	6%	100%
DEFICIENTE	0	0%	0%	100%
TOTAL	17	100%	100%	100%



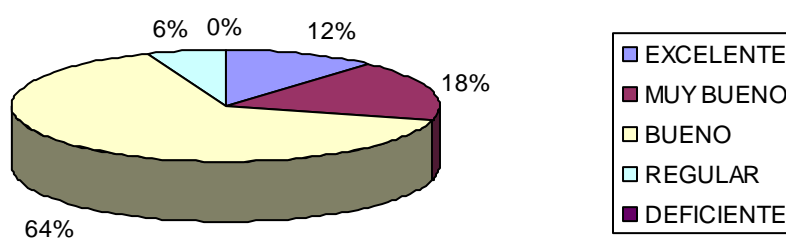
**Grafico 38.** A la luz de la meta que te has fijado en este taller, considera que es de ayuda y aplicación para su vida cotidiana

Un 52% de los docentes encuestados en el taller opina que fue muy bueno ya que a la luz de la meta que se fijaron ante el taller, consideran que es de ayuda y aplicación para su vida cotidiana. Un 24% considera que fue excelente, por su parte un 18% manifiesta que fue bueno y un 6% expresa que fue regular, en cuanto a la opción deficiente no hubo respuesta.

#### Cuadro 46

**Considera usted que el material presentado es suficiente para su crecimiento profesional y personal**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EXCELENTE	2	12%	12%	12%
MUY BUENO	3	18%	18%	29%
BUENO	11	65%	65%	94%
REGULAR	1	6%	6%	100%
DEFICIENTE	0	0%	0%	100%
TOTAL	17	100%	100%	100%



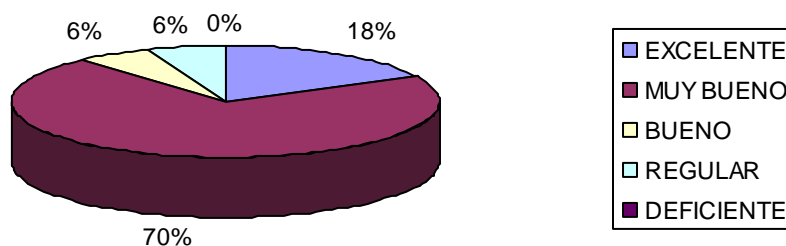
**Grafico 39.** *Considera usted que el material presentado es suficiente para su crecimiento profesional y personal*

En cuanto al material presentado, un 64% de la población encuestada considera que fue suficiente para su crecimiento tanto personal como profesional, así mismo un 18% lo considero muy bueno y un 12% excelente, por su parte un 6% de los docentes expresa que el material fue regular.

#### Cuadro 47

**Eficacia de los elementos audiovisuales utilizados (presentación, material impreso, etc.) para apoyar y complementar el contenido del programa**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EXCELENTE	3	18%	18%	18%
MUY BUENO	12	71%	71%	88%
BUENO	1	6%	6%	94%
REGULAR	1	6%	6%	100%
DEFICIENTE	0	0%	0%	100%
TOTAL	17	100%	100%	100%



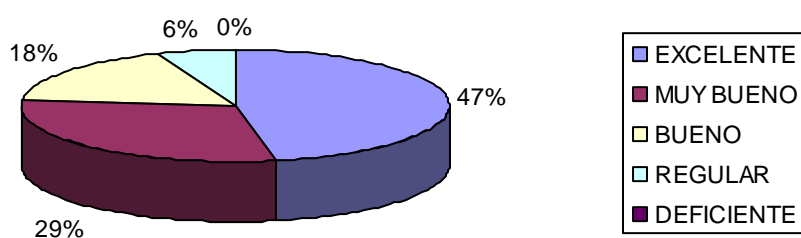
**Grafico 40.** *Eficacia de los elementos audiovisuales utilizados (presentación, material impreso, etc) para apoyar y complementar el contenido del programa*

El grafico muestra como un 70% de la población expresa que fue muy bueno como el material ofrecido complemento de manera eficaz el contenido del programa, un 18% de los encuestados expresa que fue excelente, por su parte, un 6% comenta que fue bueno y otro 6% que estuvo regular, para la opción deficiente no hubo respuesta alguna.

#### Cuadro 48

##### El contenido ofrecido contribuye con tu desarrollo como persona

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EXCELENTE	8	47%	47%	47%
MUY BUENO	5	29%	29%	76%
BUENO	3	18%	18%	94%
REGULAR	1	6%	6%	100%
DEFICIENTE	0	0%	0%	100%
TOTAL	17	100%	100%	100%



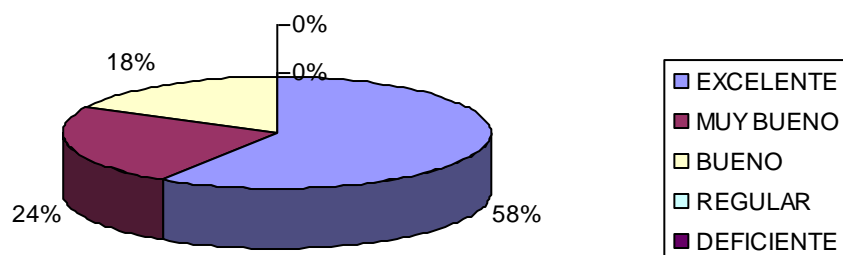
**Grafico 41.** *El contenido ofrecido contribuye con tu desarrollo como persona*

En cuanto a si el contenido ofrecido contribuye al desarrollo como persona de los participantes, la población expresa con un 47% que es excelente y por tanto contribuye a su crecimiento personal, en tanto un 29% comenta que es muy bueno, por su parte un 18% manifiesta que el material fue bueno, por ultimo, un 6% opina que fue regular.

