



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



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

**Proyecto de Tesis para optar al Grado Magister en Educación
Mención Gerencia Educacional**

Autora: Natalia Pacheco

Tutor: Ramón Calzadilla

Caracas, octubre de 2013

Contenido

RESUMEN.....	v
CAPÍTULO	
I.- EL PROBLEMA.....	6
Planteamiento del problema.....	6
Objetivos de Investigación.....	15
Objetivo General.....	15
Objetivos Específicos.....	15
Justificación de la Investigación.....	16
I.- MARCO TEÓRICO.....	18
Antecedentes de la investigación.....	18
Bases Teóricas.....	26
El estrés.....	26
¿Qué es el estrés?.....	28
Cuales son las causas del estrés.....	29
Factores psico-emocionales.....	29
Factores físicos.....	30
Factores biológicos.....	30

Trabajo en cadena.....	31
Trabajo de noche.....	31
Trabajo técnico y dirigente.....	31
Estrés laboral docente.....	32
La Gerencia y la Educación.....	32
Inteligencia Emocional.....	33
La Inteligencia.....	33
Las Emociones.....	34
La Inteligencia Emocional.....	34
El Autoconocimiento.....	35
La Autorregulación.....	36
La Motivación.....	36
La Empatía.....	36
Las Habilidades Sociales.....	37
Bases Legales.....	37
I.- MARCO METODOLÓGICO.....	42
Diseño de la investigación.....	42
Tipo de la investigación.....	43

Nivel de la investigación.....	43
Población.....	44
Muestra.....	45
Validez.....	45
Confiabilidad.....	45
Técnica de recolección de datos.....	46
Instrumento.....	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	48
Cronograma de actividades.....	53



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



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

**Proyecto de Tesis para optar al Grado Magister en Educación
Mención Gerencia Educacional**

Autora: Natalia Pacheco

Tutor: Ramón Calzadilla

Fecha: octubre de 2013

RESUMEN

El presente proyecto 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, el diseño de esta investigación será no-experimental y presentará un tipo de investigación de campo, teniendo un nivel de tipo descriptivo, se tomará una población de 92 docentes, los cuales laboran en la institución y a los que se les aplicará la técnica de la encuesta, tomando como instrumento el cuestionario. Los resultados obtenidos en la aplicación de dichas encuestas serán tomados en cuenta para el diseño y aplicación de un taller donde los docentes podrán adquirir 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, Docente e Inteligencia Emocional.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

A través de los años la sociedad 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, pero para que todo este progreso se materialice se requiere de la participación activa de cada uno de sus integrantes, para 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” sumamente estricto que la haga cada vez más exigente, 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.

Por esta razón el mercado laboral se ha convertido en un campo sumamente competitivo, donde cada uno de sus participantes debe demostrar sus habilidades y destrezas, y de ello dependerá su inserción en dicho campo. Ya la competitividad, por la excelencia, genera en el individuo una inquietud que puede ir más allá de su propio control, y ninguno escapa a la posibilidad de esta situación. Mas, sin embargo, toda esta inquietud no termina allí, la situación continúa y hasta puede llegar a empeorar con el pasar del tiempo, pudiendo generarse depresión, ansiedad y/o estrés familiar o laboral.

Es así como 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, gracias al 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 niveles de estrés variados. 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).

Lamentablemente, el estrés laboral trae consigo no solo 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.

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, en especial 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 Eurocadres (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.

En Latinoamérica la situación no es del todo diferente, en el caso particular de Colombia, Ana María Castro, directora de Regus, una firma especializada en temas laborales, 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, El Espectador (2012) 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.

Mas, 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).

Así, la palabra Estrés deriva del griego *Stringere* que significa provocar tensión; este término comenzó a utilizarse alrededor del siglo XIV, y desde entonces muchas han sido sus variantes, *stress*, *stresse* y *straise*. Fue hasta mediados del siglo XIX cuando el fisiólogo francés Claude Bernard sugirió que los cambios externos del ambiente pueden perturbar al organismo, y que era esencial que éste, a fin de mantener su propio ajuste, frente a tales cambios, alcanzara la estabilidad del *milieu interieur* (medio interior).

