



**Universidad
Continental**

FACULTAD DE HUMANIDADES

Escuela Académico Profesional de Psicología

**Inteligencia emocional y estrés laboral en
docentes universitarios de la ciudad de
Huancayo**

**Contreras Párraga Meilyn Socorro
Dextre Osorio Gerardo Alberto**

Huancayo, 2016

Tesis para optar el Título Profesional de
Licenciado en Psicología



Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Obra protegida bajo la licencia de [Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/peru/)

ASESOR

Dr. Félix Rodríguez Isidro

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiar nuestros pasos a lo largo de nuestra estadía en la universidad, asimismo, a la Universidad Continental por brindarnos docentes adecuados para nuestro aprendizaje continuo como futuros profesionales.

A nuestros padres por acompañarnos y aconsejarnos en las dificultades que tuvimos; por no dejarnos caer ante los problemas que se nos presentó en el camino, ya que nos incentivaron a seguir adelante.

Nuestro profundo agradecimiento a nuestro asesor Félix Rodríguez Isidro y al profesor Zósimo David Anglas Urdánegui, por apoyarnos en la realización de esta investigación, brindándonos sus conocimientos.

DEDICATORIA

La presente tesis se la dedicamos a nuestros padres por su compañía, apoyo y comprensión a lo largo de nuestra formación profesional; por encaminarnos hacia el objetivo deseado y a nuestros amigos que de alguna forma siempre nos apoyaron. Asimismo, a nuestros profesores Félix y David.

INDICE

ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
INDICE	vi
LISTA DE TABLAS.....	viii
LISTA DE FIGURAS	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	5
1.2.2. Problemas Específicos	5
1.3. OBJETIVOS.....	6
1.3.1. OBJETIVOS GENERALES	6
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	7
1.5. HIPÓTESIS.....	9
1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL	9
1.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA.....	9
1.6. VARIABLES	9
1.6.1. INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	9
1.6.2. ESTRÉS LABORAL.....	10
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	11
2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	11
2.1.1. ANTECEDENTES NACIONALES	11
2.1.2. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	13
2.2. BASES TEÓRICAS.....	14
2.2.1. INTELIGENCIA.....	14
2.2.2. EMOCIÓN.....	15
2.2.3. ENFOQUE NEUROLÓGICO DE LAS EMOCIONES.....	17
2.2.4. INTELIGENCIA EMOCIONAL	18
2.2.5. ESTRÉS	26
2.2.6. Relación entre estrés laboral e Inteligencia Emocional	34

2.3.	Definición de términos Básicos.....	35
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		37
3.1.	MÉTODOS Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
3.1.1.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	37
3.1.2.	NIVEL	37
3.1.3.	TIPO DE ESTUDIO	37
3.2.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	38
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA	38
3.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	39
3.4.1.	INSTRUMENTO PARA LA PRIMERA VARIABLE	40
3.4.2.	INSTRUMENTO PARA LA SEGUNDA VARIABLE	42
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN		46
4.1.	RESULTADOS DEL TRATAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	46
4.2.	PRUEBA DE HIPÓTESIS	56
4.2.1.	HIPÓTESIS DE TRABAJO 1.....	57
4.2.2.	HIPÓTESIS DE TRABAJO 2.....	58
4.2.3.	HIPÓTESIS DE TRABAJO 3.....	58
4.2.4.	HIPÓTESIS DE TRABAJO 4.....	59
4.2.5.	HIPÓTESIS DE TRABAJO 5.....	60
4.2.6.	HIPÓTESIS DE TRABAJO 6.....	61
4.3.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	61
CONCLUSIONES.....		67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		69
ANEXOS.....		76

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Distribución de porcentajes de la muestra de Inteligencia Emocional – Estrés Laboral ...	47
Tabla 2: Índice género - Inteligencia Emocional	48
Tabla 3: Índice Género - Estrés Laboral	49
Tabla 4: Área Intrapersonal.....	51
Tabla 5: Área interpersonal	52
Tabla 6: Área de Adaptabilidad	53
Tabla 7: Área de Manejo de Estrés.....	54
Tabla 8: Área del Estado de Ánimo General.....	55
Tabla 9: Distribución del puntaje total de la Inteligencia Emocional	56
Tabla 10: Muestra	77
Tabla 11: Población.....	78
Tabla 12: Muestra Distribuida por Género	79
Tabla 13: Índice Procedencia - Inteligencia Emocional	80
Tabla 14: Índice Procedencia - Estrés Laboral	80
Tabla 15: Índice Procedencia – Género.....	81
Tabla 16: Dimensión del Agotamiento emocional.....	81
Tabla 17: Dimensión de la Despersonalización	82
Tabla 18: Dimensión de la Falta de Realización.....	83
Tabla 19: Dimensión del Estrés	84
Tabla 20: Distribución del puntaje total del Estrés laboral	85
Tabla 21: Índice de significancia Inteligencia Emocional – Estrés.....	86
Tabla 22: Relación entre escalas del Área Intrapersonal – Estrés Laboral.....	87
Tabla 23: Relación entre escalas del Área Interpersonal – Estrés Laboral.....	88
Tabla 24: Relación entre escalas del Área de Adaptabilidad – Estrés Laboral	88
Tabla 25: Relación entre escalas del Área Manejo de Estrés – Estrés Laboral.....	89
Tabla 26: Relación entre escalas del Área del Estado de Ánimo General – Estrés Laboral.....	90

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Área Intrapersonal.....	51
Figura 2: Área interpersonal.....	52
Figura 3: Área de Adaptabilidad.....	53
Figura 4: Área de Manejo de Estrés	54
Figura 5: Área del Estado de Ánimo General	55
Figura 6: Distribución del puntaje total de la Inteligencia Emocional.....	56
Figura 7: Diagrama de dispersión	57
Figura 8: Muestra	77
Figura 9: Población	78
Figura 10: Muestra Distribuida por Género	79
Figura 11: Dimensión del Agotamiento Emocional	82
Figura 12: Dimensión de la Despersonalización.....	83
Figura 13: Dimensión de la Falta de Realización.....	84
Figura 14: Dimensión del Estrés	85
Figura 15: Distribución del puntaje total del Estrés Laboral.....	86

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo determinar la correlación que existe entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los docentes universitarios en la ciudad de Huancayo. Siendo la hipótesis afirmada ya que existe una relación inversa entre ambas variables y en sus dimensiones.

La investigación es de carácter cuantitativo de tipo aplicada, en la que se empleó el método descriptivo con un diseño descriptivo-correlacional. La población estuvo conformada por 1311 docentes universitarios de una universidad privada y otra pública, siendo la muestra no probabilística y por accesibilidad, constituida por 297 docentes universitarios de la ciudad de Huancayo.

Según el diseño, se utilizó los estadígrafos de la estadística descriptiva y para contrastar las hipótesis se hizo uso de la prueba de Pearson, obteniéndose una correlación de $-0,615$ lo cual permitió establecer que existe correlación inversa significativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo; concluyendo que a un mayor nivel de inteligencia emocional en los docentes universitarios, le corresponde un menor estrés laboral.

Palabras Claves: Estrés laboral, inteligencia emocional.

ABSTRACT

This study aimed to: Determine the correlation between emotional intelligence and work stress on university teachers in the city of Huancayo. As the hypothesis stated that there is an inverse relationship between the two variables, and its dimensions.

The research is applied quantitative type, in which the descriptive method with a descriptive design was used - correlational. The population consisted of 1311 university teachers from a private university and other public, being the nonprobability and accessibility sample consisting of 297 university teachers from the city of Huancayo.

By design, the statisticians of descriptive statistics were used to test the hypotheses and use was made of the Pearson obtained a correlation of -0.615 which established that there is a significant inverse correlation between emotional intelligence and job stress in university teachers from the city of Huancayo; concluding that a higher level of emotional intelligence in university teaching, carries a lower job stress.

Keywords: Work stress, emotional intelligence.

INTRODUCCIÓN

“La inteligencia emocional de los docentes es necesaria para su propio bienestar personal, efectividad y calidad a la hora de llevar a cabo los procesos de enseñanza-aprendizaje del aula, y del desarrollo socio-emocional en los alumnos” (Sutton, R., Wheatjey, K., 2003). Existen estudios sobre inteligencia emocional y la relación con el bienestar del docente; por ejemplo en una “investigación con profesores de secundaria, se ha observado que la inteligencia emocional del profesor predice el nivel de estrés que sufre” (Brackett, M., y otros, 2009), confirmando un estudio en el que aparece “relacionada la habilidad de los docentes para regular las emociones con los niveles de despersonalización, autorrealización y desgaste emocional que percibían” (Mendes, 2003). Por otro lado, los docentes que poseen una alta inteligencia emocional desarrollan estrategias de afrontamiento más positivas y adaptativas a la hora de encontrarse con diferentes factores estresores, confirmando lo mencionado por Mendes.

Los estudios de Maslach y Jackson (1986) defienden que el estrés es un síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas, hallando entre ellos a los docentes universitarios. Añaden tres dimensiones características; la primera es el Agotamiento Emocional que es la sensación de no poder más ante los demás; la segunda dimensión es la Despersonalización en el cual el profesional trata de distanciarse, no sólo de las personas de su trabajo, sino también de los miembros del equipo con los que trabaja (en el caso de los docentes, son los alumnos); por último, la tercera dimensión, consistente en un sentimiento de Bajo Logro o Realización Profesional y/o Personal, encontrando bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima.

A lo largo de la historia se ha producido cambios importantes en el sector universitario y a nivel mundial, dando como resultado indicios de estrés. Entre ellos se puede señalar “la caída de salarios en los Estados Unidos, Reino Unido y Australia; el incremento de posiciones académicas cada vez más inestables, así como la presión y carga de trabajo, debido a la necesidad de atraer fondos de financiación externos” (Avarguez, M., 2010). El profesor es considerado un factor crítico en este proceso de cambio, de él se espera compromiso, dedicación y adecuación a un nuevo perfil profesional, basado en el desarrollo de múltiples competencias. Sin embargo, “todos estos cambios a los que ha de adaptarse el docente se están produciendo de forma continua, en cortos periodos de tiempo que van acompañados por el incremento del número de alumnos y por la situación de inestabilidad laboral que afecta a un número importante de docentes” (Avarguez, M., 2010).

Es así que el estrés laboral en el Perú, se ha transformado en una importante preocupación para las organizaciones, causando consecuencias negativas dentro del desempeño y la salud física y mental de los trabajadores. Por ello, la presente investigación tiene por objetivo determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los docentes universitarios en la ciudad de Huancayo; los datos se obtuvieron de una muestra de 297 docentes. Actualmente se requiere profesionales intelectual y emocionalmente estables capaces de sentir, entender, controlar y modificar estados anímicos propios y ajenos; en particular en los docentes universitarios, formadores de futuros profesionales de la sociedad peruana.

En la actualidad, la ciudad de Huancayo se está convirtiendo en una de las provincias más emergentes del país, generando diversos factores estresores en los profesionales, entre ellos los docentes de diversos niveles de educación (inicial, primaria, secundaria y superior) que no son ajenos a las reacciones que se pueden producir por el estrés laboral. Asimismo el desarrollo económico, el incremento del parque automotor, la globalización y la tecnología; son causantes para generar una tendencia hacia el estrés en los pobladores de la ciudad de Huancayo. A partir de ello, con esta investigación se busca identificar la probabilidad que a mayor inteligencia emocional, menor estrés laboral y viceversa; y como consecuencia, incentivar investigaciones para buscar estrategias de orientación hacia el manejo de la inteligencia emocional y el control del estrés laboral en los docentes.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

“La inteligencia emocional es un constructo contemporáneo, definido como un conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas, que influyen la habilidad propia de tener éxito al afrontar aspectos del medio ambiente” (Bar-On, R., 1997). Se está logrando un gran avance y se ha desarrollado a plenitud en los últimos años en diversos contextos sociales. Aunque se ha hablado sobre este concepto desde principios del siglo XIX, el término fue introducido por primera vez en el año 1990 por los psicólogos estadounidenses John Mayer y Peter Salovey. En 1995 se profundizó y popularizó el término gracias al libro “La inteligencia emocional” publicado por el psicólogo Daniel Goleman.

“El concepto de inteligencia emocional ha llegado prácticamente a todos los rincones del planeta, en forma de tiras cómicas, programas educativos, juguetes que dicen contribuir a su desarrollo o anuncios clasificados de personas que afirman buscarla en sus parejas” (Goleman D., 1996).

Según Leader Summaries, S.L. (2003) haciendo referencia al libro de Goleman “Inteligencia emocional” (1996) menciona que:

Incluso la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), puso en marcha una iniciativa mundial en 2002 y remitió a los ministros de educación de 140 países una declaración con los 10 principios básicos imprescindibles para poner en marcha programas de aprendizaje social y emocional. El mundo empresarial no ha sido ajeno a esta tendencia y ha encontrado en la inteligencia emocional una herramienta inestimable para comprender la

productividad laboral de las personas, el éxito de las empresas, los requerimientos del liderazgo y hasta la prevención de los desastres corporativos.

No en vano, la Revista Gerencias "Harvard Business Review" ha llegado a calificar a la inteligencia emocional como un concepto revolucionario, una noción arrolladora, una de las ideas más influyentes de la década en el mundo empresarial. Revelando de forma esclarecedora el valor subestimado de la misma, la directora de investigación de un headhunter ha puesto de relieve que los Chief Executive Officer (CEO), personas de altas responsabilidades en una organización, son contratados por su capacidad intelectual, su experiencia comercial y despedidos por su falta de inteligencia emocional, lo cual conlleva a relacionarse directamente con el estrés laboral.

Es por ello que el estrés laboral es un constructo novedoso, que ha tenido auge a lo largo del siglo XX, convirtiéndose en un fenómeno de riesgo y socialmente agresivo, siendo vinculado con frecuencia al trabajo y a la actividad laboral, ya sea en contextos públicos o privados.

La OIT (Organización Internacional de Trabajo) en el año 2013, refiere que:

El estrés laboral aparece en los individuos tal como reaccionan las presiones o estímulos nocivos de trabajo moderno, que al ser más intelectual y psicológico que físico, impide consumir la energía resultante. La competitividad, el temor a perder el empleo, la sociedad que pide a sus miembros una calma aparente, llevan a salidas como el cigarrillo, el alcohol, los psicofármacos, las drogas o la obesidad, que terminan agravando el distrés (estrés negativo) y sumando factores de riesgo. Sólo en los Estados Unidos, el estrés laboral cuesta más de 150 billones de dólares anuales, debido al ausentismo y bajo rendimiento que ocasiona.

"Los síntomas más característicos son el cansancio emocional, la pérdida progresiva de energía, despersonalización, irritabilidad, ausencia de motivación, incompetencia, falta de realización personal y actitudes negativas hacia uno mismo, los demás y al trabajo", Kuper (2004), director del Centro Neurobiológico y de Estrés Traumático.

"El estrés laboral registró un fuerte incremento a nivel mundial en los últimos dos años, al punto que muchas aseguradoras la califican como la epidemia del siglo XXI", OIT (2013).

Según un informe difundido por la firma Regus, 58% de las empresas a nivel mundial verificaron un incremento importante en los casos de trabajadores con estrés laboral. "Hoy

el estrés laboral es un cuadro de alcance relativamente general", asegura la Organización Internacional del Trabajo (2013).

"Es así que en Argentina, el estrés laboral tiene una prevalencia del 34%, y la incidencia es mayor en varones que en mujeres", afirma Kuper en el año 2004. El tratamiento combina psicofármacos y psicoterapia, aunque lo más importante es efectuar una tarea preventiva.

Los profesionales de esta sociedad se preocupan por ser competentes, inteligentes, optimistas, seguros de sí mismos, comprometidos con su trabajo para garantizar la efectividad de sus actividades laborales; demostrándolo con resultados satisfactorios para las empresas e instituciones. Por ello se requiere gente emocionalmente estable, con capacidad de sentir, entender, controlar y modificar estados anímicos propios y ajenos. Existen estudios que mencionan que las emociones guardan relación con el estrés laboral. Spector y Goh (2001) señalaron que "De acuerdo con su estado emocional, inducido por las relaciones potencialmente estresantes, las personas afrontan mejor o peor dichas situaciones".

Según la última encuesta del Instituto Integración, realizada a 2,200 personas en 19 departamentos del Perú en el 2015, se ha concluido que seis de cada diez peruanos señalan que su vida ha sido estresante en el último año. El estudio señala que las mujeres reportan mayores niveles de estrés con un 63% en comparación con los hombres con 52%. Las peruanas no son las únicas; el Centro de Estudios sobre Estrés Humano de Canadá y la Asociación Americana de Psicología de EE.UU. indican la misma tendencia: las mujeres experimentan mayor estrés subjetivo e incluso tiene un mayor impacto en su salud física y mental.

El estrés laboral en el Perú, se ha convertido en una seria preocupación para las organizaciones, por las consecuencias negativas que causa en el desempeño y la salud física y mental (psicológica) de los trabajadores. Estas secuelas pueden manifestarse en las personas con una baja productividad, ausentismo, alta rotación, clima laboral negativo, entre otros.

Según manifiesta Anderson (2001) y Mausner-Dorsch (2000):

Uno de cada tres peruanos considera los problemas de salud como causa de estrés; esto preocupa por el riesgo que supone estar enfermo para la propia vida: para seguir estudios, trabajar y cuidar de la familia, y los costos médicos que implica. Las personas de 40 a más años son los grupos más preocupados por la salud; en el

caso de las mujeres, presentan mayor prevalencia de problemas en su salud mental.

“Desde la perspectiva psicológica, la inteligencia emocional intenta describir, dentro de la funcionalidad intelectual, el papel de las emociones y sus implicaciones” (Salovey, P. & Mayer, J., 1990). Por ello, se han desarrollado dos enfoques principales de conceptualización de la inteligencia emocional; “el primero se refiere a los modelos mixtos, según los cuales la inteligencia emocional es un enfoque de rasgos de personalidad, competencias emocionales y sociales” (Bar-On, R., 1997); el segundo enfoque “considera a la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades relacionadas con el procesamiento cognitivo de la información emocional y la medición del desempeño del individuo con dichos procesamientos” (Bastian, V., Burns, N. & Nettelbeck, T., 2005); (Mayer, J., Salovey, P. & Caruso, D., 2001). Por lo tanto, la inteligencia emocional se podría considerar como una respuesta mental organizada a un evento que incluye aspectos psicológicos, experienciales y cognitivos, manteniendo lo dicho por Mayer, Salovey y Caruso (2001).

López y Malpica (2008) en su tesis “Inteligencia Emocional y Clima Organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Concepción – Junín”, han sugerido que las emociones guardan relación con el estrés laboral. Asimismo, Coronel y Ñaupari (2010) en su investigación titulada “Relación entre la inteligencia emocional y desempeño docentes Universitarios de la ciudad de Huancayo”, manifiestan la relación directa entre las dos variables. Estas investigaciones hechas en Junín demuestran que: la manera cómo los individuos perciben las situaciones y los acontecimientos estresantes, influyen sobre sus emociones ante diversos contextos profesionales; comprobando, así, lo expuesto por Spector y Goh (2001).