#### Cuadro 49

El material ofrecido mejora la capacidad para soportar tensiones, fracasos y desacuerdos, así como prever con sentido realista los resultados de un comportamiento, así como para encauzar los conflictos, resolviéndolos de manera mas aceptable para la sociedad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EXCELENTE	10	59%	59%	59%
MUY BUENO	4	24%	24%	82%
BUENO	3	18%	18%	100%
REGULAR	0	0%	0%	100%
DEFICIENTE	0	0%	0%	100%
TOTAL	17	100%	100%	100%



**Gráfico 42.** *El material ofrecido mejora la capacidad para soportar tensiones, fracasos y desacuerdos, así como prever con sentido realista los resultados de un comportamiento, así como para encauzar los conflictos, resolviéndolos de manera mas aceptable para la sociedad.*

Tomando en consideración que el material que fue ofrecido correspondía al estrés laboral docente y la inteligencia emocional, el 58% de la población encuestada opina que fue excelente el material puesto que mejora la capacidad para soportar tensiones, fracasos y desacuerdos, así como prever con sentido realista los resultados de un comportamiento, un 18% opina además que el material fue bueno y no hubo respuesta para las opciones de regular o deficiente.

## **Conclusiones y recomendaciones**

### **Conclusiones**

Partiendo del análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de investigación se presentan las siguientes conclusiones:

En relación al primer objetivo que se refirió a la variable del estrés laboral, lográndose identificar los niveles de estrés que enfrentan los docentes del Colegio San Agustín El Marqués en su desempeño laboral; se tiene que al momento de la recolección de datos, se demostró que los docentes presentan, de alguna manera, niveles de estrés considerables dentro y fuera de su campo laboral, producto de la rutina, del trabajo extra curricular, de las exigencias laborales, entre otros aspectos, los cuales traen como consecuencia el bajo rendimiento laboral y sintomatologías relacionadas con la salud, tanto física como mental, que afecta la productividad y calidad en la jornada profesional.

Así mismo, en cuanto al segundo objetivo de la investigación, el cual menciona la descripción de aquellas estrategias basadas en la Inteligencia Emocional para el abordaje del estrés laboral docente en el Colegio San Agustín, El Marqués, se pudo notar que, en su mayoría, los docentes aplican aun sin conocimiento propio la inteligencia emocional dentro de su campo laboral, esto para el manejo de situaciones relacionadas con sus alumnos dentro de la jornada diaria; en tal sentido, se demostró que el docente, aun cuando tiene a su alcance estas herramientas, no suele emplearlas en la gestión de sus propias emociones para el control de situaciones a las que puede enfrentarse a diario en su vida profesional, buscando así alternativas para canalizar los niveles de estrés presente y disminuir de esta manera los síntomas relacionados con este fenómeno.

Referente al tercer objetivo, el cual planteo el diseño de un taller basado en estrategias de inteligencia emocional, se tiene que en su aplicación, los docentes presentan habilidades en cuanto a este tema, sin embargo, no poseen con claridad estrategias específicas con respecto a la inteligencia emocional. En este sentido, el taller fue estructurado con la intención de explicar de manera clara que aun cuando

existen situaciones causantes de estrés dentro del entorno laboral, el docente puede canalizar dicho estrés, gestionando así sus emociones y desarrollando de manera eficaz sus habilidades para el óptimo desarrollo de su inteligencia emocional. En el taller, además, se les ofreció herramientas de práctica aplicación basadas en el fortalecimiento de las habilidades de la Inteligencia Emocional como son: el autoconocimiento, la autorregulación, la empatía, la motivación y las habilidades sociales.

En cuanto al cuarto objetivo de la investigación, que buscó la aplicación de un taller basado en las estrategias de la Inteligencia Emocional para la gestión del estrés laboral del docente, se pudo concluir que dicho taller fue aplicado con éxito en la institución educativa, los participantes aceptaron con satisfacción la información suministrada, la cual explico la importancia de la gestión de las emociones y el reconocimiento de las mismas tanto en los docentes como en los compañeros para el logro de un clima laboral favorable y una productividad profesional adecuada, en tal sentido no solo los docentes serían los beneficiarios de dicho taller, sino que además el alumnado en general.