Dentro del organismo el estrés es una respuesta natural y fisiológica, como mecanismo de defensa para afrontar diversas situaciones que éste percibe como amenazantes. Cuando una persona recibe estas situaciones en exceso se encuentra en un estado de angustia o preocupación extrema, se produce una sobrecarga de tensión, y es aquí cuando repercute de manera negativa, generando anomalías patológicas y desequilibrio orgánico, ya que las demandas del medio son mayores a la capacidad del individuo para cubrirlas.

En condiciones apropiadas el estrés no resulta ser negativo, si existe una situación de necesidad o de supervivencia; en líneas generales se actúa bajo “estrés”, el cuerpo evalúa la situación y se prepara para la acción; por ejemplo, si una persona se encuentra en situación de riesgo, en un incendio o ve venir un vehículo el cual puede atropellarlo, el estrés prepara el cuerpo para su respuesta instantánea y pueda así responder oportunamente para poner su vida a salvo. El estrés se vuelve nocivo cuando se prolonga por tiempo indeterminado o cuando esta “situación” resulta ser ficticia.

Existen distintos tipos de estrés, entre ellos está el estrés negativo, donde los estímulos pueden llegar a producir diversas enfermedades y trastornos porque la energía no le da tiempo al organismo a recuperarse, sufriendo por lo tanto un gran desgaste. El estrés positivo, en tanto, 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. Está también el estrés sociológico, es el que se produce ante una situación de crisis social. El estrés fisiológico, se produce por la agresión al organismo por causas físicas, por ejemplo enfermedades. El estrés psicológico es el que está asociado con las respuestas emocionales, angustia, ansiedad, irritabilidad, estado de ánimo negativo, aumento de los niveles de colesterol e insuficiencias coronarias. Y, el estrés laboral, que es el auspiciador del presente trabajo investigativo, donde no todas las personas reaccionan de la misma manera frente a las condiciones y contingencias del trabajo, por ello los síntomas son absolutamente personales y están íntimamente relacionados con la personalidad y el modo individual de responder frente a los estímulos externos.

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, 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, por el traslado de los docentes que tienen que atender varios centros laborales y la frustración constante al notar que los alumnos no aprenden.

Mas, sin embargo, y a pesar de las condiciones del docente, éste debe cumplir con una función fundamental, y es la de educar a sus alumnos. El tema de la calidad de la educación es de suma importancia, dependerá entonces del docente que el alumno 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 mas 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, surge en él, pensamientos y sentimientos negativos que en un futuro podrían generar ansiedad, depresión, ira, entre otras serie de emociones que pueden afectar su desempeño personal y profesional, involucrando también sus relaciones personales y laborales, acarreando como consecuencia un entorno laboral poco agradable.

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 no escapa a esta realidad, aquí se ha evidenciado, de manera circunstancial, un entorno laboral algo complejo; y muy a pesar de que las condiciones del colegio son óptimas para el buen desempeño del personal, también es claro que los docentes presentan desgaste físico y mental por las exigencias que deben cumplir a cabalidad para que los alumnos adquieran las destrezas necesarias para los niveles de estudio, esto sumado a las horas de trabajo, la cantidad de alumnos por aula, sin excluir los problemas personales que puedan presentarse en un momento dado, entre otros aspectos.

El docente de hoy 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, la inteligencia emocional, 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 (Goleman, 1995). 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 teoría de la Inteligencia Emocional como una estrategia para el desarrollo de las emociones, y que a través de ella el docente pueda conocer e identificar sus emociones básicas y así volverse más conscientes 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 así 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 se fundamenta en la capacitación del docente mediante un taller, 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 el Taller de capacitación para los docentes del Colegio San Agustín, El Marqués, como son: charlas dictadas por expertos en el área, mesas de trabajo y foros. 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 aun en el entorno laboral docente, se considera pertinente en este trabajo plantear las siguientes preguntas de investigación como eje central de la misma:

¿La Inteligencia Emocional como estrategia, podría ayudar al docente del Colegio San Agustín, El Marqués a afrontar el estrés laboral?

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

¿Cuáles son las situaciones desencadenantes de estrés en el entorno laboral docente del Colegio San Agustín, El Marqués?

¿La aplicación un taller para docentes, como estrategia, utilizando la teoría de la Inteligencia Emocional, podría ayudar a afrontar situaciones de estrés en su entorno laboral?