Al respecto Flores, J. (2016) hace referencia que:

Una persona que carece de control sobre sus emociones negativas, podrá ser víctima de un arrebató emocional que le impida concentrarse, recordar, aprender y tomar decisiones con claridad. El precio que puede llegar a pagar una empresa por la baja inteligencia emocional de su personal es tan elevado, que fácilmente podría llevarla a la quiebra.

En un medio laboral de progresiva profesionalización, las personas son muy buenas en labores específicas como la docencia universitaria, pero tienden a ignorar el resto de tareas como la productividad, que depende cada vez más de una adecuada coordinación de esfuerzos propios. De tal modo, la inteligencia emocional, que permite desarrollar buenas

relaciones con el entorno, es fundamental para el trabajador actual; generando docentes universitarios estresados por las demandas constantes del contexto y la competitividad de la sociedad.

Asimismo, los docentes de los diversos niveles educativos en el Perú (inicial, primaria, secundaria y superior) no son indiferentes a los factores estresores que presenta nuestra sociedad actual; por el contrario, soportan una alta carga de factores que causan estrés, ya que diariamente se constituyen a su centro de trabajos, en la que tienen que enfrentar y resolver diversas problemáticas de aprendizaje dentro del entorno emocional de sus estudiantes.

Por lo antes mencionado, se vio conveniente saber cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo, ya que como organización se necesita tener la completa capacidad de interesarse por el personal que labora en cada lugar, de esta forma se podrá intervenir de manera adecuada para un mejor desempeño en los trabajadores. Esto se realiza porque se observó en los docentes universitarios que la carga laboral y exigencias que el entorno demanda, generan complicaciones en su rendimiento profesional; ya que la población económicamente activa no solo dedica 8 horas a su trabajo, sino requieren más de un centro laboral para solventar los gastos personales, conllevando a un estrés laboral y, por ende, evidencian un inadecuado control emocional.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los docentes universitarios en la ciudad de Huancayo?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y el estrés laboral de los docentes universitarios en la ciudad de Huancayo?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y el estrés laboral de los docentes universitarios en la ciudad de Huancayo?

- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y el estrés laboral de los docentes universitarios en la ciudad de Huancayo?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional y el estrés laboral de los docentes universitarios en la ciudad de Huancayo?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión estado de ánimo general de la inteligencia emocional y el estrés laboral de los docentes universitarios en la ciudad de Huancayo?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVOS GENERALES

Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los docentes universitarios en la ciudad de Huancayo.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer la relación que existe entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y el estrés laboral de los docentes universitarios en la ciudad de Huancayo.
- Establecer la relación que existe entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y el estrés laboral de los docentes universitarios en la ciudad de Huancayo.
- Establecer la relación que existe entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y el estrés laboral de los docentes universitarios en la ciudad de Huancayo.
- Establecer la relación que existe entre la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional y el estrés laboral de los docentes universitarios en la ciudad de Huancayo.
- Establecer la relación que existe entre la dimensión estado de ánimo general de la inteligencia emocional y el estrés laboral de los docentes universitarios en la ciudad de Huancayo.

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Durante las últimas décadas, la mayoría de los estudios destacan que “la globalización, el desarrollo de las nuevas tecnologías y los cambios demográficos, sociales y culturales, han producido importantes transformaciones en el mundo del trabajo, en las organizaciones y las relaciones laborales, con importantes consecuencias para la salud y bienestar de los trabajadores” (Peiro & Rodríguez, 2008). Sabemos que el problema con más frecuencia dentro del recurso humano es el estrés, lo cual es una dificultad en las relaciones de los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo; así como en el desempeño laboral y satisfacción personal, modificándose en un estado cotidiano, por lo que es necesario un tratamiento para evitar problemas posteriores. Es así, que la inteligencia emocional es la manera o forma que una persona pueda manejar sus emociones, para enfrentar diferentes problemas como el estrés; esto surge por no organizar de manera oportuna las actividades que se tiene durante el día y, por ende, durante la semana.

Los estudios sobre docentes en el área universitaria son escasos, ya que las condiciones de trabajo varían de una institución a otra, además de los diferentes factores como son la economía, política y filosofía de cada universidad. Así mismo, los docentes se enfrentan en su desempeño a un grupo de elementos como: la interacción docente-alumno, los estilos de administración de la universidad, el número de alumnos por sección, la relación entre horas lectivas y no lectivas, la metodología, evaluación del profesor a cargo de los alumnos y los estamentos administrativos. Todos estos son factores estresores a los que están sujetos los docentes universitarios, perjudicando su productividad laboral.

En la actualidad la ciudad de Huancayo es una de las provincias más emergentes del país, con mayores centros comerciales y con ella, el crecimiento del parque automotor por encima de las capacidades viales en comparación con años anteriores, estas situaciones influyen en el profesional ocasionando una tendencia hacia el estrés lo que perjudica sus actividades tanto personales como laborales.

Según José María Matas (Director del Centro de Investigación y Desarrollo Empresarial de la Universidad Continental de Huancayo):

A partir de un informe sobre las expectativas del consumo huancaíno en el 2015; realizado en Huancayo, Tambo y Chilca, refiere que el 51.1% de huancaínos creen que su situación económica mejorará y solo el 5.4% cree que empeorará. Por ello

los profesionales, en este caso los docentes universitarios, buscan diversos trabajos para lograr la mejora económica deseada.

Actualmente el estrés se está convirtiendo en un tema de interés especialmente en las organizaciones; siendo necesario identificar los causantes de este malestar en sus trabajadores. Para Batten (1985) citado por Byars & Rue (1996) señala que:

Los diez puestos de trabajo cuyos ocupantes tienen una alta probabilidad de estresarse son: controlador de tráfico aéreo, comprador de la industria de la confección, ejecutivo de seguros, abogado, enfermera, médico, psicólogo, asistente social, agente de bolsa, profesor y, por último, el conductor de camiones.

El estrés en el personal docente de las universidades, se han centrado en dos aspectos: las consecuencias de estar sometido a un constante estrés, angustia e insatisfacción laboral (desgaste profesional); y la otra, conocer las fuentes de presión que afectan a esta importante población.

En esta investigación se resalta la importancia de la inteligencia emocional en los profesionales, ya planteado por Goleman desde la década de 1990. Hoy en día se necesitan docentes universitarios emocionalmente inteligentes, capaces de identificar aspectos relacionados con sus emociones que afecten a su entorno; por ello deben desarrollar de forma individual habilidades que permitan crear un buen clima organizacional, manejar sus emociones y entender a los demás. Se puede observar que la mayoría de docentes cuentan con dos a más trabajos para solventar aquellas necesidades primarias que demanda la sociedad, y esta presión del entorno genera en los mismos estrés laboral y falta de manejo de emociones como de tiempo para cumplir con todo lo deseado dentro de las expectativas de sus jefes inmediatos.

La presente investigación se realizó para determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el estrés laboral de los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo, de esta manera identificar que a mayor inteligencia emocional menor estrés laboral y viceversa; en consecuencia orientar el manejo de la inteligencia emocional para el control del estrés laboral en los docentes. Esto se llevó a cabo entre los meses de enero a setiembre del año 2016 y se contó con el apoyo de docentes de cada universidad representativa de la ciudad de Huancayo, como la Universidad Nacional del Centro del Perú (pública) y la Universidad Continental (privada). Una vez que se hagan las pruebas respectivas, se observará la relación inversa que existe entre estas dos variables utilizadas en esta investigación.

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe una relación inversa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo.

1.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- Existe una relación inversa entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y el estrés laboral de los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo.
- Existe una relación inversa entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y el estrés laboral de los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo.
- Existe una relación inversa entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y el estrés laboral de los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo.
- Existe una relación inversa entre la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional y el estrés laboral de los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo.
- Existe una relación inversa entre la dimensión estado de ánimo general de la inteligencia emocional y el estrés laboral de los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo.

1.6. VARIABLES

1.6.1. INTELIGENCIA EMOCIONAL

- Definición Conceptual: “Es un conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas, que influyen la habilidad propia de tener éxito al afrontar aspectos del medio ambiente” (Bar-On, R., 1997).

- Definición Operacional: Capacidad que tiene el individuo de adaptarse y manejar sus relaciones interpersonales, beneficiando el ambiente laboral ante un entorno dinámico y cambiante a raíz de sus propias emociones.

1.6.2. ESTRÉS LABORAL

- Definición Conceptual: “El estrés laboral aparece cuando las exigencias del entorno laboral, superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control” (Cooper, Kirkcaldy & Brown, 1994).
- Definición Operacional: Es el resultado de un desequilibrio entre las demandas que el trabajo exige y las propias capacidades de la persona para enfrentarlas, siendo la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o estresante, sin tener la capacidad de autocontrol ante los problemas en una empresa, ocasionando malestar físico y psíquico en la persona y en consecuencia perjudicando el clima organizacional.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2.1.1. ANTECEDENTES NACIONALES

Gabel, Peralta, Paiva y Aguirre (2012) en la “Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal” publicaron la investigación de Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. Se pudo observar que los individuos con mayores niveles de inteligencia emocional presentan menor estrés laboral, también que los profesionales de mayor edad y quienes trabajan en áreas de apoyo o altas direcciones, poseen tendencia a generar estrés laboral. Es así que los que tienen mayor puntaje de inteligencia emocional, cuentan con mayor capacidad para comprender las emociones propias y las de los demás; en consecuencia estos individuos poseen mayor dominio en el manejo emocional, hacen frente a las demandas propias de sus roles ocupacionales y reducen la tensión psicológica.

Huanca, E. (2012) en su investigación sobre “Niveles de Inteligencia Emocional de docentes de una Institución Educativa del distrito de Ventanilla – Callao”. El propósito fue identificar los niveles de inteligencia emocional de un grupo de docentes de una institución educativa del distrito de Ventanilla, Región Callao; donde se evidencia que la gran mayoría de los docentes posee un nivel de inteligencia emocional adecuado (96,7%) y el 3,3% tiene un nivel por mejorar, es decir, bajo. En cuanto al componente intrapersonal se observa que el 86.7% de los docentes se encuentra en el nivel adecuado, seguido del 10% que se encuentra en el nivel por mejorar y el 3.3% de docentes se hallan en el nivel muy desarrollado;

es decir, la mayoría de docentes han desarrollado la comprensión emocional de sí mismo. En otra dimensión de estado de ánimo se identificó que la mayoría de docentes (91.7%) se ubica en el nivel adecuado y el 8.3% se halla en el nivel por mejorar.

López y Malpica (2008) en su investigación “Inteligencia Emocional y Clima Organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Concepción”, proponen establecer la relación existente entre la inteligencia emocional y el clima organizacional. Donde demostró que la inteligencia emocional se relaciona con el clima organizacional, corroborando que los trabajadores de la Municipalidad de Concepción se hallan en un nivel promedio. Por ello, confirman que existe correlación positiva directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional, especificando que a mayor inteligencia emocional de sus trabajadores se percibe mejor clima laboral.

Coronel y Ñaupari (2010) en su tesis “Relación entre la inteligencia emocional y desempeño docente en aula en la Universidad Continental de Huancayo”, exponen como objetivo, determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño del docente en el aula, dentro de la Universidad Continental de Huancayo. Se obtuvo como resultado que hay una correlación directa entre las dos variables y como conclusión se evidencia que existe una correlación alta, directa y significativa entre las variables inteligencia emocional y desempeño docente en el aula en la Universidad Continental de Huancayo.

Bustamante, Kawakami y Reátegui (2013) realizaron la investigación “Inteligencia Emocional y Liderazgo en los gerentes bancarios del Perú, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos”, donde se examinó la relación entre la inteligencia emocional y los estilos de liderazgo de los gerentes bancarios en el Perú. Se encontró una relación positiva media entre la inteligencia emocional y el estilo de liderazgo transformacional de los gerentes que participaron de la investigación. Dentro de los estilos de liderazgo que mencionan en esta investigación se obtuvo las siguientes relaciones: no se encontró una relación significativa entre la inteligencia emocional y el estilo de liderazgo transaccional. Por otro lado, se encontró una relación negativa débil entre la inteligencia emocional y el estilo de liderazgo pasivo - evitativo. Asimismo, los resultados también mostraron una relación positiva media entre la inteligencia emocional y las variables de resultado de liderazgo.

Arias (2012) en su investigación “Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales de la Universidad Católica San Pablo de Arequipa”. Tuvo como objetivo identificar los sucesos vitales más frecuentes que se relacionan con el estrés en los trabajadores de una empresa de Arequipa. Se obtuvo como resultado que los sucesos vitales entre los trabajadores de la empresa fueron: cambios en los hábitos de alimentación y sueño, las condiciones de vida, estatus económico y el gran logro personal. En los administrativos encuestados marcaron el cambio de responsabilidades en el trabajo, el matrimonio y las vacaciones, éstos obtuvieron las puntuaciones más elevadas de estrés. Después de la investigación se llegó a la conclusión que los sucesos vitales más habituales que se relacionan con el estrés en la muestra de trabajadores varones son básicamente de tipo económico y laboral. Los ingenieros tienen un nivel de estrés más alto que los mecánicos y los administrativos, dado por una crisis de vida considerable en la mayoría.

García y Lezama (2002) realizaron la investigación “Relación entre inteligencia emocional y clima social laboral en docentes de colegios nacionales del distrito de Trujillo”. Los resultados dan cuenta que el componente Adaptabilidad de la Inteligencia Emocional con respecto a la dimensión de Relaciones del Clima Social Laboral es altamente significativa; los componentes de Adaptabilidad y Manejo del Estrés de la Inteligencia Emocional con la dimensión de Autorrealización del clima social laboral se encuentran altamente correlacionados; los componentes: Intrapersonal, Interpersonal, Manejo del Estrés y Estado de Ánimo se relacionan de manera positiva débil con la dimensión de Relaciones. Se halló una correlación negativa débil entre los componentes Intrapersonal e Interpersonal con la dimensión de Estabilidad/Cambio. Ante los resultados arrojados en esta investigación se puede decir que los docentes de los colegios nacionales de Trujillo, manifiestan una capacidad emocional adecuada con tendencias a una buena Inteligencia Emocional. En cuanto al Clima Social Laboral de los docentes, se considera que el grupo percibe su clima laboral de manera satisfactoria.

2.1.2. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Asturias (2002) realizó un estudio descriptivo sobre “Los principales estresores que afectan a los ejecutivos de mandos medios en las industrias hoteleras clasificadas como cinco estrellas en la ciudad de Guatemala”. En la cual se concluyó, que los

sujetos participantes en el estudio no experimentaron un nivel alto de efectos de estrés laboral, ya que el 55% experimentaba “nunca o casi nunca” síntomas de efectos de estrés, el 34% lo experimentaba “a veces”, el 9% “con frecuencia”, mientras que sólo el 2% “siempre o casi siempre” experimentaba un alto nivel. Asimismo, concluyó que la escasez de oportunidad promocional y los desacuerdos con las metas de la carrera laboral eran fuentes de estrés laboral en los sujetos de la investigación.

Extremera, Fernandez-Berrocal y Durán (2003) realizaron un estudio en Málaga - España, sobre “Inteligencia Emocional y Burnout en profesores”, teniendo como objetivo examinar la capacidad predictiva de ciertas habilidades emocionales y estrategias cognitivas de afrontamiento, para explicar los niveles de salud mental y de Burnout en el profesorado. Entre sus resultados se evidencia que los análisis de regresión sobre la inteligencia emocional y supresión de pensamiento, explicaban parte de la varianza de las dimensiones de Burnout no explicada por la edad, el sexo o los años de docencia de los profesores. Asimismo, la inteligencia emocional afectó de dos maneras diferentes sobre el Burnout; directamente sobre las dimensiones del síndrome e indirectamente vía eliminación de pensamientos. Estos hallazgos evidencian que ciertos factores cognitivos y emocionales deben ser tomados en cuenta para explicar el síndrome de Burnout en la práctica docente.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. INTELIGENCIA

Definir la inteligencia es siempre objeto de polémica, según Binet, A. (1857-1911) en su obra “Medida de la Inteligencia”, entiende la inteligencia como la “capacidad de hallar soluciones concretas o abstractas a los diversos problemas con que se encuentra el hombre”. Por eso intenta cuantificarlas de alguna manera, al menos a través de sus operaciones. Para Piaget, J. (1896-1960) “la inteligencia es fuente de operaciones concretas y abstractas, lo que equivale a darle gran sentido dinámico”. Por otra parte, Cattell, J. (1860-1944) era partidario de no definir la inteligencia siendo más útil el observar y ordenar sus manifestaciones y sacar provecho.

Según Wechsler (1967) “la inteligencia es la capacidad global de actuar con un propósito, de pensar racionalmente y de enfrentarse de manera efectiva con el ambiente”. Por ello, la inteligencia puede ser definida como el uso de las

capacidades y habilidades para solucionar problemas nuevos. "Está presente en el hombre y en el animal y se evidencia en las situaciones más diversas" (Smirnov, 1999).

El diccionario de la Real Academia Española de la Lengua (2012) define la inteligencia como la "capacidad para entender o comprender y como la capacidad para resolver problemas. [...] parece estar ligada a otras funciones mentales como la percepción, o capacidad de recibir información, y la memoria, o capacidad de almacenarla".

Por otra parte, la American Psychological Association (APA, 2012), una organización científica y profesional de psicólogos de EEUU, menciona que:

Los individuos difieren los unos de los otros en habilidad de comprender ideas complejas, de adaptarse eficazmente al entorno, así como el de aprender de la experiencia, en encontrar varias formas de razonar, de superar obstáculos mediante la reflexión. A pesar de que esas diferencias individuales puedan ser sustanciales, éstas nunca son completamente consistentes: las características intelectuales de una persona variarán en diferentes ocasiones, en diferentes dominios, y juzgarán con diferentes criterios.

En esta investigación se define a la inteligencia como la cualidad y destreza del individuo para analizar y solucionar problemas adecuadamente, de esta manera tener la capacidad de juzgar, de formar conceptos y de comprenderlos, teniendo en cuenta el contexto donde se encuentre para una mejor interacción entre sus pares.

2.2.2. EMOCIÓN

La palabra emoción tiene origen en el latín "emovere" que significa remover, agitar o excitar. Los estados afectivos y emocionales invaden la vida humana y animal. "Casi todo el mundo piensa que sabe qué es una emoción hasta que intenta definirla. En ese momento prácticamente nadie afirma poder entenderla" (Wenger & Jones, 1962). El conductismo relegó su estudio; sin embargo, desde los años 60 es un concepto central en la psicología. "Una emoción es un estado psicológico complejo que implica tres componentes distintos: una experiencia subjetiva, una respuesta fisiológica, y una respuesta de comportamiento o expresiva" (Hockenbury, 2007).