Por último, el quinto objetivo que trata de valorar el taller basado en las estrategias de la Inteligencia Emocional para la gestión del estrés laboral del docente en el Colegio San Agustín, El Marqués, se pudo concluir que una vez aplicado el taller el personal docente quedo satisfecho con la información suministrada y ávidos de información referente al tema relacionado con la inteligencia emocional; se pudo observar además un cambio de actitud referente al tópico del estrés en cuanto a la labor docente y la puesta en práctica de estrategias para la gestión de sus emociones en la vida cotidiana.

### **Recomendaciones**

Tomando en consideración los resultados antes expuestos de la investigación y las conclusiones dadas, resulta pertinente formular las siguientes recomendaciones de forma tal que logren contribuir a la mejora del estrés laboral docente en las

instituciones educativas y que sea a través de la inteligencia emocional que puedan ser afrontadas cada una de las situaciones que generen malestar al personal que allí labore.

1. En cuanto al estrés laboral docente se recomienda informar al docente sobre este fenómeno que de manera silenciosa ha generado malestares no solo en el ámbito educativo sino también en el ámbito laboral y personal general.

2. Promover un taller de inteligencia emocional que suministre al docente estrategias adecuadas para el manejo apropiado de sus emociones, sería recomendable, de esta manera que, el docente adquiriera herramientas fundamentales para su mejoramiento tanto físico como mental para su bienestar.

3. Que el directivo promueva talleres de capacitación y de actualización en temas relacionados con el bienestar social y propio para el mejoramiento de la organización educativa.

4. Propiciar líneas de investigación en el programa de Gerencia Educación de la UPEL, que profundicen en trabajos del Estrés en el desempeño laboral del docente venezolano en todos los niveles educativos.

5. La UPEL, en general, deberá tomar en cuenta la necesidad de formar al docente en técnicas y estrategias que le permitan trabajar sus emociones en el ámbito laboral, bien desde la psiconeurolingüística, la Inteligencia Emocional, Inteligencia Múltiple, Cerebro Triuno, etc.



## REFERENCIAS

- Anca, A. y Espinoza, J. (2009). *La Inteligencia Emocional y el Estrés en supervisores del Banco Central de Venezuela: Estudio Correlacional*. Trabajo de Grado no publicado. Universidad Metropolitana, Caracas.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación, introducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial Episteme.
- Ary, D., Cheser, L. y Razarieh, A. (1990). *Introducción a la Investigación Pedagógica*. México: McGraw-Hill.
- Balestrini, M. (1998). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. Caracas: BL Consultores Asociados, Servicio Editorial.
- Bensabat, S. y Selye, H. (1987). *STRESS grandes especialistas responden*. España: Ediciones Mensajero.
- Brito, R. y Escalante, A. (2012). *Estrategias de emprendimiento y gestión empleadas por una empresa para afrontar la adversidad: el caso de Motores la Trinidad*. Trabajo de Grado no publicado. IESA, Caracas.
- Burger, T. (2009). *Emotional Intelligence and Well-Being in Teachers*. Trabajo de Grado no publicado. Stellenbosch University, South África. Disponible en <http://translate.google.co.ve/translate?hl=es&sl=en&u=http://scholar.sun.ac.za/bitstream/10019.1/1727/1/Trudie%2520Burger%2520m-tesis%252025%252011%252009.pdf&prev=/search%3Fq%3Dthesis%2Babout%2Bstress%2Bin%2Bteaching%2Band%2Bmanagement%2Bthrough%2Bemotional%2Bintelligence%26hl%3Des%26biw%3D1280%26bih%3D709&sa=X&ei=OK9qUZfELYa08ASstYDwAQ&ved=0CDUQ7gEwAA>. [Consulta, 2013, abril, 20].
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela* N° 36.860. Diciembre 30, 1999.
- Castro, A. (2012). *Estrés afecta al 38% de los trabajadores en Colombia*. Colombia: El Espectador Edición Online. Disponible en <http://www.elespectador.com/impreso/salud/articulo-373408-estres-afecta-al-38-de-los-trabajadores-colombia> [Consulta, 2013, abril, 20].
- El Sahili, L. (2011). *Docencia: Riesgos y Desafíos*. Caracas: Editorial Trillas.
- European Agency for Safety and Health at Work. (2009). *OSH in figures: stress at work - facts and figures. European Risk Observatory Report*. Luxembourg: European Communities. Disponible en

[https://osha.europa.eu/en/publications/reports/TE-81-08-478-EN-C OSH in figures stress at work#annex 1 stress in figures national links](https://osha.europa.eu/en/publications/reports/TE-81-08-478-EN-C%20OSH%20in%20figures%20stress%20at%20work#annex_1_stress_in_figures_national_links).  
[Consulta, 2013, abril, 6].

Goleman, D. (1995). *La Inteligencia Emocional*. Buenos Aires: Ediciones B Argentina S.A.

Goleman, D. (1998). *La Inteligencia Emocional en la empresa*. Buenos Aires: Ediciones B Argentina S.A.

Gonzalez, M. (2013). *Estrategias gerenciales para la intervención del estrés laboral en los docentes del IMPMJMSM*. Trabajo de grado no publicado, Maestría en Gerencia Educacional, IPMJMSM, Caracas.