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

Objetivos específicos:

- Diagnosticar los niveles de estrés que enfrentan los docentes en su desempeño laboral.
- Describir las situaciones desencadenantes de estrés en el entorno laboral docente del Colegio San Agustín, El Marqués.
- Describir las estrategias para afrontar el estrés del docente del Colegio San Agustín, El Marqués, con base a la Inteligencia Emocional.
- Elaborar un taller de capacitación dirigido al docente del Colegio San Agustín, El Marqués, Estado Miranda.
- Aplicar el taller para docentes como estrategia basada en la Inteligencia Emocional para afrontar situaciones de estrés en su entorno laboral.

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 solo 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 relaciones con el contacto directo con personal. Además, al involucrar así 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 proyecto de investigación podría aportar información útil para el gerente 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 proyecto de investigación abarca la teoría de Inteligencia Emocional, del autor Goleman, y será trabajada para ayudar a solventar la situación 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 las distintas encuestas y estudios servirán para desarrollar esta teoría dentro del campo laboral docente y mejorar así el fenómeno que aqueja cada vez a más trabajadores en el mundo, “El Estrés”.

Por último, la metodología a utilizar en este estudio será básicamente la recolección de datos mediante encuestas realizadas 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 este capítulo 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.

Palomera, Gil-Olarte y Brackett (2005), en su artículo “¿Se perciben con inteligencia emocional los docentes? posibles consecuencias sobre la calidad educativa”, donde el objetivo del mismo fue analizar la percepción que tanto docentes como futuros docentes tienen respecto a sus habilidades emocionales. Plantean, en esta oportunidad que la investigación fue llevada a cabo bajo los parámetros de investigación descriptiva – de campo, la recolección y búsqueda de datos para el análisis de resultados posteriores señalaron que las mujeres se perciben con mayor capacidad para atender a las emociones mientras que los jóvenes y estudiantes de educación comprenden mejor las emociones propias, y los docentes de más edad son

capaces de reparar mejor sus emociones activando una serie de estrategias. Llegando a la conclusión que son necesarios programas de formación que incidan en las capacidades emocionales con distinta intensidad: los más jóvenes o noveles necesitan formación en lo que a atención y reparación emocional se refiere.

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 Altagracia, 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.

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 es 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.

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.

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 assertivas 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.

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.

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.

También, Brito y Escalante (2012) realizaron un estudio de caso, basado en una metodología cualitativa, llevando a cabo entrevistas semi-estructuradas a un grupo de gerentes de diferentes dependencias funcionales para una investigación, la

cual tuvo por título “Estrategias de emprendimiento y gestión empleadas por una empresa del sector de servicios para afrontar la adversidad: El caso de Motores la Trinidad”; su objetivo principal fue mostrar las estrategias de emprendimiento y gestión que siguen las empresas exitosas en entornos turbulentos y difíciles como el venezolano, explorando así los aspectos organizacionales que favorecen el éxito de una empresa del sector servicio como lo es Motores la Trinidad. Luego de analizar los resultados concluyeron que la estrategia asociada al manejo del principal recurso de cualquier empresa es crítica, se refieren al recurso humano. El generador confianza y compromiso con la empresa, mediante la seguridad de mantener su empleo, entrenamiento y buen clima organizacional permite tener un recurso humano con disponibilidad la hora de realizar movimientos rápidos en las organizaciones para afrontar nuevas situaciones.

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.

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 ante 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 esta teoría es aplicada en pro del beneficio en materia de salud, es por ello que resultan un aporte importante, ya que gracias a estos se pueden observar las distintas metodologías para el abordaje del tema, así mismo, 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 en su desarrollo; en este sentido, ambos 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 organizar un taller para los docentes del Colegio San Agustín El Marqués, ubicado en el estado Miranda, que ayudaría 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 TEORICAS

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, explicar 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

La palabra estrés surgió antes del inicio de la historia, relacionada con el concepto en el cual se presenta actualmente, en tanto el concepto empezó a cobrar interés antes de que el término aplicara para denotarlo. Estrés deriva del griego *stringere*, lo que en física significa provocar tensión. La palabra se uso 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 (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 en 1922 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.

La 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 vasta 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.

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.