En la publicación hecha por Díaz, A. (2010) menciona que según Zajonc, R., (1989) “las emociones pueden ser más rápidas que las interpretaciones de una situación, lo cual implica que sentimos algunas emociones antes de pensarlas y que algunas vías nerviosas implicadas en la emoción no pasan por las áreas corticales vinculadas al pensamiento”.

Para Reeve, J. (1994) el concepto de emoción se resiste a encajar dentro de una definición clara, dado que:

Las emociones pueden ser fenómenos subjetivos, fisiológicos, funcionales y sociales, y ninguna de estas cuatro perspectivas define la emoción satisfactoriamente, sino que cada una hace énfasis en un aspecto distinto del proceso de la emoción, lo que hace a esta el constructo psicológico que liga estos cuatro aspectos de experiencia en un todo coherente.

Según la revista electrónica de psicoterapia, Clínica e Investigación Relacional por Ávila, A., Riera, R. & Crastnopol, M. (2013) menciona que:

En la literatura especializada predomina el uso del término “emoción”, por ello en el Diccionario de María Moliner encontramos la siguiente definición: Emoción (del lat. "emotio -onis"). Alteración afectiva intensa que acompaña o sigue inmediatamente a la experiencia de un suceso feliz o desgraciado, o que significa un cambio profundo en la vida sentimental. Puede consistir también en interés expectante o ansioso con que el sujeto participa en algo que está ocurriendo; muy frecuentemente se trata de un estado de ánimo colectivo. La alteración afectiva puede consistir en enternecimiento por sí mismo, simpatía o compasión hacia otros; por una prueba de cariño o estimación recibida por el mismo sujeto.

Para Díaz, A. (2010)

A partir del planteamiento de Wundt se han propuesto diferentes dimensiones que caracterizarían las emociones. No obstante, “las únicas que son aceptadas por prácticamente todos los autores son la dimensión agrado - desagrado y la intensidad de la reacción emocional” (Zajonc, R., 1989). Si bien atendiendo únicamente a éstas no puede establecerse una clasificación exhaustiva y excluyente de todas las reacciones afectivas, puesto que emociones como la ira o el odio pueden ser desagradables e

intensas y no se trata del mismo tipo de emoción. Es difícil lograr una clasificación de todas las emociones en base a dimensiones independientes. No obstante, la dimensión agrado - desagrado sería exclusiva y característica de las emociones, de forma que todas reacciones afectivas se comprometerían en dicha dimensión en alguna medida. Esta dimensión de placer - displacer sería la característica definitoria de la emoción respecto a cualquier otro proceso psicológico. De forma similar, Oatley (1992) señala que "lo realmente definitorio y diferenciador de las emociones es la disposición para la acción y la cualidad fenomenológica".

Para la investigación la palabra emoción está definida como una experiencia afectiva en cierta medida agradable o desagradable, que supone una cualidad que compromete tres sistemas de respuesta: cognitivo-subjetivo, conductual-expresivo y fisiológico-adaptativo; de tal manera que el individuo busca relacionarse con su medio, mediante emociones adecuadas dentro de un contexto determinado.

2.2.3. ENFOQUE NEUROLÓGICO DE LAS EMOCIONES

Para Hernandez, J., Mejia, K. y Mejia, J. (2012) en la tesis "Relación de la Inteligencia Emocional con los rasgos de los estudiantes de segundo año de la carrera de licenciatura en psicología, ciclo 01-2012, de la Universidad Francisco Gavidia" mencionan que:

Desde el punto de vista convencional en neurología el ojo, el oído y otros órganos sensoriales son los que transfieren señales al tálamo, luego a zonas de la neocorteza de procesamiento sensorial; donde las señales se unen estableciendo objetos a medida que las percibimos. Las señales son clasificadas con el fin de encontrar significados, de tal manera que el cerebro identifique qué es cada objeto y qué significa su presencia dentro del contexto en que se encuentre.

Existen teorías antiguas que sostienen que a partir de la neocorteza, las señales son enviadas al cerebro límbico, después la respuesta apropiada se difunde por el cerebro y el resto del cuerpo. Es así que funciona la mayor parte del tiempo, pero LeDoux, descubrió un conjunto más pequeño de neuronas que conduce directamente desde el tálamo hasta la amígdala, además de los que recorren la vía más larga de neuronas a la corteza. Esta

vía más pequeña y más corta, es una especie de callejón nervioso, que permite a la amígdala recibir algunas entradas directas de los sentidos y comenzar una respuesta antes de quedar completamente registradas por la neocorteza.

Este descubrimiento descarta la noción de que la amígdala debe depender totalmente de las señales de la neocorteza para formular sus reacciones emocionales. La amígdala puede desencadenar una respuesta emocional a través de la ruta de emergencia, mientras que entre la amígdala y la neocorteza se inicia un circuito paralelo. La amígdala puede hacer que se ponga en acción; y la neocorteza es algo más lenta pero absolutamente informada, despliega su plan de reacción más refinado.

2.2.4. INTELIGENCIA EMOCIONAL

Existen diversas definiciones de inteligencia emocional, casi tantas como autores han escrito sobre el tema tratado. En este sentido, “la inteligencia emocional es el uso inteligente de las emociones” (Weisinger, B., 1998). Asimismo, Gardner, H. (1993) define inteligencia emocional como “El potencial biopsicológico para procesar información que puede generarse en el contexto cultural para resolver los problemas”. Por otro lado, “la inteligencia emocional se convierte en una habilidad para procesar la información emocional que incluye la percepción, la asimilación, la comprensión y la dirección de las emociones” (Mayer, J. y Cobb, C., 2000).

Por su lado Ryback, D. (2002) define la inteligencia emocional como:

La capacidad de aplicar la conciencia y la sensibilidad para discernir los sentimientos que subyacen en la comunicación interpersonal, y para resistir la tentación que nos mueve a reaccionar de una manera impulsiva e irreflexiva, obrando en vez de ello con receptividad, con autenticidad y con sinceridad.

Shapiro, L. (1997) citando a Salovey y Mayer, creadores del concepto inteligencia emocional, la definieron de la siguiente manera:

La inteligencia emocional involucra la habilidad para percibir con precisión, evaluar y expresar emoción; la habilidad para obtener acceso y/o generar sentimientos cuando estos facilitan el pensamiento; la habilidad para comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para

regular las emociones de manera de promover el crecimiento emocional e intelectual.

Bar-On, R. (1997) define inteligencia emocional como “un conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen la habilidad propia de tener éxito al afrontar aspectos del medio ambiente”. Sin embargo, uno de los principales autores, Goleman, D. (1995) define inteligencia emocional como “capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones”. Pero Goleman, D. (1998) reformula esta definición de la siguiente manera: “capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, para motivar y gestionar la emocionalidad en nosotros mismos y en las relaciones interpersonales”.

Entonces se puede decir que la inteligencia emocional es la capacidad que tiene el individuo de adaptarse y manejar sus relaciones interpersonales, beneficiando el ambiente laboral ante un entorno dinámico y cambiante a raíz de sus propias emociones. Se convierte en una habilidad para procesar la información emocional, que incluye la percepción, asimilación, comprensión y dirección de las emociones dentro de su centro de labores.

2.2.4.1. Visión histórica de la Inteligencia Emocional

En los años 90 los psicólogos estadounidenses John Mayer y Peter Salovey, propusieron la teoría de la inteligencia emocional que la definen como “un tipo de inteligencia que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y la de los demás, discriminar entre ellas y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno”. El psicólogo Thorndike en 1935, indica que la inteligencia era la capacidad de obrar prudentemente en las relaciones humanas; sin embargo, Gardner en 1983 revolucionó el concepto de inteligencia a través de la teoría de la “inteligencia múltiple”, en la cual plantea siete tipos de inteligencia de las cuales sobresalen dos, la inteligencia interpersonal y la inteligencia intrapersonal.

2.2.4.2. Principios de la Inteligencia Emocional

Según García, M. y Giménez, S. (2010) se puede decir que la inteligencia emocional, fundamentalmente se basa en los siguientes principios o competencias:

- Autoconocimiento: Capacidad para conocerse uno mismo, saber los puntos fuertes y débiles que todos tenemos.
- Autocontrol: Capacidad para controlar los impulsos, saber mantener la calma y no perder los nervios.
- Automotivación: Habilidad para realizar cosas por uno mismo, sin la necesidad de ser impulsados por otros.
- Empatía: Competencia para ponerse en los zapatos de otros, es decir, intentar comprender la situación del otro.
- Habilidades sociales: Capacidad para relacionarse con otras personas, ejercitando dotes comunicativas para lograr un acercamiento eficaz.
- Asertividad: Saber defender las propias ideas no respetando la de los demás, enfrentarse a los conflictos en vez de ocultarlos, aceptar las críticas cuando pueden ayudar a mejorar.
- Proactividad: Habilidad para tomar iniciativa ante oportunidades o problemas, responsabilizándose de sus propios actos.
- Creatividad: Competencia para observar el mundo desde otra perspectiva, diferente forma de afrontar y resolver problemas.

Este conjunto de principios expuestos, darán lugar a una mayor o menor inteligencia emocional (Gómez, 2000).

2.2.4.3. Modelos de Inteligencia Emocional

Así mismo, para García, M. y Giménez, S. (2010) estos principales modelos de inteligencia emocional se han clasificado en modelos mixtos, modelos de habilidades y otros modelos que complementan a ambos.

- Modelos Mixtos: Entre los principales autores se encuentran Goleman y Bar-On. Éstos incluyen rasgos de personalidad como el control del impulso, la motivación, la tolerancia a la frustración, el manejo del estrés, la ansiedad, la asertividad, la confianza y/o la persistencia.
- Modelos de Habilidades: Son los que fundamentan el constructo de inteligencia emocional en habilidades para el procesamiento de la información emocional. En este sentido, estos modelos no incluyen componentes de factores de personalidad, siendo el más relevante de estos modelos el de Salovey, P & Mayer, J.D., (1990). Éstos postulan la existencia de una serie de habilidades cognitivas o destrezas de los lóbulos prefrontales del neocórtex para percibir, evaluar, expresar, manejar y autorregular las emociones de un modo inteligente y adaptado al logro del bienestar, a partir de las normas sociales y los valores éticos.
- Otros modelos: Incluyen componentes de personalidad, habilidades cognitivas y otros factores de aportaciones personales, que en algunos casos son fruto de constructos creados con la finalidad de enfatizar el sentido popular y divulgativo del constructo inteligencia emocional. Se le ha denominado como el modelo de los “Cuatro Pilares”, por su composición. Dichos modelos se han desarrollado, principalmente, en el ámbito organizacional de la empresa; encontrando en ello cuatro sub dimensiones:
 - Alfabetización emocional (conocimiento emocional): Constituida por la honradez emocional, la energía, el conocimiento, el feedback, la intuición, la responsabilidad y la conexión. Estos componentes permiten la eficacia y el aplomo personal.
 - Agilidad emocional (aptitud emocional): Es el componente referido a la credibilidad, flexibilidad y autenticidad personal que incluye habilidades para escuchar, asumir conflictos y obtener buenos resultados de situaciones difíciles.
 - Profundidad emocional: Capacidad que posee el ser humano de explorar maneras de conformar su vida, trabajar con su potencial y

propósitos, para respaldarlo con integridad, compromiso y responsabilidad, que a su vez aumentan su influencia sin autoridad.

- Alquimia emocional: Entendemos “cualquier facultad o proceso de transmutar una sustancia común que se considere de poco valor, en otra cosa de gran valor”. En virtud de una mayor concientización y aplicación intuitiva de inteligencia emocional, nos convertimos de hecho en alquimistas; aprendemos a reconocer y dirigir las frecuencias emocionales o resonancia que sentimos en nosotros mismos y en los demás, en vez de rechazarlas automáticamente. Aprendemos a aplicar nuestras corazonadas con la finalidad transformar las situaciones difíciles, sentir oportunidades, explorar territorios desconocidos, cambiar las reglas y de este modo crear el futuro.

2.2.4.4. Modelo de Inteligencia Emocional según Bar-On

El documento de trabajo n°16 realizado por Gabel, R. (2005) hace referencia a:

El modelo de Bar-On (1997) está compuesto por cinco elementos: 1. El componente intrapersonal, que reúne la habilidad de ser consciente, de comprender y relacionarse con otros. 2. El componente interpersonal, que implica la habilidad para manejar emociones fuertes y controlar sus impulsos. 3. El componente de manejo de estrés, que está constituido por la habilidad para adaptarse a los cambios y resolver problemas de naturaleza personal y social. 4. El componente de estado de ánimo, que involucra la habilidad de tener una visión positiva y optimista. Y, por último, 5. El componente de adaptabilidad o ajuste.

Además, Bar-On (1997) dividió las capacidades emocionales en dos tipos principales:

1. Las capacidades básicas, que son esenciales para la existencia de la IE: la autoevaluación, la autoconciencia emocional, la asertividad, la empatía, las relaciones sociales, el afrontamiento de presiones,

el control de impulsos, el examen de realidad, la flexibilidad y la solución de problemas.

2. Las capacidades facilitadoras, que son el optimismo, la autorrealización, la alegría, la independencia emocional y la responsabilidad social. Cada uno de éstos elementos se encuentran interrelacionados entre sí. Por ejemplo, la asertividad depende de la autoseguridad; mientras que la solución de problemas depende del optimismo, del afrontamiento de las presiones y de la flexibilidad.

A. Subcomponentes de cada Dimensión

Los subcomponentes están ubicados en el instrumento, según Ugarriza (2001) y se puede evidenciar en:

a. Componente factorial intrapersonal

Para esta investigación, es saber reconocer nuestros propios sentimientos y manifestarlos ante los demás según el contexto donde se encuentren. Es sentirse seguros de sí mismos, mostrando independencia en sus actos confiando en sus propias ideas.

Para Madrid, N. (2000) entre sus indicadores se encuentran:

- Autoconcepto: Esta habilidad se refiere a respetarse y ser consciente de uno mismo, tal y como uno es, percibiendo y aceptando lo bueno y malo.
- Autoconciencia emocional: Conocer los propios sentimientos para conocerlos y saber qué los causó.
- Asertividad: Es la habilidad de expresarse abiertamente y defender los derechos personales sin mostrarse agresivo ni pasivo.
- Independencia: Es la habilidad de controlar las propias acciones y pensamiento uno mismo, sin dejar de consultar a otros para obtener la información necesaria.

- Autorrealización: Habilidad para alcanzar nuestra potencialidad y llevar una vida rica y plena, comprometiéndonos con objetivos y metas a lo largo de la vida.

b. Componente factorial Interpersonal

Es la capacidad de establecer y mantener relaciones mutuamente satisfactorias en el trabajo en equipo, desarrollando habilidades como liderazgo, mostrando responsabilidad y confiabilidad en sus actos.

Para Madrid, N. (2000) sus indicadores son:

- Empatía: Es la habilidad de reconocer las emociones de otros, comprenderlas y mostrar interés por los demás.
- Responsabilidad social: Es la habilidad de mostrarse como un miembro constructivo del grupo social, mantener las reglas sociales y ser confiable.
- Relaciones Interpersonales: Es la habilidad de establecer y mantener relaciones emocionales caracterizadas por el dar y recibir afecto, establecer relaciones amistosas y sentirse a gusto.

c. Componente factorial de Adaptabilidad

Habilidad para identificar y definir problemas inesperados, asimismo generar soluciones rápidas mediante la flexibilidad de pensamiento a situaciones complicadas.

Para Madrid, N. (2000) entre sus indicadores se encuentran:

- Prueba de realidad: Esta habilidad se refiere a la correspondencia entre lo que emocionalmente experimentamos y lo que ocurre objetivamente, es buscar una evidencia objetiva para confirmar nuestros sentimientos sin fantasear ni dejarnos llevar por ellos.
- Flexibilidad: Es la habilidad de ajustarse a las cambiantes condiciones del medio, adaptando nuestros comportamientos y pensamientos.

- Solución de problemas: La habilidad de identificar y definir problemas así como generar e implementar soluciones potencialmente efectivas.

d. Componente factorial de Manejo del Estrés

Es la capacidad que tiene el individuo de controlar las circunstancias adversas y tensiones laborales, enfrentando activa y asertivamente las situaciones.

Para Madrid, N. (2000) entre sus indicadores se encuentran:

- Tolerancia al estrés: Esta habilidad se refiere a la capacidad de sufrir eventos estresantes y emociones fuertes sin venirse abajo y enfrentarse de forma positiva con el estrés. Esta habilidad se basa en la capacidad de escoger varios cursos de acción para hacerle frente al estrés, ser optimista para resolver un problema, y sentir que uno tiene capacidad para controlar e influir en la situación.
- Control de impulsos: Es la habilidad de resistir o retardar un impulso, controlando las emociones para conseguir un objetivo posterior o de mayor interés.

e. Componente factorial de estado de ánimo general

Son aquellos Individuos que tienden a disfrutar de la vida, sabiendo las metas y objetivos que desean cumplir; mostrándose optimistas ante grupos sociales de diversas características, siendo elementos fundamentales para solucionar problemas de estrés y frustración.

Para Madrid, N. (2000) entre sus indicadores se encuentran:

- Optimismo: Es la habilidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos.
- Felicidad: Es la habilidad de disfrutar y sentirse satisfecho con la vida, disfrutarse uno mismo y a otros, de divertirse y expresar sentimientos positivos.

2.2.5. ESTRÉS

La revista educación, con el autor Naranjo, M. (2009) refiere:

El estrés ha sido un tema de interés y preocupación para diversos científicos de la conducta humana, ya que sus efectos repercuten tanto en la salud física y mental, como en el rendimiento laboral de la persona. Asimismo causa mucha perturbación, ya que mayormente se desencadena en problemas graves como son los trastornos personales, desórdenes familiares y sociales. Desde la perspectiva psicológica, la definición general del estrés se refiere a “una respuesta neutral y generalizada, impuesta al cuerpo ante cualquier demanda del exterior, o agente estresor” (Selye, H., 1982). Algunos autores clasifican las respuestas de estrés en dos tipos: “negativo o distrés y positivo o eustrés, de acuerdo con los efectos causados en los individuos” (Edwards & Cooper, 1998).

Según Fontana, D. (1992) menciona que el término francés antiguo destresse significa:

Ser colocado bajo estrechez u opresión y en inglés, la forma original era distress que indicaba algo desagradable. En la actualidad, una breve definición que describe el significado de esta multifacética palabra es: “una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo”. Si estas capacidades permiten que la persona controle tal exigencia y disfrute la estimulación implicada, entonces el estrés es bienvenido y provechoso, de lo contrario será perjudicial.