Guzmán, R. (2007). *La influencia de la Inteligencia Emocional en el éxito gerencial en Venezuela, España y Estados Unidos: un estudio exploratorio*. Trabajo de Grado no publicado. IESA, Caracas.

Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2000). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Ivancevich, J. y Matteson, M. (1989). *Estrés y trabajo, una perspectiva gerencial*. México D.F.: Editorial Trillas.

Justo, A. (2008). *Inteligencia Emocional Percibida (IEP) en estudiantes cursantes de la fase integración docencia administrativa del IPMJMSM*. Trabajo de Ascenso, no publicado. Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez, Caracas.

Ley Orgánica de Educación. (2009). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.929*. Agosto 15, 2009.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.236*, Julio de 2005.

Ley Orgánica del Trabajo (2012). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.152*, Junio de 1997.

Losada S., J. (2011). El estrés en la vida y en el trabajo hacia una visión más ecológica. Caracas: *Revista Debates IESA*. Volumen XVI, Número 4, 68-71.

Mac Donald, A. (2009). *El estrés laboral en los países europeos y en América Latina*. Mercosur abc, Edición Online. Disponible en <http://www.mercosurabc.com.ar/nota.asp?IdNota=2069&IdSeccion=14>  
[Consulta, 2013, abril, 13].

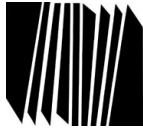
- Martínez, A.; Piquera, J. e Inglés, C. (2010). Relaciones entre inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento ante el estrés. *Revista electrónica de Motivación y emoción*. N 37, V. XIII. España. Disponible en <http://reme.uji.es/articulos/numero37/article6/article6.pdf>. [Consulta, 2013, abril, 16].
- Martínez Miguélez, M. (2008). Epistemología y metodológica cualitativa en las ciencias sociales. México: Trillas.
- Mehta, A. (2013). A study of how Emotional Intellingence reduces occupational stress among teachers. *International Monthly Refereed Journal of Research In Management &Technology*. V II. p. 19-28 Disponible en <http://international.abhinavjournal.com/images/Management & Technology/Feb 13/3.pdf> [Consulta, 2013, marzo, 10]
- Organización Internacional del Trabajo (1998). Una revisión regular de las tendencias y los avances en el mundo del trabajo. *Trabajo, Revista de la OIT*. N 23, p. 28. Disponible en [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/dwcms\\_080685.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/dwcms_080685.pdf) [Consulta, 2013, abril, 29]
- Palella, S. y Martins, F. (2004). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Pérez Serrano, G. (1998). *Investigación Cualitativa. Retos e interrogantes I. Métodos*. España: Editorial La Muralla.
- Pérez Serrano, G. (1998). *Investigación Cualitativa. Retos e interrogantes II. Técnicas y análisis de datos*. España: Editorial La Muralla.
- Reverol, R. (2006). *Inteligencia Emocional y manejo del estrés en el gerente educativo*. Trabajo de Grado no publicado, Maestría en Gerencia Educativa. Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo. Disponible en <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/9219-06-01331.pdf>. [Consulta, 2013, abril, 16].
- Rodríguez, L.; Oramas, A. y Rodríguez, E. (2007). Estrés en docente de educación básica: estudio de caso en Guanajuato, México. *Revista de Salud de los Trabajadores. Volumen V.15, Número 37*. Guanajuato. Disponible en [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-01382007000100002&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-01382007000100002&script=sci_arttext) [Consulta, 2013, abril, 20]
- Sánchez, P. (2009). *Cómo afrontar el estrés docente, programa de prevención*. Trabajo de Grado no publicado, Murcia, España.

- Sierra Bravo, R. (2003). *Técnicas de Investigación Social Teoría y ejercicios*. España: International Thomson Editores.
- Suarez, A. (s/f). Batalla contra el estrés. Caracas: *Revista BUSINESS Technology*. Volumen 7, Número 59, 36-38.
- Tamayo y Tamayo, M. (2002). *El proceso de la Investigación Científica*. México: Editorial Limusa.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006). Manual de trabajo de grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. Caracas: Editorial FEDUPEL.
- Varguillas, C., Ribot, S. y Báez, E. (2008). *El capital emocional en las organizaciones*. Caracas: Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Vásquez De la Hoz, F. (2008). Inteligencia emocional en alumnos, docentes y personal administrativo de una universidad privada de Barranquilla. *Psicogente*, 11 (20). 164-181. Universidad Simón Bolívar. Barranquilla, Colombia. Disponible en <http://portal.unisimonbolivar.edu.co:82/rdigital/psicogente/index.php/psicogente/article/viewFile/133/143> [Consulta, 2013, abril, 20].

# ANEXOS

**ANEXO**  
**Prueba de Sondeo**

[Anexo A]



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR  
INSTITUTO PEDAGÓGICO DE MIRANDA  
JOSÉ MANUEL SISO MARTÍNEZ  
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO



A continuación se presenta una serie de preguntas con las cuales se busca establecer un marco de referencia para el proceso de investigación que se lleva a cabo para determinar el estrés laboral dentro del campo laboral docente. Esta información es precisa para valorar y orientar el estudio, en busca de conseguir los mejores resultados.