Toda actividad física o psíquica es teóricamente un factor que genere 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. 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

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 superstimulación 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 superstimulación 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.

Estrés y la labor 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 en casi todo el mundo es una condición 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.

La Gerencia y la Educación

Hoy en día el tema de la gerencia a nivel educativo se ha orientado a la búsqueda y mantenimiento de la excelencia y la calidad en sus diferentes niveles y modalidades, todo esto con la intención de lograr la mejora en la calidad del proceso de enseñanza y el aprendizaje de los alumnos. De allí pues que el gerente se vea en la necesidad de abordar nuevas estrategias de acción y nuevos enfoques de la gestión organizacional, con la intención de transformar la institución en un centro de interacción constructiva y elevar así la calidad educativa.

El gerente de la institución educativa será entonces el encargado de proyectar la educación y la institución, así como una serie de valores, y ejecutar las destrezas y habilidades que deben interactuar con el sistema social en que está inmerso, cumpliendo así con sus diversas funciones como son: la planificación, administración, coordinación, organización y control.

Este proceso se debe administrar de acuerdo a los lineamientos previamente establecidos en las políticas educativas del Estado, en cuya operacionalización juega

un papel importante, los conceptos, actitudes y experiencias de los responsables de ejecutar dichas políticas, como son el personal directivo de una organización educativa.

Inteligencia Emocional

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 por qué 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

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 desarrolla 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 cuál 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

Según la Real Academia Española, la emoción está definida como cualquier alteración del ánimo, esta puede ser intensa o pasajera, agradable o penosa y que va acompañada de cierta commoción 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

El término “inteligencia emocional” se refiere a la 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.

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.

Goleman (1995), define la inteligencia emocional como la capacidad que tiene el hombre de comprender emociones y conducirlas de tal modo que pueda utilizarla para guiar su conducta y los procesos del pensamiento, para producir así mejores resultados.

La inteligencia emocional está conformada por 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 existen además cinco aptitudes básicas para su buen desarrollo, entre ellas están:

El autoconocimiento:

Es la habilidad para 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.

La Autorregulación:

Es la capacidad para controlar 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.

La Motivación:

La motivación 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.

La Empatía:

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.

Las Habilidades Sociales:

Es aquella habilidad 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.

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 corresponsables 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 estable 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 este capítulo se describirá la metodología que se llevará a cabo para la puesta en práctica de este proyecto de investigación, tomando en cuenta el tipo de estudio, el diseño y nivel del mismo, así como también, la población y muestra que será tomada para dicho estudio, dentro de su contexto. Igualmente, se definirán cada uno de los términos que serán presentados.

La investigación científica es definida por Arias (2006), como un proceso metódico y sistemático 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).

Diseño de la investigación

Para Arias (2006), “el diseño de investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado” (p.26). Por ello, y de acuerdo al problema planteado, referido al Estrés laboral docente dentro del Colegio San Agustín, el Marqués y su manejo a través de estrategias basadas en la teoría de la Inteligencia Emocional y en función de los distintos objetivos, el diseño de esta investigación será no experimental, ya que, según Balestrini (1998), la investigación no experimental es aquella “donde se observan los hechos estudiados tal y como se manifiestan en su ambiente natural, y en este sentido, no se manipulan de manera intencional las variables”

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.

Una vez establecido un diseño de investigación no experimental, se determinó que el tipo de la presente investigación será de campo. La investigación de campo, es definida por la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006), como “el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, como interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo” (p. 18). Por ello, se trabajará directamente en una realidad y lugar específico, en este caso, el Colegio San Agustín ubicado en El Marqués, y los datos serán recolectados a través de un instrumento que se aplicará a los docentes de dicha institución.

Nivel de la investigación

El nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio (Arias, 2006). Es por ello que, la presente investigación tendrá un nivel de investigación descriptiva, la cual, según Arias (2006), consiste en “la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.” (p.24).