En la investigación realizada por Méndez, A. (2013) se destaca diversas partes que ayudan a entender el significado del estrés, en la cual se menciona que:

El estrés es un proceso fisiológico normal de estimulación de respuesta indispensable para la vida y el funcionamiento del cerebro y de los distintos órganos. Toda actividad física o psíquica es teóricamente un factor de estrés. Para Ivancevich, J. & Matteson, M., (1992), la activación de los mecanismos de defensa del organismo no constituyen la única consecuencia del contacto con un estresor. Los efectos o consecuencias del estrés pueden ser muy diversos y numerosos; algunos son resultado del estrés mismo, otros simplemente se relacionan en forma hipotética con tal

fenómeno. Muchos son disfuncionales, provocadores de desequilibrio y potencialmente peligrosos.

Para esta investigación el estrés es definido como el conjunto de relaciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo cuando se somete a fuertes demandas del entorno.

2.2.5.1. Estrés Laboral

Siguiendo con las investigaciones, Ramirez, A. (s.f.) hace alusión sobre el estrés laboral:

Es uno de los problemas de salud que más incide en la actualidad ya que afecta a la sociedad, debido a que no solo afecta a los trabajadores al provocarles algún tipo de incapacidad ya sea física o mental en el desarrollo y desempeño de sus actividades cotidianas, sino también a los empleadores y organizadores, ya que al estudiar esta problemática se ha podido comprobar que los efectos del estrés han llegado a tener alcances a la economía. (Peiró, J., 1993).

Cada año miles de personas experimentan estrés a causa de acontecimientos laborales. El estrés laboral puede provenir de un sentido general de vulnerabilidad ante la probabilidad de permanecer o mantener nuestro puesto de trabajo, tener que negociar un aumento de sueldo, ser promocionado o ser olvidado a la hora de las promociones, mantener una sobrecarga laboral, experimentar un conflicto de rol en el puesto de trabajo.

Por otro lado, Méndez, A. (2013) refiere que un trabajo sin estrés puede parecer estupendo pero puede acabar siendo paradójicamente estresante si no hay un mínimo de estrés, de activación, se puede tornar aburrido y poco estimulante.

En la Revista Venezolana de Gerencia (2012) según las investigaciones realizadas, se hace referencia que:

“El estrés laboral aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control” (Cooper, Kirkcaldy & Brown, 1994).

Lazarus & Folkman (1984), definen al estrés laboral como “una relación particular entre el individuo y su entorno que es evaluado por éste, como amenazante o desbordante de sus recursos y ponen en peligro su bienestar”.

Para William, W. y Davis, K. (1996) al referirse sobre el estrés y la exigencia en el trabajo, menciona:

Dentro de las empresas, no todos los trabajadores reaccionan de la misma forma, por lo que se puede decir que si el nivel de exigencia presentada en el trabajo es adecuado a la capacidad, conocimiento y estado de salud de un determinado empleado, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos estimulantes, que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo.

Por otro lado Méndez, A. (2013) hace ver que:

La Comisión Europea en una estrategia comunitaria de seguridad y salud en el trabajo para los años 2002-2006, se remite a una encuesta de población activa llevada a cabo en 1999, en la que se estimaba que las enfermedades causadas por estrés, son causantes del 28% de los problemas de salud asociados con el trabajo, siendo la frecuencia de estas patologías dos veces superior en los sectores de la educación, servicios sociales y de salud. Estudios posteriores de la UE (Unión Europea) estiman que casi un tercio de los trabajadores están afectados por estrés, lo que representa un costo estimado de 20 billones de euros, y demuestra que el estrés no es solamente un problema de países desarrollados, sino que se puede manifestar con fuerza en países en vías de desarrollo.

Es decir, el estrés laboral es el resultado de la inestabilidad entre las exigencias del trabajo y la capacidad para hacerles frente, dando como respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor, sin tener la capacidad de autocontrol ante los problemas en una empresa, ocasionando malestar físico y psíquico en la persona y, por ende, perjudicando el clima organizacional.

a) Tipos del estrés laboral

Davis, K. (1987) aclara que “Cada persona puede responder de diferente manera al estrés en base a eso podemos clasificarlos según el grado de intensidad y tiempo de efecto”.

- En base al tiempo
 - Estrés temporal: Es el más común de todos los tipos de estrés, se caracteriza por periodos de tiempo cortos, aunque puede llegar a extenuar. Es el resultado de factores que impresionan al ser humano de manera ocasional; algunos ejemplos de ellos serían el estrés que sufren los estudiantes ante una evaluación o entrega de algún trabajo, el que sufre algunos pacientes antes de ser operados, el que experimenta los padres de familia ante el nacimiento repentino de uno de sus hijos. Se caracteriza por estados de humor cambiantes, dolores musculares y de cabeza, sobre todo que ante la falta del estresor desaparece sin mayor consecuencia.
 - Estrés permanente: Este tipo de estrés es aquel en el cual el individuo en su diario vivir presenta condiciones sumamente estresante con grandes y continuas preocupaciones; este puede llegar a afectar su desempeño en su diario vivir, originando padecimientos médicos bastantes severos.
- Según lo que genera en la persona: Existe además otra clasificación del estrés de acuerdo al efecto que genera en la persona (Selye, H., 1936):
 - Eustrés: Es el estrés positivo, no producen un desequilibrio de tipo fisiológico; a nivel psicológico la persona es capaz de enfrentarse a las situaciones e incluso obtiene sensaciones placenteras con ello, es decir que nos permite disfrutar de la vida de una forma mucho más placentera agradeciendo por cada momento que se tenga.
 - Distrés: Que es el estrés negativo o desagradable. Este tipo de estrés hace que la persona desarrolle una presión o

esfuerzo muy por encima del necesario de acuerdo a la carga que sobre este recae.

b) Causas del estrés laboral

González, R. (1998) distingue algunas de las fuentes potencialmente estresantes en el contexto laboral, entre ellas destacan: los factores intrínsecos al propio trabajo (las condiciones físicas en que se realiza, la sobrecarga laboral, disponibilidad de recursos, el contenido de trabajos y otros); los factores relacionados con el desempeño de roles; los factores relacionados con las relaciones interpersonales que se generan en la vida laboral y, finalmente, los factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional.

c) Mecanismos del estrés laboral: Según Juárez, K., Navichoc, P. y Ceballos, M. (2014) mencionan los siguientes:

- Fase de Alarma: En esta fase inicial se desencadena una reacción en cadena en el sistema nervioso vegetativo en su componente simpático, el cual comienza con una descarga en el ámbito de las glándulas suprarrenales de la sustancia conocida como adrenalina. Los efectos que esta adrenalina desencadenada en nuestro organismo van a depender de la cantidad segregada y del modo en que se realice dicha secreción; es decir, si se realiza en un brevísimo instante o si se prolonga en varios segundos.
- Fase de Resistencia: La primera fase de alarma termina generalmente con bastante rapidez, ya que el organismo humano no es capaz de sostener esta situación más allá de unos cuantos segundos. Una vez que se haya consumido estos recursos de la primera fase, si no se ha conseguido resolver el motivo de la alarma y sigue vigente la necesidad de respuesta al estímulo exterior, el organismo entonces cambia de táctica.

Los estudios sobre el estrés los realizó el Dr. Hans Selye, los cuales se localizaron precisamente en esta fase de resistencia. Descubrió como todos los cambios adaptativos de nuestro comportamiento externo y nuestras reacciones internas se debían a la intervención de tres elementos de nuestro sistema endocrino, denominados como el eje: Hipotálamo - Hipófisis – Suprarrenal.

- Fase de Agotamiento: En cuanto empieza agotarse nuestras reservas energéticas de adaptación aparece la fatiga, como un conjunto de signos físicos y psicológicos, que nos indicará con ciertas señales que debemos descansar para reponer nuestro desgaste vital.

d) Indicadores del estrés laboral: Según la investigación de Álvarez, J. (2014) los indicadores de estrés laboral son:

- Agotamiento Emocional

Para Buzzetti, M. (2005) es la “situación de agotamiento de la energía o de los recursos emocionales propios. Aparece el desgaste, la fatiga, manifestaciones físicas y psíquicas experimentándose una sensación de no tener nada que ofrecer profesionalmente”. Puede darse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo.

- Despersonalización

Según Maslach (2001) es el “desarrollo de actitudes, cinismo y sentimientos negativos hacia las personas destinatarias. Los sujetos presentan un incremento en la irritabilidad, con pérdida de la motivación, con reacciones de distanciamiento y hostilidad hacia los pacientes y compañeros de trabajo”.

- Falta de realización personal

Según McKnight, Maslach (2001) existe un sentimiento de inadecuación e incompetencia personal. Afecta la habilidad en la realización del trabajo

y la realización con las personas que atiende; hay baja productividad y autoestima e incapacidad para tolerar la presión.

- **Estrés**

Según Cano (2008) es el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento.

Para Campos (2006) el estrés es un trastorno biopsicosocial que afecta actualmente a la población mundial, la cual se encuentra inmersa en una sociedad globalizada que exige y demanda cada día individuos aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada uno de los problemas índole laboral, social y emocional que se le presenten.

2.2.5.2. Consecuencias del estrés para la organización

“Cada persona que sufre de estrés laboral está pagando un alto precio por su salud personal, pero también paga un alto costo para la empresa para la cual trabaja y la economía nacional” (Villalobos, J., 1999); ya que se observa cada vez más en los centros de trabajo ausentismo laboral, rotación del personal, disminución del rendimiento laboral, menor calidad en el trabajo realizado, accidentes laborales, entre otros.

Los efectos del estrés laboral no solo perjudican el ámbito personal, sino también a la propia organización; ya que se puede observar en el rendimiento laboral y en el trato humano de los clientes internos y externos. “El afectado no tardará en buscar formas de afrontar tal situación, que acabarán por empeorar los acontecimientos a través del ausentismo laboral. Lo más común son los incumplimientos del horario laboral, la prolongación de las bajas por enfermedad leve y la proliferación de excusas” (Álvarez, J., 2014).

2.2.5.3. Consecuencias del estrés para el trabajador

Dentro de las investigaciones realizadas por Mansilla, F. (s.f.) hace notar dos tipos de consecuencias que puede generar el estrés en los trabajadores:

En general el trabajador con estrés laboral muestra signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta estarían como hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales, voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa y bostezos frecuentes.

- Consecuencias físicas

Las alteraciones que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante los agentes estresantes laborales pueden ser: trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos respiratorios, trastornos endocrinos, trastornos dermatológicos, trastornos musculares y otros.

- Consecuencias psíquicas

“El estrés laboral también genera consecuencias perjudiciales para la salud de la persona y el ambiente social, además inhibe la creatividad, la autoestima y el desarrollo personal” (INSHT, 2001b).

Entre los efectos negativos producidos por el estrés se encuentran la preocupación excesiva, la incapacidad para tomar decisiones, la sensación de confusión, la incapacidad para concentrarse, la dificultad para mantener la atención, los sentimientos de falta de control, la sensación de desorientación, los frecuentes olvidos, los bloqueos mentales, la hipersensibilidad a las críticas, el mal humor, la mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y el consumo de tóxicos.

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están: trastornos del sueño, de ansiedad, fobias, drogodependencias, trastornos sexuales, depresión y otros trastornos afectivos, trastornos de la alimentación y trastornos de la personalidad.

2.2.6. Relación entre estrés laboral e Inteligencia Emocional

Estudios han sugerido que las emociones guardan relación con el estrés laboral. “De acuerdo con su estado emocional, inducido por las relaciones potencialmente estresantes, las personas afrontan mejor o peor dichas situaciones” (Spector P., & Goh A., 2001). De esta manera “la inteligencia emocional desempeña una función importante en el manejo del estrés” (Slaski & Cartwright, 2002). En el caso de “las personas que son emocionalmente inteligentes saben atender a las emociones originadas en su entorno, comprender las posibles causas y consecuencias de ellas y desarrollan estrategias para regular o manejar estos estados emocional” (Slaski & Cartwright, 2002).

En un contexto laboral-organizacional, Ciarrochi, J., Deane, F. y Anderson, S. (2002) se afirma que “el modo como algunos individuos identifican, regulan y utilizan la información derivada de las emociones, tiene relación con la adaptación o afrontamiento del estrés laboral. En el ámbito laboral eso significa no solamente un mayor o mejor rendimiento, sino también una mejora en la calidad de vida en general”.

Para la Revista Venezolana de Gerencia (2012):

En algunos de los escasos estudios que han explorado las relaciones entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, se encontró relaciones negativas entre ambas variables (Slaski & Cartwright, 2002). Como por ejemplo se encontraron que los ejecutivos que poseían una alta capacidad de inteligencia emocional habían sufrido menos estrés subjetivo y alcanzaban un mejor bienestar físico y psicológico, logrando un alto nivel de desempeño. De acuerdo con estos resultados, entonces, se puede sostener que la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral se basaría en la suposición de que las emociones negativas y el estrés subsiguiente son el resultado de alguna relación disfuncional entre el individuo y el entorno.

Siguiendo este argumento, “la inteligencia emocional no solo estaría dentro del ámbito de las emociones como tales, sino que más bien se convertiría en la habilidad de los individuos que integran efectivamente emociones con pensamiento y comportamiento para así actuar y reducir las experiencias emocionales negativas” (Mayer J., Salovey P. y Caruso D., 2002).

2.3. Definición de términos Básicos

a. Inteligencia

Cualidad y destreza del individuo para analizar y solucionar problemas adecuadamente, de esta manera tener la capacidad de juzgar, de formar conceptos y de comprenderlos, teniendo en cuenta el contexto donde se encuentre para una mejor interacción entre sus pares.

b. Emoción

Definida como una experiencia afectiva en cierta medida agradable o desagradable, que supone una cualidad que compromete tres sistemas de respuesta: cognitivo-subjetivo, conductual-expresivo y fisiológico-adaptativo; de tal manera que el individuo busca relacionarse con su medio, mediante emociones adecuadas dentro de un contexto determinado.

c. Inteligencia Emocional

Capacidad que tiene el individuo de adaptarse y manejar sus relaciones interpersonales, beneficiando el ambiente laboral ante un entorno dinámico y cambiante a raíz de sus propias emociones. Se convierte en una habilidad para procesar la información emocional, que incluye la percepción, asimilación, comprensión y dirección de las emociones dentro de su centro de labores.

d. Componente Intrapersonal

Es saber reconocer nuestros propios sentimientos y manifestarlos ante los demás según el contexto donde se encuentren. Es sentirse seguro de sí mismos, mostrando independencia en sus actos confiando en sus propias ideas.

e. Componente Interpersonal

Capacidad de establecer y mantener relaciones mutuamente satisfactorias en el trabajo en equipo, desarrollando habilidades como liderazgo, mostrando responsabilidad y confiabilidad en sus actos.

f. Componente Adaptabilidad

Habilidad para identificar y definir problemas inesperados, asimismo, generar soluciones rápidas mediante la flexibilidad de pensamiento a situaciones complicadas.

g. Componente Manejo de estrés

Es la capacidad que tiene el individuo de controlar las circunstancias adversas y tensiones laborales, enfrentando activa y asertivamente las situaciones.

h. Componente Estado de ánimo general

Son aquellos Individuos que tienden a disfrutar de la vida, sabiendo las metas y objetivos que desean cumplir; mostrándose optimistas ante grupos sociales de diversas características, siendo elementos fundamentales para solucionar problemas de estrés y frustración.

i. Estrés

Conjunto de relaciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo cuando se lo somete a fuertes demandas.

j. Estrés Laboral

Es el resultado de la inestabilidad entre las exigencias del trabajo y la capacidad para hacerles frente, dando como respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor, sin tener la capacidad de autocontrol ante los problemas en una empresa, ocasionando malestar físico y psíquicos en la persona y, por ende, perjudicando el clima organizacional.

k. Docente Universitario

Es aquella persona que imparte enseñanza y conocimientos en una institución superior, enmarcados en una determinada ciencia o arte, además de la transmisión de valores, técnicas y conocimientos generales o específicos de la materia que enseña.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MÉTODOS Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

a. Método General

En la presente investigación se utilizó el Método Científico.

b. Método Específico

Se utilizó el Método Descriptivo.

3.1.2. NIVEL

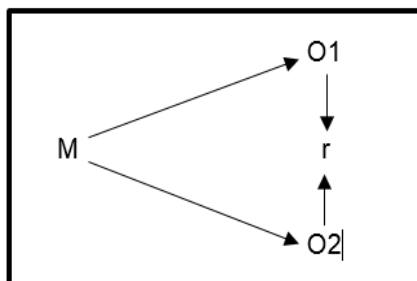
El nivel de estudio de la presente investigación corresponde a Descriptivo-Correlacional. Descriptiva porque comprende las características de una población y correlacional, dado que se buscó una relación entre el inteligencia emocional y estrés laboral en docentes universitarios de la ciudad de Huancayo.

3.1.3. TIPO DE ESTUDIO

En la presente investigación se utilizó un tipo de estudio aplicada, ya que se quiso dar solución al problema de cuál es la relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en los docentes universitarios en Huancayo.

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se ha basado en describir la relación entre dos variables: inteligencia emocional y estrés laboral. Se utilizó el diseño Descriptivo–Correlacional, que se formula de la siguiente manera:



M: Docentes Universitarios de Huancayo

O1: Inteligencia Emocional

O2: Estrés Laboral

r: Relación entre Inteligencia Emocional y Estrés Laboral

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

a. Población

En el caso de la investigación, la población está constituida por 667 docentes universitarios de la Universidad Nacional del Centro del Perú, como universidad pública (FUENTE: Oficina General de Personal - web). Asimismo, 644 docentes universitarios de la Universidad Continental, como universidad privada (FUENTE: Oficina de Recursos Humanos); siendo un total de 1311 docentes universitarios, como población finita.

b. Muestra

Para obtener el tamaño de muestra se contó con el tamaño del Universo “N”, un error máximo “E”, un porcentaje estimado de la muestra “p” y un nivel de confianza “Z”; dados:

Fórmula para el cálculo del tamaño de muestra

$$n = \frac{Z^2_{\alpha/2} P Q N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Dónde:

- Población : N = 1311 docentes universitarios
- Nivel de confianza : 95%
- Margen de Error : 5% E = 0.5
- Probabilidad de obtener el resultado esperado : p = 0.5
- Probabilidad de no obtener el resultado esperado : q = 1 - p = 0.5

Aplicando la fórmula se obtuvo una muestra de 297.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas.

a. Encuesta

Es la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para conseguir durante la evaluación datos agregados.

b. Observación directa y reactiva

Es una técnica en la cual el observador se pone en contacto directo con el fenómeno a observar, pero puede ser modificada su conducta, mostrando reactividad en el sujeto, frente a la observación; ya que los sujetos se comportan de forma diferente cuando no son observados.

c. El cuestionario

Es un instrumento que agrupa una serie de preguntas, sobre el cual el investigador desea obtener información. Se utilizó esta técnica ya que para la investigación realizada es beneficiosa en la recolección de datos y para el marco teórico.

d. Instrumentos

Se utilizó el cuestionario EQ-I BAR-ON EMOTIONAL QUOTIENT INVENTORY para la variable inteligencia emocional y para evaluar el estrés laboral se utilizó el TEST DE ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES.