### **INSTRUCCIONES**

El presente cuestionario contiene una serie de preguntas las cuales le permitirán hacer una descripción de usted mismo, así como también de su desempeño laboral y sus perspectivas con respecto a este.

Lea detenidamente cada una de las preguntas y a continuación responda teniendo en cuenta cuál sería su sentir, como actuaría y hasta lo que pudiese pensar en cada caso. Es importante que tenga presente que NO existe respuesta correcta o incorrecta, lo importante es que responda de manera honesta y sincera de acuerdo a la que considere más apropiada en cada una de las preguntas.

Gracias por su colaboración.

¿Cuáles son sus expectativas con respecto a su desempeño laboral?

---

---

---

¿Las exigencias del trabajo de qué manera influyen en su familia?

---

---

---

¿De qué manera le puede afectar el cambio de trabajo o de institución?

---

---

---

¿Se encuentra bien dentro de la organización?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

¿Por qué?

---

---

---

¿Considera que debe exigirse más para obtener mejores beneficios a nivel laboral?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

¿Por qué?

---

---

---



¿Su desempeño va acorde a las expectativas de los directivos de la institución?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

¿Por qué?

---

---

¿Sus logros y constancia van acorde a las políticas institucionales?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

¿Por qué?

---

---

¿Considera que la frustración, el agotamiento, la decepción, la envidia, los celos, son elementos estresantes dentro de la organización?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

¿Por qué?

---

---

¿Su desempeño laboral va cónsono con sus preocupaciones materiales, afectivas y conyugales?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

¿Por qué?

---

---

¿Qué otros elementos considera usted que generan estrés laboral?

---

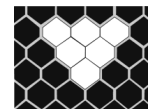
---

---

**ANEXO A**  
**Instrumento de recolección de datos**



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR  
INSTITUTO PEDAGÓGICO DE MIRANDA  
JOSÉ MANUEL SISO MARTÍNEZ  
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
SUBPROGRAMA: MAESTRÍA EN EDUCACIÓN  
MENCIÓN GERENCIA EDUCACIONAL**



**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LA GESTIÓN DEL ESTRÉS  
LABORAL DOCENTE EN EL COLEGIO SAN AGUSTÍN,  
EL MARQUÉS, ESTADO MIRANDA**

Proyecto del Trabajo de Grado para optar al Grado Magíster en Educación  
Mención Gerencia Educacional

Autora: Natalia Pacheco

Tutor: Ramón Calzadilla

Caracas, junio de 2014

Caracas, junio de 2014

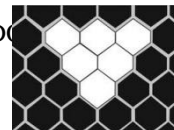
Profesor (a)

---

Me dirijo a Usted en la oportunidad de solicitar su colaboración, en el sentido de validar las presentes encuestas de opinión, que servirán de instrumentos de recolección de información, para el Trabajo de Grado de **Natalia Pacheco** titulada **La Inteligencia Emocional para gestionar el estrés laboral docente en el Colegio San Agustín, El Marqués, estado Miranda.**

Atentamente,  
Natalia Pacheco  
C.I.: 13.801.899

Anexos  
Mapa de operacionalización de variables.  
Instrumentos.  
Hoja de observaciones a los instrumentos.



## INTRUMENTO DE VALIDACION PARA LA ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A LOS DOCENTES.

### Datos del Evaluador

Nombre y Apellido: \_\_\_\_\_

Título académico obtenido: \_\_\_\_\_

Cargo que ocupa: \_\_\_\_\_

### Criterios para la Validación

- *Dejar igual*: Mantener la formulación del ítem y ejecutar
- *Mejorar redacción*. Interpretación unívoca con contenido investigado
- *Reformular*: Mejorar ítem a partir de una nueva formulación

**En relación a las preposiciones:** indique con una equis (X) cada uno de los aspectos si los considera correctos, de lo contrario realice las observaciones pertinentes.

### TABLA DE VALIDACION DEL CUESTIONARIO

Título del trabajo: La Inteligencia Emocional como estrategia para afrontar el estrés laboral del docente en el Colegio San Agustín, El Marqués, estado Miranda.				
Ítem	Dejar Igual	Mejorar Redacción	Reformular	Observaciones
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				

8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

---

Firma del evaluador

Gracias por su colaboración.



## **Encuesta de opinión**

### **INSTRUCCIONES**

El presente cuestionario contiene una serie de enunciados que le permitirán hacer una descripción de usted mismo (a), para esto deberá indicar en qué escala se encuentra según su percepción, tomando en cuenta sus pensamientos, sentimientos y actuaciones en cada caso. Para esto se ofrecen cinco alternativas a cada frase:

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Algunas veces
4. Pocas veces
5. Nunca

Lea detenidamente cada una de los enunciados y a continuación seleccione una (1) de las alternativas antes mencionadas, marcando con una equis (X) la más apropiada para usted.

Puede ser que no se identifique con alguno de los enunciados aquí expuestos, respóndalos teniendo en cuenta cuál sería su sentir, cómo actuaría y hasta lo que pudiese pensar en cada caso. Es importante que tenga presente que NO existe respuesta correcta o incorrecta, lo importante es que responda de manera honesta y sincera de acuerdo a la que considere más apropiado.