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 presente proyecto de investigación la población estará representada por un total de 92 docentes del Colegio San Agustín, el Marqués, ubicado en el Estado Miranda, los cuales estarán distribuidos de la siguiente manera:

<i>Área de Preescolar:</i>	16 Docentes, una por cada salón con una docente auxiliar. 1 Docente de Ingles, una para todos los salones del nivel preescolar. 1 Coordinadora. 1 Psicopedagoga.
<i>Área de Primaria:</i>	24 Docentes, uno por salón, cada grado posee 4 salones de clases (A, B, C, D) 3 Docentes de Ingles. 1 Docente de Educación Religiosa. 2 Docentes de Educación Física. 2 Docentes del área de Computación 1 Coordinador. 1 Psicopedagoga.
<i>Área de Bachillerato:</i>	37 Docentes. 1 Coordinador. 1 Psicólogo.

Muestra

“La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (Arias, 2006, p. 83). Para hallar el tamaño de la muestra que se pretende estudiar en el presente proyecto de investigación, con características finitas, se aplicará el siguiente procedimiento:

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot pq}{(N - 1)e^2 + Z^2 \cdot pq}$$

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 requerirá del criterio 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.

Confiabilidad

En cuanto a la confiabilidad, se le aplicará una prueba piloto o de sondeo preliminar a un pequeño grupo de sujetos que no formará parte de la muestra, sin embargo, contará 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 aplicaran las escalas, se obtendrán los resultados, se calcularan 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.

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

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

Donde:

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.

Técnica de recolección de datos

Una vez determinado el diseño de la investigación como no experimental y teniendo en cuenta que el tipo de la misma será de campo, se hace pertinente que la recolección de datos vaya en correspondencia con estos, los cuales están determinados por la encuesta, panel, estudio de casos, ex post facto. Para efectos de este proyecto de investigación se tomará la técnica de la encuesta, ya que permitirá recolectar la información directamente de la muestra en estudio.

Instrumento

En función de los objetivos definidos en el presente estudio, donde se plantea la teoría de la Inteligencia Emocional y su utilidad en el manejo del estrés dentro de la labor docente, y tomando que el tipo de investigación que se llevará a cabo será de campo y la técnica tomada para la recolección de datos será la encuesta, resulta conveniente tomar el cuestionario como instrumento para la búsqueda y obtención de resultados, el cual está definido por Arias (2006) como “una modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel

contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador” (p. 74).

Del mismo modo, cabe destacar que el cuestionario que se aplicará tendrá una escala likert y constará de 5 alternativas de respuesta para el encuestado (siempre, casi siempre, algunas veces, pocas veces y nunca), las mismas tendrán un valor numérico para el posterior análisis de los resultados.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 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.
- Balestrini, M. (1998). *Como se elabora el proyecto de investigación*. Caracas: BL Consultores Asociados, Servicio Editorial.
- 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. Stellenbescho 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.

- El Espectador. (2012). *Estrés afecta al 38% de los trabajadores en Colombia*. Colombia: 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. [Consulta, 2013, abril, 6].
- Goleman, D. (1995). *La Inteligencia Emocional en la empresa*. Buenos Aires: Ediciones B Argentina S.A. para el sello Zeta Bolsillo
- 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.
- 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 (1997). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.152*, Junio de 1997.

Losada S., José V. (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, Andrea F. (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 Ingles, 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].

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/Feb13/3.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/dwcmss_080685.pdf [Consulta, 2013, abril, 29]

Palomera, R., Gil-Olarte, P. y Brackett, M. (2005). ¿Se perciben con Inteligencia Emocional los docentes? Posibles consecuencias sobre la calidad educativa. *Revista de Educación 341*. Septiembre-diciembre 2006, pp. 687-703. Disponible en http://www.revistaeducacion.mec.es/re341/re341_28.pdf [Consulta, 2013, marzo, 5].

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 Guajajuato, México. *Revista de Salud de los Trabajadores. Volumen V.15*, Número 37. Guajajuato. Disponible en 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.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006). Manual de trabajo de grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. Caracas: Editorial FEDUPEL.

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. Tesis de Grado. 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].

Cronograma de actividades

Actividad	Mes	Año 2013					Año 2014									
		Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Revisión Capítulo I																
Entrega Capítulo I																
Revisión Capítulo II																
Entrega Capítulo II																
Revisión Capítulo III																
Entrega Capítulo III																
Entrega de Anteproyecto																
Diseño de instrumentos																
Recolección de datos																
Procesamiento de datos																
Revisión y corrección del borrador																
Revisión Capítulo IV																
Entrega de tesis																