3.4.1. INSTRUMENTO PARA LA PRIMERA VARIABLE

EQ-I BAR-ON EMOTIONAL QUOTIENT INVENTORY

El inventario emocional de Bar-On ICE contiene 133 ítems distribuidos en 5 escalas. También incluye una escala que evalúa las respuestas inconsistentes (Índice de inconsistencia), que está diseñado para identificar las respuestas al azar.

Usa una escala de tipo Likert de 5 puntos en la cual los evaluados responden a cada ítem según las siguientes opciones de respuestas: "nunca es mi caso", "pocas veces es mi caso", "a veces es mi caso", "muchas veces es mi caso" y "siempre es mi caso". Los puntajes altos del inventario indican niveles elevados de inteligencia emocional y social.

FICHA TÉCNICA

- **NOMBRE** : EQ-I BARON EMOTIONAL QUOTIENT INVENTORY
- **AUTOR** : Reuven Bar-On
- **NÚMERO DE ÍTEMS** : 133 ítems.
- **CALIFICACIÓN** : Manual o computarizada.
- **PROCEDENCIA** : Toronto – Canadá
- **ADAPTACIÓN PERUANA**: Nelly Ugarriza Chávez
- **ADMINISTRACIÓN** : Individual o colectiva
- **DURACIÓN** : Sin límite de tiempo. Aprox. de 30 a 40 minutos.
- **APLICACIÓN** : Sujetos de 16 y más.
- **PUNTUACIÓN** : Calificación manual o computarizada
- **TIPIFICACIÓN** : Baremos Peruanos
- **USOS** : Educativo, clínico, jurídico, médico y laboral.

- **MATERIALES** : Cuestionario que contiene los ítems del I-CE, Hoja de respuesta, Plantilla de Corrección, Hoja de Resultados y de Perfil.

Baremos del inventario de inteligencia emocional de Bar-On	
PUNTUACIONES	NIVELES
<ul style="list-style-type: none"> • 110 a más • 90 – 110 • 90 a menos 	<p>Capacidad emocional desarrollada y alta.</p> <p>Capacidad emocional buena y adecuada.</p> <p>Capacidad emocional por mejorar y debajo del promedio.</p>

Propiedades de los instrumentos

- **Validez**

Cuenta con una validez convergente trabajada en Perú (Ugarriza, 2001) en una muestra de Lima Metropolitana, conformada por 114 personas, el 41.2% de la muestra era masculina y el 58% femenina; cuyas edades fluctuaban entre 15 años o más. De acuerdo al grado de instrucción la muestra estuvo conformada por 114 escolares. Las correlaciones son moderadas y obtienen un coeficiente de correlación de 0.70.

- **Confiabilidad**

Ugarriza (2001) a través del método de coeficientes de Alfa Cronbach para la muestra obtuvo una consistencia interna para el inventario total de 0.93. Para la presente investigación se sometió, el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On, al coeficiente de Alfa Cronbach en una muestra de 30 sujetos con características similares a la muestra hallando una confiabilidad de 0.875.

Juicio de expertos

Indicadores	Criterios	Juez 01	Juez 02	Juez 03	Prom. Valoración
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado	95	85	85	88.33
Objetividad	Está expresado en preguntas objetivas–observables	95	95	95	95
Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	95	80	80	85
Organización	Tienen una organización lógica	95	95	95	95
Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad	100	100	100	100
Intencionalidad	Responde a los objetivos de la investigación	95	100	100	98.33
Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos	95	100	100	98.33
Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices	90	100	100	96.67
Metodología	Responde a la operacionalización de la variable	95	95	100	96.67
Pertinencia	Es útil para la investigación	100	100	100	100
Promedio Total de Valoración de Jueces					95.33

Fuente: Base de datos del investigador – Anexo 1, 2 y 3

3.4.2. INSTRUMENTO PARA LA SEGUNDA VARIABLE

TEST DE TENDENCIA AL SÍNDROME DE BURNOUT

Inicialmente, Maslach y Jackson definieron el Burnout aplicándolo a profesionales que trabajaban en el área de servicios humanos y utilizaron un sistema de medida, el conocido Maslach Burnout Inventory – MBI - (1981, 1986). Este instrumento

traducido al castellano, ha sido validado por Gil Monte, P. (2002). El MBI es un cuestionario autoadministrado y consta de 25 ítems que recogen respuestas del sujeto con relación a su trabajo sobre sus sentimientos, emociones, pensamientos y conductas.

Adaptación hacia el Test de Estrés Laboral en Docentes

La adaptación en Huancayo del test de Estrés Laboral, fue realizada por el Lic. Álvarez Huamán, José Antonio; utilizando un muestreo probabilístico estratificado aleatorio simple, conformado por 90 docentes universitarios.

FICHA TÉCNICA

- NOMBRE ORIGINAL : Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)
- AUTOR : Christina Maslach
- ADAPTACIÓN EN HUANCAYO : Lic. Álvarez Huamán, José Antonio
- NOMBRE DE ADAPTACION: Test de Estrés Laboral en Docentes
- NÚMERO DE ÍTEMS : 25 ítems
- CALIFICACIÓN : Manual
- ADMINISTRACIÓN : Individual o colectiva
- DURACIÓN : 15 minutos
- APLICACIÓN : Individual
- PUNTUACIÓN : Calificación manual
- TIPIFICACIÓN : 90 docentes
- USOS : Educacional, clínico y laboral.
- MATERIALES : Manual de T.E.L.D., Hoja de respuesta, Plantilla de Corrección, Hoja de Resultados.

Baremos Generales

INTERVALOS	CATEGORÍA	NORMAS DE INTERPRETACIÓN
80 - 100	ALTA TENDENCIA AL ESTRÉS LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> • Los sujetos muestran un prolongado estrés laboral. Surgen problemas emocionales, conductuales y físicos. • Muestran una alta sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía y recursos personales. • Presentan un proceso gradual de pérdida de responsabilidad profesional y desinterés con sus alumnos y compañeros de trabajo. • Pensamientos recurrentes de inseguridad, ideas de fracaso e incapacidad, puesto que le lleva a la disminución de la eficacia en el trabajo. • Evita el contacto con sus compañeros, hay faltas al trabajo y en muchas ocasiones se da el abandono. Estos comportamientos empiezan a volverse constantes.
40 - 79	MODERADA TENDENCIA AL ESTRÉS LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> • La frustración de las expectativas lleva al individuo a la paralización de sus actividades, desarrollando una falta de interés hacia el trabajo. • El sujeto llega a cuestionar el valor del trabajo, se produce una sensación de frustración, desciende la motivación y surgen actitudes negativas hacia sus alumnos y compañeros de trabajo.
0 - 39	BAJA TENDENCIA AL ESTRÉS LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> • El sujeto se da cuenta de que sus expectativas no se cumplen, puesto que no siempre se siente recompensado, apreciado por sus superiores y se empieza a preguntarse si el esfuerzo que realiza merece la pena. • Existe una disminución de las actividades desarrolladas cuando el individuo constata la irrealidad de sus expectativas, ocurriendo la pérdida del idealismo y del entusiasmo.

Propiedades de los instrumentos

- Validez

Maslach y Jackson (1986) consideran al Burnout un constructo tridimensional y por ello la escala está dividida en tres sub-escalas: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, con resultados bajo - medio - alto. El MBI ha sido aplicado a diversas poblaciones obteniendo alta fiabilidad y alta validez sobre los tres factores mencionados.

La validez del test adaptado ha sido determinado por: validez de contenido, validez de constructo y validez por criterio de jueces, con un índice de pertinencia de 0,66 a 0.99.

- **Confiabilidad**

Las tres sub-escalas, en la revisión del año 1986, del test original alcanzaron valores de fiabilidad de Cronbach aceptables, con una consistencia interna de 0.80. Respecto a la fiabilidad por factores se obtuvieron valores de 0.90 para el agotamiento personal, 0.79 para la despersonalización y 0.71 para la baja realización personal.

Para estimar la fiabilidad del test adaptado en la ciudad de Huancayo, se utilizó el método de consistencia interna basado en el Alfa de Cronbach, determinándose un índice de pertinencia de 0.84.

Juicio de expertos

Indicadores	Criterios	Juez 01	Juez 02	Juez 03	Prom. Valoración
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado	95	95	95	95
Objetividad	Está expresado en preguntas objetivas – observables	90	100	100	96.67
Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	90	100	100	96.67
Organización	Tienen una organización lógica	95	95	95	95
Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad	90	100	100	96.67
Intencionalidad	Responde a los objetivos de la investigación	95	100	100	98.33
Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos	90	100	100	96.67
Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices	90	100	100	96.67
Metodología	Responde a la operacionalización de la variable	100	100	100	100
Pertinencia	Es útil para la investigación	100	100	100	100
Promedio Total de Valoración de Jueces					97.168

Fuente: Base de datos del investigador – Anexo 4,5 y 6

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS DEL TRATAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La población se estableció gracias a las coordinaciones directas con la Universidad Nacional del Centro del Perú y la Universidad Continental, las cuales permitieron que obtuviéramos acceso para realizar las pruebas a los docentes universitarios.

Las pruebas de Inteligencia Emocional y Estrés Laboral, fueron tomadas en el mes de junio y julio del año 2016, las cuales se aplicaron de forma paralela. En la aplicación de las pruebas, se les dio la instrucción a cada docente que respondan de manera sincera ya que no habría respuesta aprobatoria ni desaprobatoria. Así mismo, se garantizó la claridad de las copias, para que los docentes comprendan y desarrollen la totalidad de las pruebas. Teniendo en cuenta estos detalles, se logró los siguientes resultados:

Tabla 1: Distribución de porcentajes de la muestra de Inteligencia Emocional – Estrés Laboral

			Índice de estrés		Total
			Moderada tendencia al estrés laboral	Baja tendencia al estrés laboral	
Inteligencia Emocional	Por mejorar	Recuento	5	19	24
		% del total	1,7%	6,4%	8,1%
	Bueno	Recuento	66	166	232
		% del total	22,2%	55,9%	78,1%
	Desarrollado	Recuento	13	28	41
		% del total	4,4%	9,4%	13,8%
Total	Recuento	84	213	297	
	% del total	28,3%	71,7%	100,0%	

Fuente: Base de datos del investigador

Esta tabla N° 01 presenta la distribución entre las variables de inteligencia emocional y estrés laboral, donde podemos ver que existe 1.7% que muestra una inteligencia emocional por desarrollar con un moderado nivel de estrés laboral, un 6.4% que presentan una inteligencia emocional por desarrollar con un estrés laboral bajo. Así mismo, se observa que un 22.2% presenta una buena inteligencia emocional con un estrés moderado y un 55.9% presenta una buena inteligencia emocional con un estrés laboral bajo. Finalmente, se obtiene que un 4.4% que ha logrado desarrollar su inteligencia emocional, tiene un moderado estrés de trabajo y un 9.4% que presenta una inteligencia emocional desarrollada y, por lo tanto, un nivel bajo de estrés laboral.

Tabla 2: Índice género - Inteligencia Emocional

		Inteligencia emocional		
		Por mejorar	Bueno	Desarrollado
		Recuento	Recuento	Recuento
Género	Masculino	18	136	20
	Femenino	6	96	21

Fuente: Base de datos del investigador

La tabla N° 02 presenta el índice de relación entre inteligencia emocional y el género, mostrando un mayor desarrollo emocional en el género femenino ya que presenta menor porcentaje con un 2% para mejorar su inteligencia emocional, representado por 6 docentes; un 32.3% una buena inteligencia emocional, representado por 96 docentes y 7.1% una inteligencia emocional desarrollada, representado por 21 docentes. A diferencia del género masculino que presenta un 6,1% en inteligencia emocional por desarrollar, representado por 18 docentes; un 45.8% buena, representado por 136 docentes y, finalmente, un 6.7% una inteligencia emocional desarrollada, representado por 20 docentes.

Para corroborar los datos obtenidos, se plantea la siguiente hipótesis:

Ho: La proporción de varones con alta inteligencia emocional es mayor o igual que la proporción de mujeres con alta inteligencia emocional.

H1: La proporción de varones con alta inteligencia emocional es menor que la proporción de mujeres con alta inteligencia emocional.

$$Z = \frac{PV - PM}{\sqrt{\frac{PC(1-PC)}{nV} + \frac{PC(1-PC)}{nM}}}$$

$$PC = \frac{XV + XM}{nV + nM}$$

$$Z \text{ Prueba} = -1.70071252$$

$$PC = 0.9192$$

$$Z_{\text{prueba}} = -1,70 < Z_{\text{critico}} = -1,64$$

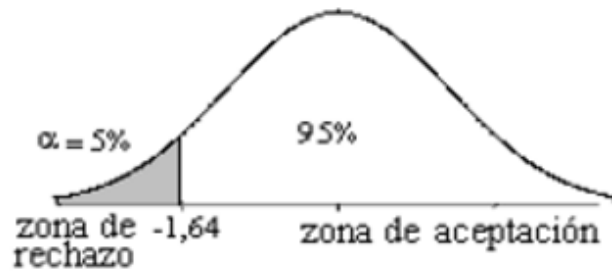


Tabla 3: Índice Género - Estrés Laboral

		Estrés laboral		
		Alta tendencia al estrés laboral	Moderada tendencia al estrés laboral	Baja tendencia al estrés laboral
		Recuento	Recuento	Recuento
Género	Masculino	0	44	130
	Femenino	0	40	83

Fuente: Base de datos del investigador

La tabla N° 03 presenta la relación entre el género y el estrés laboral, mostrando así en el género femenino una moderada tendencia al estrés laboral con 13.5%, representado por 40 docentes y 27.9% con baja tendencia al estrés laboral, representado por 83 docentes; siendo así el género femenino el que tiene mayor control sobre el estrés laboral, a diferencia del género masculino que presenta un 14.8% con moderada tendencia al estrés laboral, representado por 44 docentes y un 43.8% que presenta una baja tendencia al estrés laboral, constituido por 130 docentes, siendo así el género masculino con un menor control al estrés laboral.

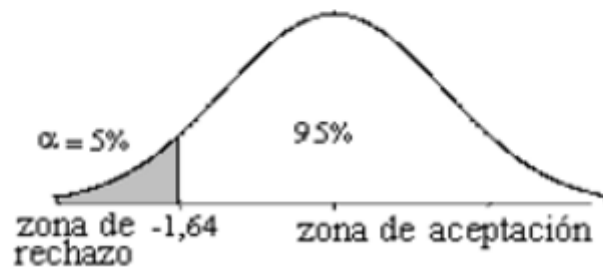
Para corroborar los datos obtenidos, se plantea la siguiente hipótesis:

Ho: La proporción de varones con baja tendencia al estrés laboral es mayor o igual que la proporción de mujeres con baja tendencia al estrés laboral.

H1: La proporción de varones con baja tendencia al estrés laboral es menor que la proporción de mujeres con baja tendencia al estrés laboral.

$$Z = \frac{PV - PM}{\sqrt{\frac{PC(1-PC)}{nV} + \frac{PC(1-PC)}{nM}}} \quad Z \text{ Prueba} = 1.889$$
$$PC = \frac{XV + XM}{nV + nM} \quad PC = -1.64$$

$$Z_{prueba} = 1,889 > Z_{crítico} = -1,64$$



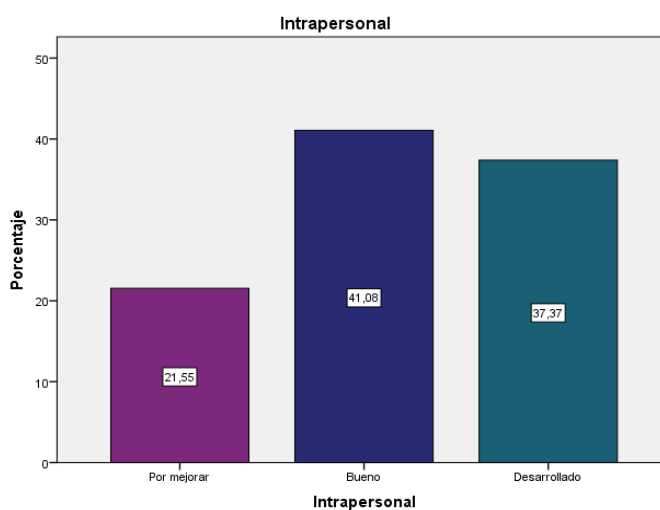
Dimensiones de la Inteligencia Emocional

Tabla 4: Área Intrapersonal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por mejorar	64	21,5	21,5
	Bueno	122	41,1	62,6
	Desarrollado	111	37,4	100,0
	Total	297	100,0	100,0

Fuente: Base de datos del investigador

Figura 1: Área Intrapersonal



Fuente: Base de datos del investigador

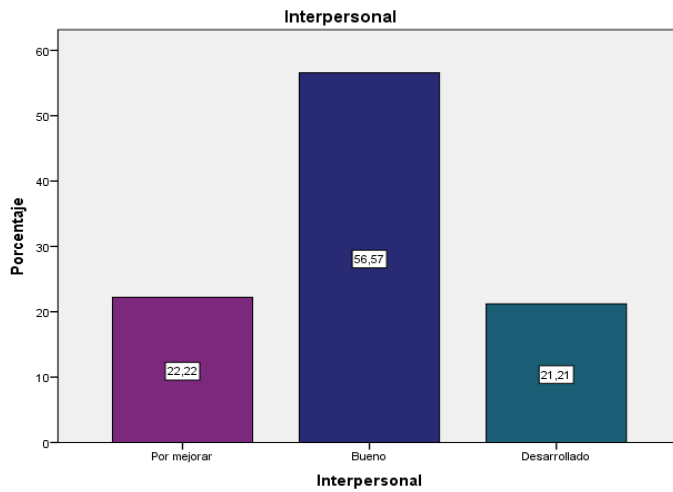
En la figura N° 01 presenta el desarrollo del área intrapersonal de la muestra en general, siendo así un 41.1% bueno, 37.4% desarrollado y un 21.5% por desarrollar. Lo que significa que los docentes tienen una adecuada asertividad, sintiéndose seguros de sí mismos y mostrando autorrealización para alcanzar sus metas.