Gracias por su colaboración.

Ítem	Considera usted que:	Si e m p r e	C a s i s i e m p r e	A l g u n a s v e c e s	P o c a s v e c e s	N u n c a
1	Recibe beneficios económicos por los esfuerzos realizados en su jornada laboral					
2	Para obtener beneficios a nivel laboral debe exigirse un poco mas					
3	El ambiente laboral donde se desempeña le permite crecer profesionalmente					
4	Dedica más tiempo del establecido en su horario para actividades de carácter laboral					
5	Las exigencias extracurriculares en el campo laboral suelen restar calidad de tiempo familiar					
6	El estado emocional generado por situaciones laborales afecta el entorno familiar					
7	El trabajo que debe organizar en el tiempo extra a la jornada laboral, causa agotamiento físico					
8	Percibo poca concentración al momento de la jornada laboral					
9	El esfuerzo en el campo educativo es poco reconocido					
10	La labor docente se encuentra subvalorada, tomando en cuenta su importancia para la sociedad					
11	La dinámica de la organización educativa le genera bienestar emocional					
12	Se identifica claramente con las políticas educativas de la institución					
13	Dentro de la institución educativa establece buena comunicación con las personas que le rodean					
14	La comunicación entre el personal docente de la organización educativa es estresante					
15	Las relaciones entre el personal docente y directivo resulta estresante					
16	La rutina laboral le resulta monótona					



17	La supervisión de la institución educativa establece prioridad de acción en los objetivos a la implementar o desarrollar					
Íte	<b>Considera usted que:</b>	ie m pr e	as i si e m pr e	lg un as ve ce s	A oc as ve ce s	F u n c a
18	La supervisión que ejerce el personal directivo le genera estrés					
19	El liderazgo no reconocido en su persona dentro de la institución le genera estrés					
20	Conoce ampliamente las habilidades de Inteligencia Emocional					
21	Dentro de su rutina laboral aplica estrategias de la Inteligencia Emocional					
22	Controla sus emociones positivamente para evitar situaciones de estrés					
23	Controla sus emociones para evitar situaciones de estrés dentro de su jornada laboral					
24	Puede pensar cómo se sentirán los demás antes de expresar sus opiniones					
25	Las emociones negativas (decepción, envidia, celos, frustración, etc.) pueden generar baja productividad en el desempeño laboral					
26	Le resulta difícil realizar cambios en su vida					
27	Se conoce a sí mismo, por tanto, sabe lo que hace, piensa y siente					
28	Puede separar los conflictos que se le presentan y no involucrarlos tanto en su vida familiar, conyugal o incluso laboral					
29	Se siente a gusto consigo mismo (a) cuando evalúa sus aspectos positivos y negativos					
30	Confía en las ideas de otros en lugar de confiar en las propias al momento de trabajar					