Tabla 5: Área interpersonal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por mejorar	66	22,2	22,2
	Bueno	168	56,6	78,8
	Desarrollado	63	21,2	100,0
	Total	297	100,0	

Fuente: Base de datos del investigador

Figura 2: Área interpersonal



Fuente: Base de datos del investigador

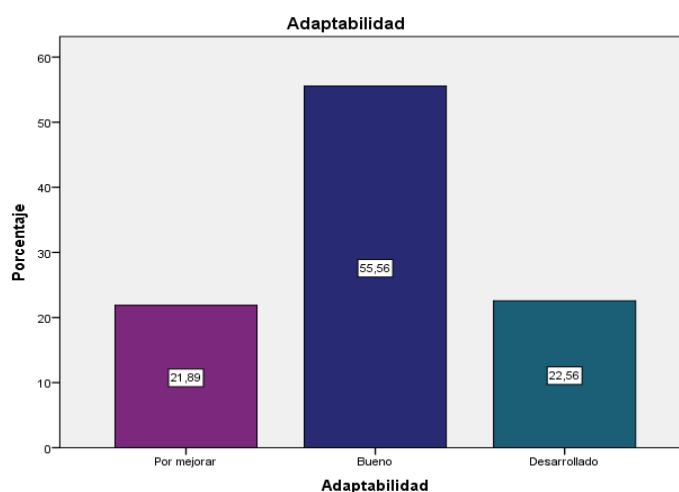
En la figura N° 2 en cuanto al área interpersonal se puede notar que existe un 56.6% que se encuentra en un buen desarrollo, el 22.2% está por mejorar y 21.2% se encuentra desarrollado. Esto explica que los docentes están desarrollando un nivel adecuado de su área interpersonal; es decir, cuentan con buenas habilidades sociales, mostrando empatía y responsabilidad social.

Tabla 6: Área de Adaptabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por mejorar	65	21,9	21,9
	Bueno	165	55,6	77,4
	Desarrollado	67	22,6	100,0
	Total	297	100,0	

Fuente: Base de datos del investigador

Figura 3: Área de Adaptabilidad



Fuente: Base de datos del investigador

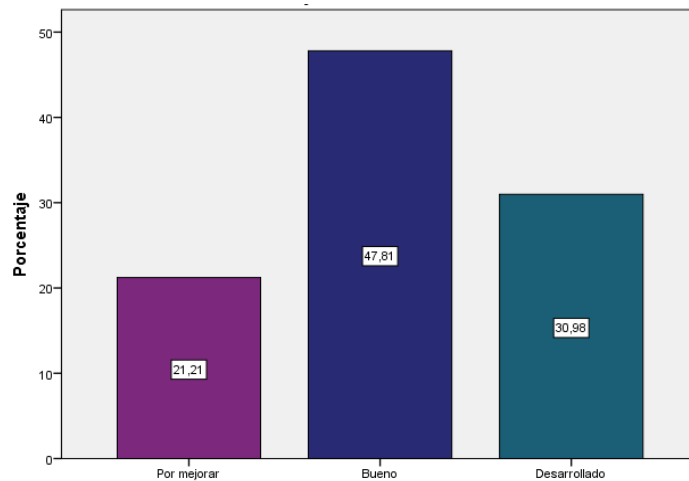
En la figura N° 3 presenta la adaptabilidad que poseen los docentes mostrando un 55.6% buen manejo de adaptabilidad, 22.6% desarrollado manejo de adaptabilidad y un 21.9% por desarrollar. Teniendo en sus características una adecuada flexibilidad y habilidad para la solución de problemas.

Tabla 7: Área de Manejo de Estrés

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por mejorar	63	21,2	21,2
	Bueno	142	47,8	69,0
	Desarrollado	92	31,0	100,0
	Total	297	100,0	100,0

Fuente: Base de datos del investigador

Figura 4: Área de Manejo de Estrés



Fuente: Base de datos del investigador

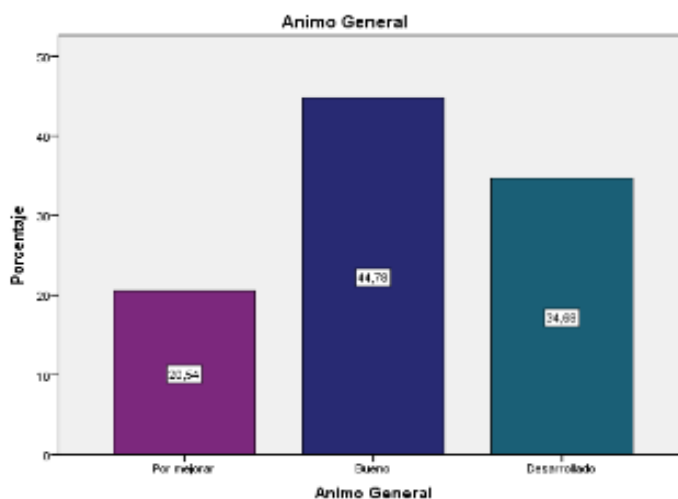
En la figura N° 4 nos muestra el componente de manejo de estrés que poseen los docentes de nuestra muestra, presentando que un 47.8% es bueno, el 31% desarrollado y un 21.2% por mejorar. Lo cual se evidencia que tienen manejo de sus impulsos y tolerancia al estrés que se pueda presentar en su contexto.

Tabla 8: Área del Estado de Ánimo General

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por mejorar	61	20,5	20,5
	Bueno	133	44,8	65,3
	Desarrollado	103	34,7	100,0
	Total	297	100,0	

Fuente: Base de datos del investigador

Figura 5: Área del Estado de Ánimo General



Fuente: Base de datos del investigador

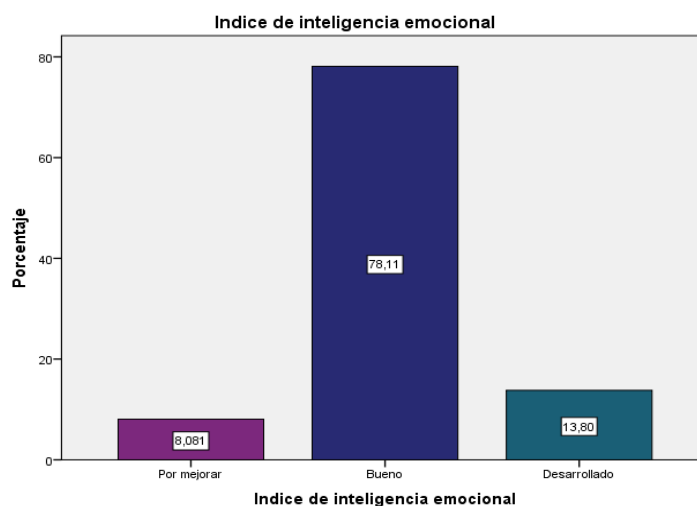
En la figura N° 5 se presenta el área de estado de ánimo general de los docentes universitarios, teniendo un 44.8% docentes con un buen ánimo general, un 34.7% indicando un desarrollado ánimo general y un 20.5% por desarrollar. Siendo sus características esenciales el optimismo y la felicidad.

Tabla 9: Distribución del puntaje total de la Inteligencia Emocional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por mejorar	24	8,1	8,1
	Bueno	232	78,1	86,2
	Desarrollado	41	13,8	100,0
	Total	297	100,0	100,0

Fuente: Base de datos del investigador

Figura 6: Distribución del puntaje total de la Inteligencia Emocional



Fuente: Base de datos del investigador

En la figura N° 6 se presenta la inteligencia emocional general de la muestra, indicando que un 78.1% presenta una buena inteligencia emocional, 13.8% una desarrollada inteligencia emocional y un 8.1% muestra una inteligencia emocional por desarrollar.

4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Para la investigación se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, el cual no solo ayudó a ver la existencia de la correlación entre variable y dimensiones, sino permitió la prueba de hipótesis.

4.2.1. HIPÓTESIS DE TRABAJO 1

Ho: No existe una correlación inversa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo.

H1: Existe una correlación inversa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo.

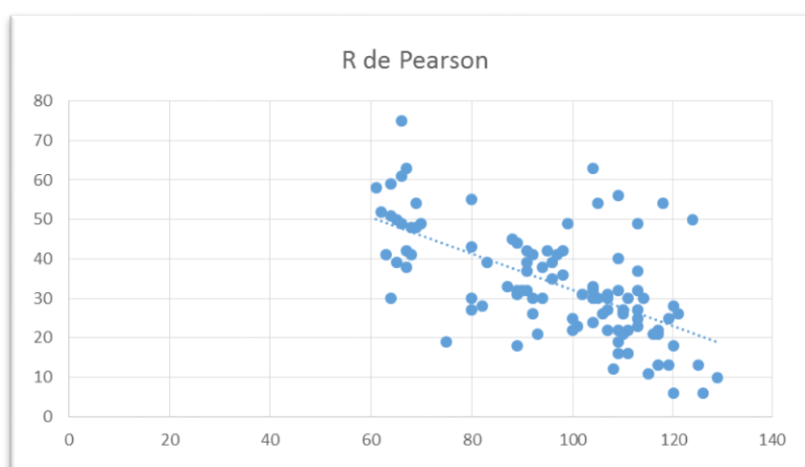
Correlaciones

		Inteligencia emocional	Estrés laboral
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	-,615**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	297	297
Estrés laboral	Correlación de Pearson	-,615**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	297	297

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se presenta la correlación de Pearson, donde se muestra que existe una correlación inversa entre las variables inteligencia emocional y estrés laboral. En el estudio la correlación es de -0.615. Así mismo, muestra que la correlación es altamente significativa, con un nivel de significancia de 0,01. Por ende, de acuerdo a los resultados se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Figura 7: Diagrama de dispersión



Fuente: Base de datos del investigador

4.2.2. HIPÓTESIS DE TRABAJO 2

Ho: No existe una correlación inversa entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y el estrés laboral de los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo.

H1: Existe una correlación inversa entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y el estrés laboral de los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo.

Correlaciones

		Intrapersonal	Estrés laboral
Intrapersonal	Correlación de Pearson	1	-,593**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	297	297
Estrés laboral	Correlación de Pearson	-,593**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	297	297

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se muestra la correlación entre el área intrapersonal y el estrés laboral, denotando una correlación de -0,593, la cual afirma que existe una correlación inversa entre dicha dimensión y la segunda variable. Es altamente significativa ya que el nivel de significancia se de 0,01. Teniendo en cuenta los resultados, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.2.3. HIPÓTESIS DE TRABAJO 3

Ho: No existe una correlación inversa entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y el estrés laboral de los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo.

H1: Existe una correlación inversa entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y el estrés laboral de los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo.

Correlaciones

		Interpersonal	Estrés laboral
interpersonal	Correlación de Pearson	1	-,080
	Sig. (bilateral)		,425
	N	297	297
Estrés laboral	Correlación de Pearson	-,080	1
	Sig. (bilateral)	,425	
	N	297	297

Se observa que no existe correlación entre el área interpersonal de la inteligencia emocional y el estrés laboral, obteniendo una R de -0,080 el cual se acerca a 0. Por consiguiente, ante los resultados obtenidos se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

4.2.4. HIPÓTESIS DE TRABAJO 4

Ho: No existe una correlación inversa la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y el estrés laboral de los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo.

H1: Existe una correlación inversa entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y el estrés laboral de los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo.

Correlaciones

		Adaptabilidad	Estrés laboral
Adaptabilidad	Correlación de Pearson	1	-,474**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	297	297
Estrés laboral	Correlación de Pearson	-,474**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	297	297

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se presenta la correlación entre el área adaptabilidad y estrés laboral, observando -0,474 la cual afirma una correlación inversa entre dichos indicadores. Así también, muestra un correlación altamente significativa de 0.01. Según el resultado, nos permite rechazar la hipótesis nula que indica que si se encuentra una mayor adaptabilidad, el nivel de estrés laboral disminuirá, o viceversa; aceptando la hipótesis alterna.

4.2.5. HIPÓTESIS DE TRABAJO 5

Ho: No existe una correlación inversa entre la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional y el estrés laboral de los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo.

H1: Existe una correlación inversa entre la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional y el estrés laboral de los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo.

Correlaciones

		Manejo de Estrés	Estrés laboral
Manejo de Estrés	Correlación de Pearson	1	-,503**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	297	297
Estrés laboral	Correlación de Pearson	-,503**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	297	297

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se muestra la correlación del área de manejo de estrés y el estrés laboral en los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo, encontrando así una correlación de -0,503, la cual afirma una correlación inversa altamente significativa por el nivel de significancia que es 0,01. Por ello, según los resultados encontrados se rechaza la hipótesis nula, confirmando una correlación inversa y aceptando la hipótesis alterna.

4.2.6. HIPÓTESIS DE TRABAJO 6

Ho: No existe una correlación inversa entre la dimensión estado de ánimo general de la inteligencia emocional y el estrés laboral de los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo.

H1: Existe una correlación inversa entre la dimensión estado de ánimo general de la inteligencia emocional y el estrés laboral de los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo.

Correlaciones

		Animo general	Estrés Laboral
Animo general	Correlación de Pearson	1	-,513**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	297	297
Estrés laboral	Correlación de Pearson	-,513**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	297	297

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se observa la correlación entre el área del estado de ánimo general de la inteligencia emocional y el estrés laboral, mostrando una correlación de -0,513, lo que afirma que existe una correlación inversa, altamente significativa; ya que el nivel de significancia que presenta la tabla es de 0,01. Teniendo en cuenta los resultados se rechaza la hipótesis nula, afirmando que existe correlación inversa y se acepta la hipótesis alterna; entendiendo que el área estado de ánimo general influye significativamente en el índice del estrés laboral.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos en esta investigación se realizaron mediante una metodología adecuada; se utilizó el método descriptivo para buscar e identificar características y rasgos importantes de la población (Hernández, S. y otros, 2010); teniendo presente un nivel de estudio descriptivo–correlacional que según Hernández, S. (2012) asocia que es aquel tipo de estudio que persigue medir el grado de relación existente entre dos o más variables.

En el transcurso de la evaluación de docentes se encontraron diversas limitaciones para acceder a la muestra planteada (297 docentes), encontrando la poca disponibilidad de tiempo de cada docente universitario (horarios); del mismo modo dificultades en la accesibilidad del personal docente dentro de la universidad estatal, por lo que el trabajo se duplicó en la búsqueda del listado de docentes por cada facultad. Por otro lado, el tiempo que se requiere para tomar ambas pruebas, perjudicaba el tiempo del profesorado, por lo que algunos rechazaban el apoyo para esta investigación. A pesar de las dificultades ya mencionadas, se pudo acceder en la totalidad de la muestra requerida, teniendo un total de 151 docentes en la universidad estatal y un total de 146 en la universidad particular; obteniendo la cantidad de muestra suficiente y necesaria para este estudio.

Los instrumentos utilizados fueron acorde a la exigencia de la misma investigación, siendo confiables y válidos según se observa en el juicio de expertos que se realizó antes de la aplicación de las mismas. No obstante, la prueba de la segunda variable (Estrés Laboral) requiere ingresar mayores dimensiones en una muestra oportuna para ser más verídico y confiable según el contexto en que nos encontramos.

La generalización de los resultados encontrados se puede realizar máximo dentro de la ciudad de Huancayo; teniendo en cuenta las variantes de cultura, costumbres, estereotipos y características netas del contexto en el que se realizó la investigación, tomando, asimismo, el estilo de crianza que cada docente muestra en su interacción con los alumnos. Los rangos establecidos en la investigación fue utilizar como población a los docentes de una universidad estatal (Universidad Nacional del Centro del Perú) y una particular (Universidad Continental), de tal manera que se pueda cumplir con los objetivos planteados en el tiempo establecido, ya que se observó la accesibilidad que se podría tener en las mismas para no tener mayores limitaciones y contratiempos. Teniendo en cuenta nuestros resultados y la metodología de nuestra investigación, puede ser utilizada como antecedentes en otros contextos, sin dejar de lado nuestras recomendaciones para un mejor resultado.

Los resultados de la investigación en el cuadro n° 01, demuestra que un 78.1% presenta una buena inteligencia emocional en 232 docentes universitarios, 13.8% poseen una desarrollada inteligencia emocional en 41 docentes dentro de nuestra muestra y siendo 24 los profesores con una inteligencia emocional por mejorar que representan el 8.1%.

Por otro lado, se evidencia que un 71.7% se encuentra con baja tendencia al estrés laboral, representado por 213 docentes universitarios y un 28.3% posee una moderada tendencia al estrés laboral con 84 profesores de la muestra. En términos generales, dentro de la

correlación de variables, se obtiene que existe 1.7% de docentes que cuentan con una inteligencia emocional por mejorar con un moderado nivel de estrés laboral. Así mismo, se observa que un 55.9% presenta una buena inteligencia emocional con un estrés laboral bajo. Finalmente, se obtiene que un 9.4% que presenta una inteligencia emocional desarrollada tiene un nivel bajo de estrés laboral.

En la tabla n° 02 se muestra la correlación entre inteligencia emocional y género, encontrando que un 89,66% en los varones presenta una inteligencia emocional entre buena y desarrollada, y en las mujeres 95,12% entre buena y desarrollada. Por lo tanto, con una confianza del 95%, la inteligencia emocional de las mujeres es mayor a lo de los varones, dado que se obtuvo las siguientes puntuaciones:

$$Z_{prueba} = -1,70 < Z_{crítico} = -1,64$$

Por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, ya que la proporción de varones con buena y desarrollada inteligencia emocional es menor que la proporción de mujeres con buena y desarrollada inteligencia emocional. En el caso de estrés laboral las mujeres presentan un 27.9% de tendencia al estrés laboral bajo, a comparación con el género masculino con un 43.8% con una baja tendencia al estrés laboral; con lo cual se identifica que las mujeres tienden a interiorizar mayor los factores estresores dentro de su desarrollo profesional. Por lo tanto, con una confianza del 95% se obtuvo las siguientes puntuaciones:

$$Z_{prueba} = 1,889 > Z_{crítico} = -1,64$$

Por lo cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, ya que la proporción de varones con baja tendencia al estrés laboral es mayor que la proporción de mujeres con baja tendencia al estrés laboral. Según la última encuesta del Instituto Integración, realizada a 2,200 personas en 19 departamentos del Perú, se ha concluido que seis de cada diez peruanos señalan que su vida ha sido estresante en el último año. El estudio señala que las mujeres reportan mayores niveles de estrés (63%) que los hombres (52%). Las peruanas no son las únicas; el Centro de Estudios sobre Estrés Humano de Canadá y la Asociación Americana de Psicología de EE.UU. indican la misma tendencia: las mujeres

experimentan mayor estrés subjetivo e incluso tiene un mayor impacto en su salud física y mental; con ello se corrobora nuestros resultados.

Según la prueba de hipótesis la correlación de Pearson, muestra que existe una correlación inversa entre las variables inteligencia emocional y estrés laboral, ya que en nuestro estudio la correlación es de -0,615. Se comprueba que a mayor inteligencia emocional menor es el nivel de estrés laboral que se puede encontrar en los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo, hallado en una muestra de 297 docentes. Estos resultados confirman la investigación realizada por Gabel R., Peralta, V., Paiva, R., Aguirre, G., (2012) realizado en América Latina sobre Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales, ellos encontraron mayor puntaje en inteligencia emocional en los encuestados, ya que cuentan con mayor capacidad para comprender las emociones propias y de los demás, dando como resultado que los profesionales que poseen mayor dominio en inteligencia emocional, hacen frente a las demandas propias de sus roles ocupacionales y reducen la tensión psicológica. Haciendo referencia a Goleman (1998) menciona que el individuo al adaptarse y manejar sus relaciones interpersonales hace frente al entorno dinámico y cambiante, convirtiéndose en una habilidad para procesar la información emocional, controlando situaciones amenazantes que puedan desequilibrarlo.

Asimismo, la investigación realizada por López y Malpica (2008) sobre “Inteligencia Emocional y Clima Organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Concepción”, concluyeron que existe una correlación positiva directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional, determinando que a mayor inteligencia emocional de sus trabajadores se percibe mejor clima laboral. Por ello se entiende que a mejor inteligencia emocional menor estrés laboral, confirmando nuestra investigación, lo cual conlleva a un clima laboral adecuado para el logro de objetivos dentro de una institución. Es así que Gardner (1993), define inteligencia emocional como “El potencial biopsicológico para procesar información que puede generarse en el contexto cultural para resolver los problemas”, lo cual puede generar un clima laboral óptimo ante situaciones estresantes que afecten su productividad.

Slaski y Cartwright, (2002) encontraron que los ejecutivos que poseían una alta capacidad de inteligencia emocional habían sufrido menos estrés subjetivo y alcanzaban un mejor bienestar físico y psicológico, logrando un alto nivel de desempeño. De acuerdo con estos resultados, entonces, se puede sostener que la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral se basa en la suposición de que las emociones negativas y el estrés son el

resultado de alguna relación disfuncional entre el individuo y el entorno. Según a ello, si el contexto genera situaciones estresantes para el docente universitario, se ocasiona un estrés laboral inadecuado para el logro de metas; por lo que se afirma que a mayor inteligencia emocional menor es el índice de estrés. Desde la perspectiva psicológica, la definición general del estrés se refiere a una respuesta neutral y generalizada (mental o somática), impuesta al cuerpo ante cualquier demanda del exterior, o agente estresor (Selye, 1982).

Por otra parte en el caso de las hipótesis de trabajo no se encontró investigaciones que puedan apoyar a nuestros resultados; ya que la variable de inteligencia emocional se estudia de manera general y no por dimensiones, evidenciando también que es correlacionada con otras variables como es el caso de clima organizacional (López y Malpica, 2008), liderazgo (Bustamante S., Kawakami R. y Reátegui S., 2013), clima social laboral (García y Lezama, 2002), etc., Por ello el antecedente que apoya a las conclusiones por dimensiones de la inteligencia emocional es la de Huanca, E. (2012), manifestando los siguientes resultados: En la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional existe una correlación inversa de -0.593, con ello se rechaza la hipótesis nula, según Huanca, la mayoría de docentes se encuentran en un nivel bueno en esta dimensión. Por otro lado, en la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional no se encontró una correlación, ya que se identificó una r de -0.080, lo que quiere decir según Madrid, N. (2000) sobre la autorregulación emocional como elemento central de la inteligencia emocional, que las relaciones en el trabajo en equipo y el desarrollo de habilidades con sus pares, no influye significativamente a un estrés laboral en los docentes universitarios ya que nuestra r en esta dimensión se acerca más al 0.

En la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional existe una correlación de -0.474, lo cual afirma una correlación inversa; con ello se rechaza la hipótesis nula. Según la definición hecha por Madrid es la flexibilidad de pensamiento que una persona puede tener a situaciones complicadas, lo cual significaría una relación con uno de los principios de la inteligencia emocional que es la empatía, que según Gómez (2000) es comprender la situación del otro. Así mismo, la investigación realizada por Huanca menciona que los docentes cuentan con un nivel adecuado en el desarrollo de la inteligencia emocional en el componente adaptabilidad, confirmando nuestros resultados.

En la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional existe una correlación de -0.503, lo cual afirma una correlación inversa; rechazando la hipótesis nula. Con esto se diría que los docentes manejan adecuadamente sus emociones ante las diversas

situaciones de estrés dentro de su entorno laboral. Por último, en la dimensión estado de ánimo general de la inteligencia emocional existe una correlación de -0.513, lo cual afirma una correlación inversa y rechazando la hipótesis nula, en el que los docentes disfrutan de la vida sabiendo las metas y objetivos que desean cumplir mostrándose optimistas. Según Spector y Goh (2001) menciona que “de acuerdo con su estado emocional, inducido por las relaciones potencialmente estresantes las personas afrontan mejor o peor dichas situaciones”; corroborando los resultados en esta investigación ya que los docentes universitarios de Huancayo poseen un buen estado de ánimo.

CONCLUSIONES

En base a esta investigación se concluye que:

1. Se ha demostrado que existe una correlación inversa entre la inteligencia emocional y estrés laboral de los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo. Lo que indica que a mayor inteligencia emocional menor es el nivel de estrés laboral que se puede encontrar en los profesionales de la docencia universitaria; y a menor inteligencia emocional mayor es la tendencia a un moderado o alto estrés laboral.
2. Se logró determinar la correlación inversa entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional con el estrés laboral, en los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo; con esto se quiere decir que existen docentes que están desarrollando una adecuada comprensión emocional de sí mismos, por ello tienden a generar una baja tendencia hacia el estrés laboral.
3. Se logró determinar que no existe correlación entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional con el estrés laboral en los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo; mostrando la falta de relación entre dicha dimensión y la segunda variable. Esto conlleva a pensar que la mayoría de docentes universitarios no tendrían dificultad en establecer relaciones satisfactorias en el trabajo en equipo, pero es independiente que puedan o no tener niveles de estrés laboral.
4. Se logró determinar la correlación entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional con el estrés laboral, obteniendo como resultado una correlación inversa; entonces se concluye que los docentes de la ciudad de Huancayo tienden a ser adaptables, lo cual conlleva a reducir el estrés laboral que se generaría en su centro de trabajo.
5. Se logró determinar la correlación entre la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional con el estrés laboral obteniendo como resultado una correlación inversa, dando como resultado un menor índice de estrés laboral en los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo. Concluyendo que una cierta cantidad de docentes muestran dominio para manejar situaciones adversas y de tensión, ante ello se disminuye las tensiones laborales y se enfrenta activa y positivamente la tensión laboral.
6. Se logró determinar la correlación entre la dimensión ánimo general de la inteligencia emocional con el estrés laboral, obteniendo como resultado una correlación inversa, ya que al ser optimistas los docentes tienden a mostrarse satisfechos con su propia

vida, disfrutan de sí mismos y mantienen una actitud positiva frente al estrés laboral, dominando cualquier estímulo estresor, sin causar un malestar físico y psicológico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, J. (2014). *Adaptación del test de tendencia al síndrome de Burnout en docentes de la Universidad Continental - Huancayo*. Tesis inédita - Huancayo: American Pontifical Catholic University.
- American Psychological Association (APA). (martes de marzo de 2012). *HTML*. Obtenido de <http://www.apa.org/>
- Anderson, P. y. (2001). *Managing workplace stress in a dynamic environment*. Estados Unidos: Lippincott Williams & Wilkins.
- Arias W. (2012). *Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales de la Universidad Católica San Pablo*. Arequipa: Universidad Católica San Pablo.
- Asturias. (2002). *Principales estresores que afectan a los ejecutivos de mandos medios en las industrias hoteleras clasificadas cinco estrellas en la ciudad de Guatemala*. Guatemala.
- Avarquez, M. (2010). *Estrés laboral y Síndrome de burnout en la Universidad: análisis descriptivo de la situación actual y revisión de las principales líneas de investigación*.
- Ávila, A., Riera, R. & Crastnopol, M. (junio de 2013). *¿Qué es una emoción? Teoría relacional de las emociones*. Madrid, España.
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient inventory (EQ-I): Techical Manual*. Toronto, Canadá: Multi-Health Systems.
- Barrezueta, L. (2013). *El estrés laboral en el personal administrativo del sistema hospitalario docente de la universidad de Guayaquil*. Tesis Inédita - Guayaquil - Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Bastian, V., Burns, N. & Nettelbeck, T. (2005). *Personalidad y Diferencias Individuales*. Estados Unidos: Pergamon Press.
- Binet, A. (1857-1911). *Medida de la inteligencia*.
- Brackett, M., y otros. (2009). *Capacidad de regulación emocional, el agotamiento y la satisfacción en el trabajo entre los profesores de enseñanza secundaria*.
- Bunge, M. (2000). *La investigación científica*. Barcelona: Ariel.

- Bustamante S., Kawakami R. y Reátegui S. (2013). *Inteligencia Emocional y Liderazgo en los gerentes bancarios del Perú*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Buzzetti, M. (2005). *Validación de Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores A.G. de Chile*. Tesis inédita - Chile.
- Ciarrochi, J., Deane, F. & Anderson, S. (2002). *La inteligencia emocional y la relación entre el estrés y la salud mental*. Reino Unido: El Sevier Ciencia.
- Cooper, Kirkcaldy & Brown. (1994). Psicología de las Organizaciones. *Revista Internacional de Ingeniería Industrial y Organizacional*.
- Cooper, R. & Sawaf, A. (1998). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Bogotá - Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Coronel y Ñaupari. (2010). *Relación entre la inteligencia emocional y desempeño docentes Universitarios de la ciudad de Huancayo*. Huancayo.
- Damasio, A. (1999). *El sentimiento de lo que sucede: Cuerpo y emoción en la fabricación de la conciencia*. New York: Harcourt Brace and Co.
- David. (1987). *Estrés la boral*.
- Davis, K. (1987). *El comportamiento humano en el trabajo: Comportamiento organizacional*. (7° ed.). México: McGraw-Hill.
- Díaz, A. (2010). Teorías de las emociones. *Innovación y experiencias educativas*, 7.
- Dreifus, D. (2003). *La Inteligencia*.
- Edwards & Cooper. (1998). Los impactos de los estados psicológicos positivos en la salud física. *Social Science & Medicine*, 47 - 59.
- Espinosa, M. (2013). *La inteligencia del docente de química del nivel medio superior como factor para el desempeño académico de los alumnos*.
- Extremera N., Fernandez-Berrocal P. y Durán A. (2003). *Inteligencia Emocional y Burnout en profesores*. Málaga - España.
- Eyssautier, M. (2002). *Metodología de la investigación. Desarrollo de la inteligencia*. México: Litográfica Ingramax.

- Fernández, R. (1992). *Introducción a la evaluación psicológica. Vol. I* (Vol. Vol. I). Madrid: Pirámide.
- Flores J. (Agosto de 2016). *La Inteligencia emocional*. Obtenido de Inteligencia Emocional para el Trabajo y la Educación: Recuperado de <http://lainteligenciaemocionali.blogspot.pe/2016/08/inteligencia-emocional-para-el-trabajo.html>
- Fontana, D. (1992). *Control del estrés - 2da edición*. México: El manual moderno S.A. de C.V.
- Freud, S. (1915). *Psicopatología de la vida cotidiana*. New York: Henry Holt and Company.
- Gabel R., Peralta V., Paiva R. y Aguirre G. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*.
- Gabel, R. (Agosto de 2005). *Inteligencia Emocional*. Obtenido de Perspectivas y aplicaciones ocupacionales: http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/cursos/material_de_apoyo-F-C-CIFH/2MaterialdeapoyocursosCICAP/5InteligenciaEmocional/Perspectivasinteligemoc.pdf
- García y Lezama. (2002). *Relación entre inteligencia emocional y clima laboral en docentes de colegios nacionales del distrito de Trujillo*. Trujillo.
- García, M. & Giménez, S. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: Propuesta de un modelo integrador. *Revista Digital del centro del profesorado Cuevas - Olula Almeira*, 46 - 47.
- Gardner, H. (1993). *Estructuras de la Mente: La Teoría de las Inteligencias múltiples*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Goleman D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Cairos.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1998). *Trabajar con Inteligencia Emocional*. New York: Bantam Books.
- Gómez. (2000). La inteligencia emocional y sus principales modelos. *Espiral* , 55 - 56.

- González, R. (1998). *Comunicación, estrés y accidentabilidad. Tres factores de actualidad*. Tesis inédita - España: Universidad de Coruña.
- Hernández S. y otros. (2003). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Hernandez, J., Mejia, K., & Mejia, J. (2012). *Relación de la Inteligencia Emocional con los rasgos caracterológicos de los estudiantes de segundo año de la carrera de licenciatura en psicología, ciclo 01-2012, de la Universidad Francisco Gavidia*. Tesis Inédita - San Salvador.
- Hernández, S. (2012). *Metodología de la investigación*.
- Hernández, S. y otros. (2010). *Metodología de la investigación*.
- Hockenbury. (2007). *Emoción*. Estados Unidos.
- Huanca, E. (2012). *NIVELES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEL DISTRITO DE VENTANILLA - CALLAO*. Tesis inédita - Lima - Callao.
- Ivancevich, J. & Matteson, M. (1992). *Estrés y Trabajo. Una perspectiva gerencial (2da. ed.)*. México: Trillas.
- James, W. (1890). *Los principios de Psicología*. New York: Henry Holt and Company.
- Juarez, K., Navichoc, P. & Ceballos, M. (2014). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa Sualupell Curtiduría Suárez*. Tesis inédita - Guatemala: Universidad Da Vinci de Guatemala.
- Lang, P. J. (1995). *La sonda de la emoción. Los estudios sobre la motivación y la atención*.
- Lazarus & Folkman. (1984). *Estrategias de afrontamiento*. Nueva York.
- Leader Summaries, S.L. (Febrero de 2003). *Leader Summaries*. Obtenido de Biblioteca de libros empresariales resumidos: <https://www.leadersummaries.com/ver-resumen/inteligencia-emocional>
- LeDoux. (s.f.). *Psicología Online: PSicólogos Internos Residentes*. Obtenido de La teoría de LeDoux: <http://www.psicologia-online.com/pir/mecanismos-cerebrales-de-la-emocion-la-teoria-de-ledoux.html>

- López y Malpica. (2008). *Inteligencia Emocional y Clima Organización de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Concepción*. Huancayo.
- Madrid, N. (2000). *Psicología - online*. Obtenido de La autorregulación emocional como elemento central de la inteligencia emocional: <http://www.psicologia-online.com/colaboradores/nacho/emocional.shtml>
- Malo Pé, A. (2007). *Philosophica - Enciclopedia Filosófica Online*. Obtenido de Teorías sobre las emociones: <http://www.philosophica.info/voces/emociones/Emociones.html>
- Mansilla, F. (s.f.). *Psicología Online*. Obtenido de Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y práctica: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/index.shtml>
- Martinez. (2007). *Historia de la inteligencia*.
- Maslach, C. y Jackson S. (1986). *Maslach Burnout Inventory* (Investigación manual ed.).
- Matas, J. M. (2014). *Expectativas del Consumo Huancaíno en el 2015*. Huancayo: Centro de Investigación y Desarrollo Empresarial de la Universidad Continental.
- Mausner-Dorsch, H. y. (2000). Psychosocial work environment and depression. *American Journal of Public Health*, 65 - 70.
- Mayer J., Salovey P. y Caruso D. (2002). *Manual de prueba para MSCEIT, versión 2*. Canadá: Sistema de Salud Múltiples.
- Mayer, J., & Cobb, C. (2000). Educación política sobre la inteligencia emocional. *Psicología de la Educación*, 163 - 183.
- Mayer, J., Salovey, P. & Caruso, D. (2001). *Inteligencia Emocional como una Inteligencia Normal*. Estados Unidos: American Psychological Association.
- Mendes, E. (2003). *La relación entre la inteligencia emocional y desgaste laboral en los docentes de secundaria*.
- Méndez, A. . (2013). *Relación entre inteligencia emocional y estrés en los mandos medios del área administrativa de una institución bancaria guatemalteca*. Tesis Inédita - Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista educación*, 171 - 190.

- Peiro & Rodriguez. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud ocupacional. *Papeles del Psicólogo*, 68 - 82.
- Peiró, J. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Euderma.
- Ramirez, A. (s.f.). *Estrés laboral y síndrome de desgaste "Burnout"*. Obtenido de Universidad de La Sabana:
<http://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/1645/131328.pdf?sequence=1>
- Real Academia Española. (2012). *html*. Obtenido de <http://www.rae.es>
- Reeve, J. (1994). *Motivación y Emoción*. España: McGraw-Hill.
- Revista Venezolana de Gerencia. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Redalyc*, 275.
- Ryback, D. (2002). *Trabaje con su inteligencia emocional - 5ta edición*. España - Madrid.
- Salas, J. (2010). *Bienestar psicológico y síndrome de Burnout en docentes de la UGEL N°7 de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Lima.
- Salovey, P. & Mayer, J. (1990). La inteligencia emocional, la cognición y la personalidad. *Revista de Psicología*, 397-422.
- Scott. J. (1980). *Función de las emociones en los sistemas de comportamiento*. Londres.
- Selye, H. (1936). Un síndrome producido por diversos agentes. *Revista de Neuropsiquiatría y Neurociencias Clínicas*.
- Selye, H. (1982). *Stress y resiliencia*. Canadá.
- Shapiro, L. (1997). *Inteligencia emocional de los niños*. México: Vergara Editor S.A.
- Skinner, B. (1961). *El Análisis de Comportamiento: Un programa para auto instrucción*.
- Slaski & Cartwright. (2002). *La salud, el rendimiento y la inteligencia emocional: un estudio exploratorio encargado al por menor*. Estados Unidos: Stress and Health.
- Smirvov, A. (1999). *Inteligencia*.
- Spector P., & Goh A. (2001). El rol de las emociones en el proceso de estrés ocupacional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 195 - 232.

- Sutton, R., Wheatjey, K. (2003). Emociones del profesor y la enseñanza: Una revisión de la literatura y las direcciones para la investigación futura. *Opinión de psicología en la educación*.
- Villalobos, J. (1999). *Estrés y trabajo*.
- Watson, J. (1913). *La psicología tal como la ve el conductista*.
- Wechsler, D. (1967). *Wechsler Preschool and Primary Scale of Intelligence*. Estados Unidos.
- Weisinger, B. (1998). *La Inteligencia Emocional en el trabajo*. Argentina: Javier Vergara.
- Wenger & Jones. (1962). *Psicología de la Emoción*.
- William, W. & Davis, K. (1996). *Recursos humanos y gestión de personal*. México: MacGraw Hill.
- Zajonc, R. (1989). El sentimiento y la eferencia facial: Implicaciones de la teoría vascular de la emoción. *Psychological Review vol.96*.