**ANEXO A**  
**Confiabilidad del Instrumento**

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	subtotal /	
Prof. 1	5	5	4	3	2	3	3	1	2	2	4	4	5	2	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	1	1	3	86	
Prof. 2	5	5	4	4	2	1	4	1	3	4	4	5	5	2	1	5	1	1	2	3	1	1	2	3	2	3	1	4	1	3	81	
Prof. 3	5	1	6	2	1	3	2	2	3	4	5	5	4	1	1	5	3	1	3	3	2	1	2	1	3	2	1	4	1	4	83	
Prof. 4	5	1	4	1	1	1	5	5	4	5	5	5	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	5	3	1	1	5	65	
Prof. 5	5	1	5	1	1	1	2	1	3	5	5	5	4	1	1	5	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	5	1	1	1	69	
Prof. 6	5	1	5	1	1	1	0	1	4	4	4	5	4	2	1	1	0	5	0	2	1	2	0	1	4	4	1	2	1	5	68	
Prof. 7	5	1	5	2	3	2	3	3	5	5	5	5	5	1	1	1	5	1	3	3	4	1	1	2	1	2	1	1	2	4	83	
Prof. 8	5	3	4	2	3	1	3	2	2	4	4	4	4	1	1	4	1	1	2	3	2	1	2	4	4	1	2	2	3	75		
Prof. 9	5	5	5	4	3	2	2	3	2	4	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4	2	2	3	3	4	2	2	2	3	92		
Prof. 10	3	4	4	4	3	2	3	2	4	5	3	4	4	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	86	
Prof. 11	2	4	1	4	4	3	5	4	5	5	2	2	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	2	2	105	
Prof. 12	3	1	2	2	1	2	4	2	4	3	3	4	4	3	5	5	4	3	2	5	4	3	2	5	4	3	4	3	2	2	92	
Prof. 13	2	2	1	5	4	3	5	2	5	5	3	3	3	3	5	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	1	1	5	86	
Prof. 14	5	3	2	0	0	0	3	0	0	5	5	5	1	1	1	0	1	4	0	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	5	55	
Prof. 15	5	1	3	5	3	3	3	2	4	4	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	5	4	4	2	3	92		
Prof. 16	4	5	4	5	2	3	2	2	2	3	4	4	4	2	2	1	4	1	2	2	5	1	1	3	1	3	2	2	1	5	82	
Prof. 17	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	97	
Prof. 18	4	1	4	5	1	2	1	1	3	5	4	4	5	2	2	3	3	1	2	3	3	2	2	2	2	4	4	2	2	3	82	
Prof. 19	1	1	5	1	1	5	5	3	5	5	3	4	5	3	3	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	78	
Prof. 20	4	5	4	3	2	1	2	1	3	5	4	4	4	3	2	3	3	2	1	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	4	90	
Prof. 21	5	4	5	2	1	1	2	1	3	5	4	4	5	2	1	1	5	1	1	2	1	1	1	1	1	3	4	1	1	4	73	
Prof. 22	1	2	1	5	5	3	4	3	4	5	3	3	4	2	2	3	4	1	1	1	1	2	3	3	1	5	3	3	2	4	84	
Prof. 23	5	1	4	3	1	1	1	3	5	5	2	3	4	2	2	1	2	1	1	3	3	2	1	1	5	6	1	1	1	4	74	
Prof. 24	1	2	2	5	3	2	3	1	3	4	4	3	5	2	3	1	5	5	3	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	76	
Prof. 25	5	3	4	5	4	1	3	3	4	5	4	5	5	2	2	4	3	1	2	2	1	2	2	1	2	5	6	1	1	2	90	
Prof. 26	1	3	3	3	3	2	3	2	5	5	3	4	5	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	3	1	3	1	1	2	4	83
Prof. 27	1	5	4	4	1	3	2	5	5	4	4	4	4	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	5	4	2	1	3	88	
Prof. 28	4	3	2	1	4	3	1	3	5	2	4	5	1	1	1	5	1	1	2	4	1	1	2	1	2	1	5	1	1	6	73	
Prof. 29	2	1	1	5	5	5	1	5	5	3	4	5	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	1	5	89
Prof. 30	5	5	5	3	1	1	1	1	1	5	5	4	5	1	1	2	5	1	1	2	2	2	2	2	2	4	3	1	2	1	4	78
Prof. 31	5	5	5	3	2	2	2	2	2	3	4	5	5	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	5	1	1	4	84
Prof. 32	5	5	5	5	4	2	2	2	2	3	4	5	5	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	3	91
Prof. 33	5	5	1	3	1	1	1	5	5	5	3	5	5	2	4	5	3	3	1	3	4	2	2	2	2	1	3	1	1	3	82	
Prof. 34	1	5	5	1	1	1	2	3	5	5	5	5	3	2	2	5	2	4	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	1	3	85
Prof. 35	5	5	5	5	3	2	5	2	5	5	3	4	5	3	3	3	3	1	1	3	1	1	2	2	1	3	2	2	2	4	91	
Prof. 36	5	5	5	4	3	2	4	2	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	1	4	5	3	3	4	5	3	1	3	2	3	103	
Prof. 37	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	3	3	2	2	2	5	4	4	1	4	4	4	5	4	3	3	5	3	4	110	
Prof. 38	4	3	4	2	3	4	4	5	5	4	3	2	2	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	1	1	3	99	
Prof. 39	5	5	4	3	3	3	3	2	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	2	4	108	
Prof. 40	2	2	1	2	3	4	3	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	3	3	4	5	110	
Prof. 41	5	5	3	3	4	4	5	4	3	5	5	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	115	
Prof. 42	2	2	3	2	2	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	112
Prof. 43	5	5	4	4	4	3	2	3	4	4	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	3	118
Prof. 44	2	3	3	5	5	5	3	3	4	5	3	4	3	3	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	112	
Varianz	23	269	169	195	184	164	204	119	161	101	075	058	064	096	133	16	198	165	165	165	163	129	152	098	209	097	143	09	109	105	199,1544	
103	437																															081

**ANEXO A**  
**Encuesta de opinión**  
**Evaluación del taller**



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD PEDAGOGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR  
INSTITUTO PEDAGOGICO DE MIRANDA  
JOSÉ MANUEL SISO MARTÍNEZ  
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO



## **Encuesta de opinión**

### **INSTRUCCIONES**

El presente instrumento es completamente anónimo, los datos suministrados son estrictamente confidenciales, como una contribución a un trabajo investigativo, donde se pretende conocer la opinión que Usted puede tener acerca del Taller de Inteligencia Emocional y Estrés laboral Docente.

Marque con una equis (X) la alternativa que mejor exprese su opinión en cada uno de los ítems planteados:

Categoría de respuesta: Excelente, Muy bueno, Bueno, Regular, Deficiente

Solo puede marcar una opción. Se considera un dato inválido a quien marque dos o más opciones.

Gracias por su colaboración.

I Parte: Marque una equis (X), la categoría de respuesta que mas se ajuste a su opinión.

Categoría de respuesta: Excelente, Muy bueno, Bueno, Regular, Deficiente.

1) El taller dio la oportunidad de conocerse unos a otros, y descubrir interés común sobre los que podían intercambiar ideas y ayuda

( ) Excelente

( ) Muy Bueno

( ) Bueno

( ) Regular

( ) Deficiente

2) El papel del facilitador como persona de recursos fue definido y comprobado por el grupo.

( ) Excelente

( ) Muy Bueno

( ) Bueno

( ) Regular

( ) Deficiente

3) Los principales campos en que los participantes deseaban operar fueron definidos por sus miembros, y se considero el problema organizacional para desarrollar habilidades en concordancia con los límites y los propósitos del taller.

( ) Excelente

( ) Muy Bueno

( ) Bueno

( ) Regular

( ) Deficiente

4) Como calificaría el desenvolvimiento de los facilitadores

- ☐ Excelente
- ☐ Muy Bueno
- ☐ Bueno
- ☐ Regular
- ☐ Deficiente

5) Partiendo de los conocimientos ofrecidos, como calificaría a los facilitadores

- ☐ Excelente
- ☐ Muy Bueno
- ☐ Bueno
- ☐ Regular
- ☐ Deficiente

6) A la luz de la meta que te has fijado en este taller, considera que es de ayuda y aplicación para su vida cotidiana

- ☐ Excelente
- ☐ Muy Bueno
- ☐ Bueno
- ☐ Regular
- ☐ Deficiente

7) Considera usted que el material presentado es suficiente para su crecimiento profesional y personal

- ☐ Excelente
- ☐ Muy Bueno
- ☐ Bueno
- ☐ Regular
- ☐ Deficiente

8) Eficacia de los elementos audiovisuales utilizados (presentación, material impreso, etc.) para apoyar y complementar el contenido del programa

( ☐ ) Excelente

( ☐ ) Muy Bueno

( ☐ ) Bueno

( ☐ ) Regular

( ☐ ) Deficiente

9) El contenido ofrecido contribuye con tu desarrollo como persona

( ☐ ) Excelente

( ☐ ) Muy Bueno

( ☐ ) Bueno

( ☐ ) Regular

( ☐ ) Deficiente

10) El material ofrecido mejora la capacidad para soportar tensiones, fracasos y desacuerdos, así como prever con sentido realista los resultados de un comportamiento, así como para encauzar los conflictos, resolviéndolos de manera más aceptable para la sociedad.

( ☐ ) Excelente

( ☐ ) Muy Bueno

( ☐ ) Bueno

( ☐ ) Regular

( ☐ ) Deficiente



# Carmen Natalia Pacheco C.



## Datos

Lugar de Nacimiento: Caracas – Venezuela  
Fecha de Nacimiento: 2 de Julio de 1980  
Dirección: Avenida Francisco de Miranda, Edificio Ilse, Piso 19  
Apartamento PH-1. Los Ruices – Caracas.  
Teléfonos: 0412-3741325 / 0212-5150584  
Correo Electrónico: [nataliaetc@gmail.com](mailto:nataliaetc@gmail.com)

## Formación académica

2012 - Actual: Estudios de Postgrado, **Maestría Mención Gerencia Educacional**. Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL)  
José Manuel Siso Martínez  
2006-2011: **Licenciatura en Educación, Mención Educación Preescolar**. Universidad José María Vargas  
2005-2006: **Auxiliar de Preescolar**. Instituto Técnico Luisa Cáceres de Arismendi.

## Experiencia

2013-actual **Universidad José María Vargas-Docente**  
Descripción de labores: *docente en la Facultad de Educación, en los cursos de: Practica Profesional II, Practica Profesional IV, Practica Profesional VI, Ciencias Preescolar, Técnicas de Planificación, Artes Plásticas, Evaluación Preescolar y Recursos para el Aprendizaje I*  
2006-actual **Colegio San Agustín-Docente de educación preescolar**  
Descripción de labores: *planificación de actividades, aplicación de evaluaciones, ejecución de proyectos extra cátedra, elaboración de carteleros*  
2005-2006 **Instituto Técnico Luisa Cáceres de Arismendi**.  
Descripción de labores: *Suplencias por horas y promotora en la conducción de talleres*

## Cursos Realizados

2014: CLC Certified Life Coach, International Life Coaching Academy  
2013: IV Congreso Internacional la Educación en América Latina: Creatividad, Innovación, Investigación y emprendimiento un reto para la Educación del siglo XXI  
2011: Taller de Estrategias de Evaluación. Universidad Metropolitana. Duración 8 horas.  
2011: Taller de Planificación de Proyectos de aprendizaje. Universidad Metropolitana. Duración 8 horas.  
2007: XI Charlas Educativas, Viviendo en armonía entre el Hogar y la Escuela. Invedin. Duración 4 horas  
2007: Taller Violencia y Agresión escolar. Invedin. Duración 4 horas.

- 2007: Taller de Ajedrez en el Aula. Grupo Santillana. Duración 4 horas
- 2006: Taller de Inteligencia Emocional. Instituto Técnico Luisa Cáceres de Arismendi. Duración 8 horas.
- 2005: Taller sobre Como detectar un niño en un aula regular. Duración 8 horas.
- 2005: Reconocimiento por haber colaborado en el taller de "Como detectar un niño especial en un aula regular"