ANEXOS

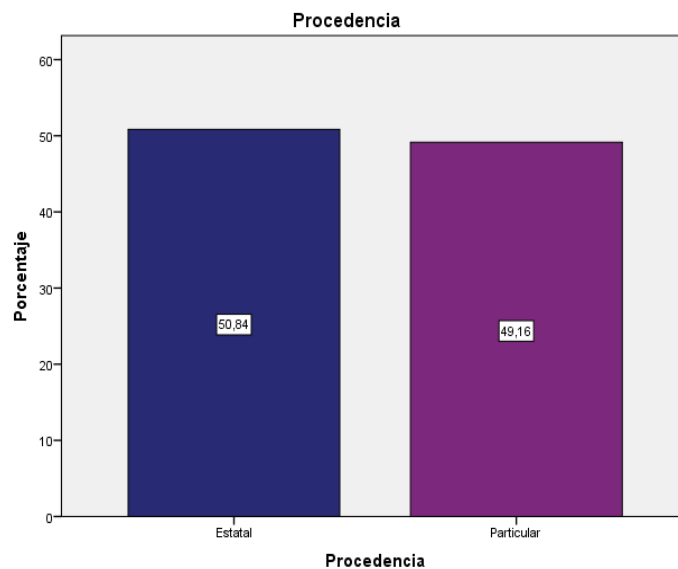
ANEXO 1.

Tabla 10: Muestra

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Estatad	151	50,8	50,8	50,8
	Particular	146	49,2	49,2	100,0
	Total	297	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del investigador

Figura 8: Muestra



Fuente: Base de datos del investigador

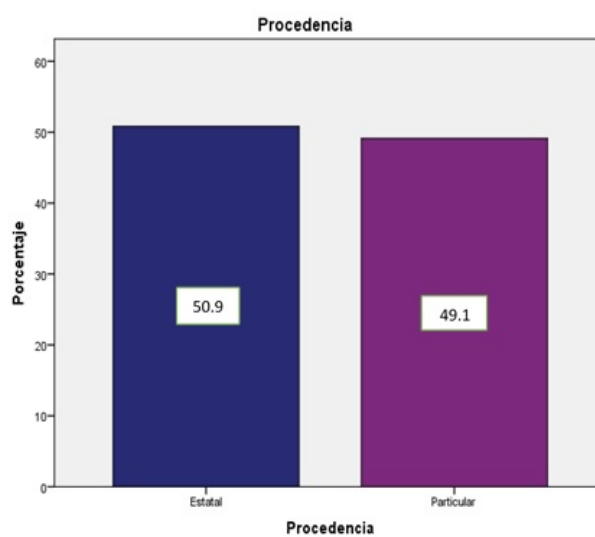
En la figura N° 8 se ha determinado el número de muestra de la población finita, haciendo referencia a Hernández S. (2003). Así tenemos un total de 297 docentes representativos a la población estudiada. Se muestra 151 docentes de nivel estatal que representa al 50,8% y 146 docentes a nivel particular que representa el 49,2%.

Tabla 11: Población

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Estatal	667	50,9	50,9
	Particular	644	49,1	100,0
	Total	1311	100,0	100,0

Fuente: Base de datos del investigador

Figura 9: Población



Fuente: Base de datos del investigador

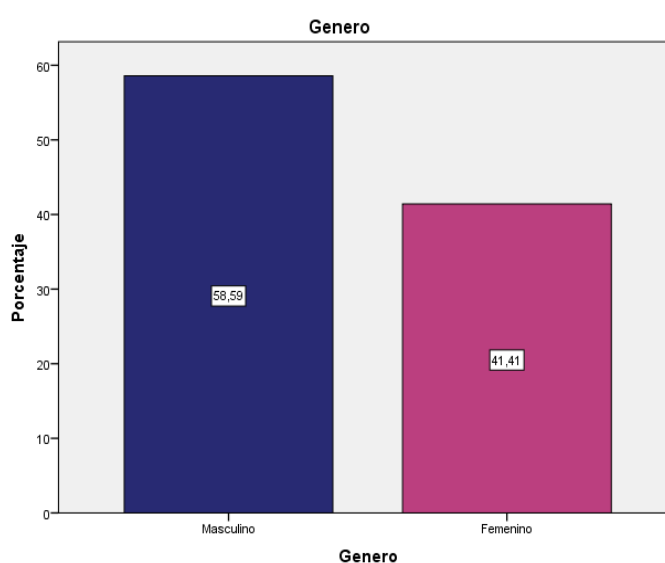
En la figura N^o 9 se presenta el número de población finita establecida para la presente investigación, de ellos el 667 son docentes de procedencia de universidad estatal que representa el 50,9% y 644 docentes de universidad particular que representa el 49,1%.

Tabla 12: Muestra Distribuida por Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	174	58,6	58,6	58,6
	Femenino	123	41,4	41,4	100,0
	Total	297	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del investigador

Figura 10: Muestra Distribuida por Género



Fuente: Base de datos del investigador

En la tabla N° 12 la muestra está constituida por 174 docentes de género masculino, representando el 58,6% de nuestra población finita; de igual manera 123 docentes de género femenino representando el 41,4%, haciendo un total de 297 docentes universitarios.

Tabla 13: Índice Procedencia - Inteligencia Emocional

		Inteligencia emocional		
		Por mejorar	Bueno	Desarrollado
		Recuento	Recuento	Recuento
Procedencia	Estatad	19	113	19
	Particular	5	119	22

Fuente: Base de datos del investigador

Esta tabla N° 13 presenta el índice de correlación que existe entre la procedencia y la inteligencia emocional, mostrando una mayor inteligencia emocional en los docentes de la universidad particular con 1.7% de inteligencia emocional por mejorar, representado por 5 docentes; un 40.1% poseen una buena inteligencia emocional, representado por 119 docentes; y un 7.4% han desarrollado su inteligencia emocional, representado por 22 docentes. Mientras que en la universidad estatal se muestra 6.4% que posee una inteligencia emocional por mejorar, representado por 19 docentes; 38% buena inteligencia emocional, representado por 113 docentes y 6.4% una inteligencia emocional desarrollada, representado por 19 docentes.

Tabla 14: Índice Procedencia - Estrés Laboral

		Estrés laboral		
		Alta tendencia al estrés laboral	Moderada tendencia al estrés laboral	Baja tendencia al estrés laboral
		Recuento	Recuento	Recuento
Procedencia	Estatad	0	35	116
	Particular	0	49	97

Fuente: Base de datos del investigador

En la tabla N° 14 presenta el índice de relación entre la procedencia y el estrés laboral, donde se muestra una moderada tendencia al estrés laboral con un 11.8%, representado por 35 docentes y 39% baja tendencia al estrés laboral, representado por 116 docentes dentro de una universidad estatal, donde los docentes de esta universidad muestran una menor tendencia al estrés laboral. Por otro lado la universidad particular muestra una moderada tendencia al estrés laboral con un 16.5%, representado por 49 docentes y 32.7%

baja tendencia al estrés laboral, representado por 97 docentes, teniendo así una mayor tendencia al estrés laboral.

Tabla 15: Índice Procedencia – Género

		Género	
		Masculino	Femenino
		Recuento	Recuento
Procedencia	Estatal	86	65
	Particular	88	58

Fuente: Base de datos del investigador

En la tabla N° 15 presenta el índice entre la procedencia y género, teniendo así que el 29% de los docentes de la universidad estatal son del género masculino, representado por 86 docentes y un 22% femenino, representado por 65 docentes. Asimismo los docentes de la universidad particular son un 30% del género masculino, representado por 88 docentes y 19% del género femenino, representado por 58 docentes.

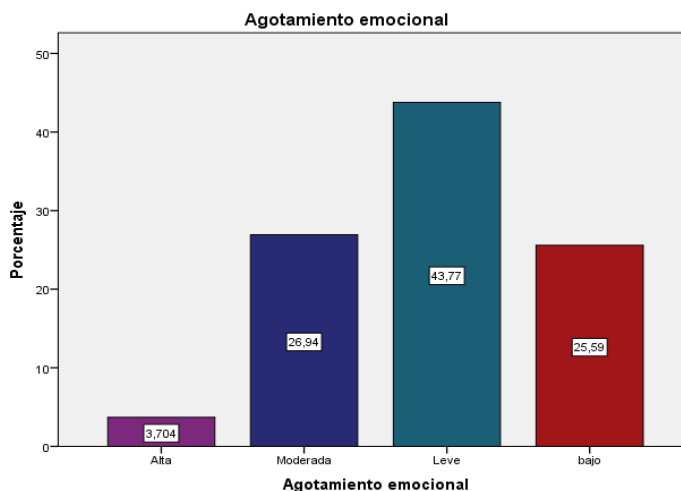
Dimensiones del Estrés Laboral

Tabla 16: Dimensión del Agotamiento emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alta	11	3,7	3,7	3,7
	Moderada	80	26,9	26,9	30,6
	Leve	130	43,8	43,8	74,4
	Bajo	76	25,6	25,6	100,0
	Total	297	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del investigador

Figura 11: Dimensión del Agotamiento Emocional



Fuente: Base de datos del investigador

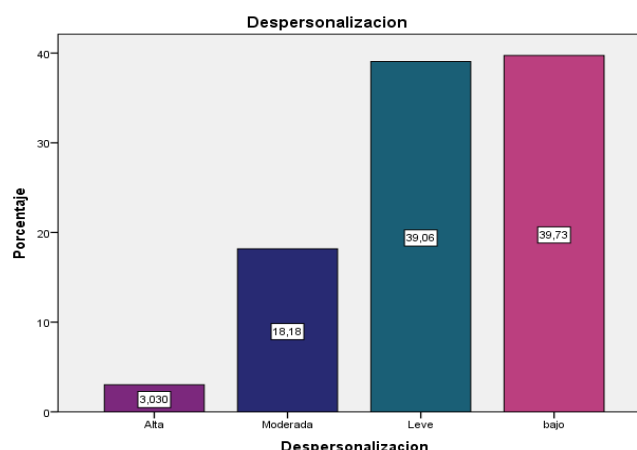
En la figura N° 11 se muestra el agotamiento emocional que presentan los docentes, teniendo en 43.8% un leve agotamiento emocional y 25.6% bajo agotamiento emocional, haciendo un total de 69.4% en comparación con los niveles de 26.9% moderado agotamiento emocional y 3.7% alto, llegando a la totalidad de 30.6%. Esto explica que los docentes con buen manejo emocional generan un nivel leve de agotamiento emocional.

Tabla 17: Dimensión de la Despersonalización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alta	9	3,0	3,0	3,0
Moderada	54	18,2	18,2	21,2
Válidos Leve	116	39,1	39,1	60,3
Bajo	118	39,7	39,7	100,0
Total	297	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del investigador

Figura 12: Dimensión de la Despersonalización



Fuente: Base de datos del investigador

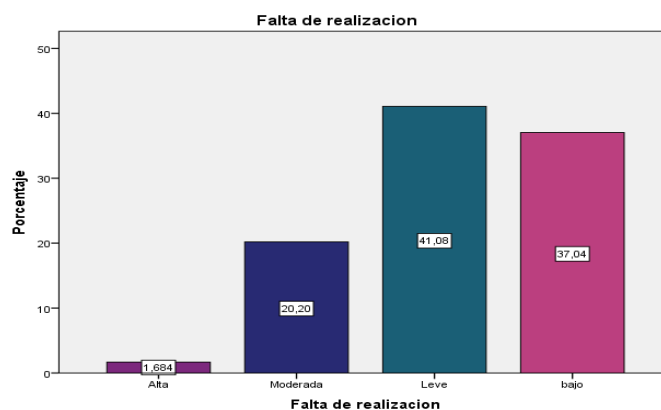
En la tabla N° 17 presenta el índice de despersonalización que poseen los docentes universitarios, mostrando un 39.7% baja despersonalización y un 39.1% leve, haciendo un total de 78.8% en comparación con los docentes que presentan una moderada despersonalización con un 18.2% y un 3% alta despersonalización, haciendo un total de 21.1%. Esto explica que los docentes con una buena inteligencia emocional generan una baja despersonalización.

Tabla 18: Dimensión de la Falta de Realización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alta	5	1,7	1,7	1,7
Moderada	60	20,2	20,2	21,9
Leve	122	41,1	41,1	63,0
Bajo	110	37,0	37,0	100,0
Total	297	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del investigador

Figura 13: Dimensión de la Falta de Realización



Fuente: Base de datos del investigador

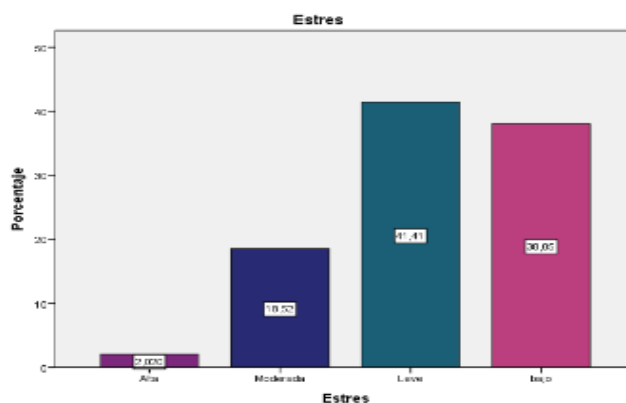
En la tabla N° 18 presenta la falta de realización que poseen los docentes de la muestra, denotando que un 41.1% posee una leve falta de realización, 37% baja falta de realización, en la cual se obtiene un 78.1%. Por otra parte se evidencia que un 20.2% tiene una moderada falta de realización y 1.7% una falta de realización alta, haciendo un total de 21.9%. Esto explica que los docentes con una adecuada inteligencia emocional poseen una leve falta de realización personal.

Tabla 19: Dimensión del Estrés

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alta	6	2,0	2,0	2,0
Moderada	55	18,5	18,5	20,5
Leve	123	41,4	41,4	62,0
Bajo	113	38,0	38,0	100,0
Total	297	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del investigador

Figura 14: Dimensión del Estrés



Fuente: Base de datos del investigador

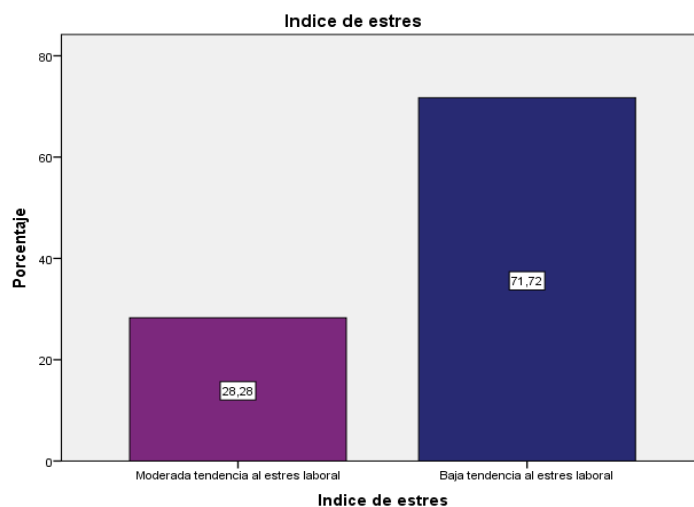
En la figura N° 14 indica el nivel de estrés dentro de la segunda variable que presentan los docentes, el cual muestra que un 41.1% posee un estrés leve y un 38% bajo nivel de estrés, haciendo un total de 79.4% de la muestra, en comparación con los niveles de estrés moderado con un 18.5% y un 2% de estrés alto, alcanzando la totalidad de 20.5%. Explicando que los docentes con una buena inteligencia emocional poseen un estrés leve.

Tabla 20: Distribución del puntaje total del Estrés laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Moderada tendencia al estrés laboral	84	28,3	28,3	28,3
Baja tendencia al estrés laboral	213	71,7	71,7	100,0
Total	297	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del investigador

Figura 15: Distribución del puntaje total del Estrés Laboral



Fuente: Base de datos del investigador

En la figura N° 15 presenta el índice general de estrés laboral que presentan los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo, donde se muestra que un 71.7% se encuentra con baja tendencia al estrés laboral y un 28.3% posee una moderada tendencia al estrés laboral.

Tabla 21: Índice de significancia Inteligencia Emocional – Estrés

	N	Rango promedio	Suma de rangos
Rangos negativos	13 ^a	92,50	1202,50
Índice de estrés - Rangos positivos inteligencia emocional	190 ^b	102,65	19503,50
Empates	94 ^c		
Total	297		

a. Índice de estrés < inteligencia emocional

b. Índice de estrés > inteligencia emocional

Estadísticos de Contraste

	Índice de estrés - Índice de inteligencia emocional
Z	-12,095 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,000

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos negativos.

Fuente: Base de datos del investigador

La tabla N° 21 presenta la correlación de rangos de la inteligencia emocional y el índice de estrés, observando que a menor inteligencia emocional mayor estrés laboral, y a mayor inteligencia emocional, menor estrés laboral a un 92.5 % de rango promedio.

Tabla 22: Relación entre escalas del Área Intrapersonal – Estrés Laboral

		Estrés Laboral		
		Alta tendencia al estrés laboral	Moderada tendencia al estrés laboral	Baja tendencia al estrés laboral
		Recuento	Recuento	Recuento
Intrapersonal	Por mejorar	0	17	47
	Bueno	0	39	83
	Desarrollado	0	28	83

En la tabla N° 22 presenta la relación entre escalas de la dimensión del área intrapersonal de la inteligencia emocional con el estrés laboral, siendo así que el 5.7% presenta una moderada tendencia al estrés, representado por 17 docentes y un 15.8% una baja tendencia, representado por 47 docentes dentro de la inteligencia emocional por mejorar. Asimismo se observa que un 13.1% que presenta una moderada tendencia al estrés, representado por 39 docentes y un 28% una baja tendencia el estrés, representado por 83 docentes, mostrando una buena inteligencia emocional. Mientras que el 9.4% presenta una moderada tendencia al estrés, representado por 28 docentes y un 28% una baja tendencia

al estrés, representado por 83 docentes, mostrando una inteligencia emocional desarrollada. Por lo tanto a mayor conocimiento intrapersonal, menor será el estrés laboral.

Tabla 23: Relación entre escalas del Área Interpersonal – Estrés Laboral

		Estrés laboral		
		Alta tendencia al estrés laboral	Moderada tendencia al estrés laboral	Baja tendencia al estrés laboral
		Recuento	Recuento	Recuento
Interpersonal	Por mejorar	0	19	47
	Bueno	0	48	120
	Desarrollado	0	17	46

Fuente: Base de datos del investigador

En la tabla N° 23 presenta la relación entre escalas de la dimensión del área interpersonal de la inteligencia emocional con el estrés laboral, donde se muestra un 6.3% que presenta una moderada tendencia al estrés, representado por 19 docentes y un 16% una baja tendencia, representado por 47 docentes dentro del área interpersonal por mejorar. Del mismo modo se observa que un 16% que presenta una moderada tendencia al estrés, representado por 48 docentes y un 40.4% una baja tendencia al estrés, representado por 120 docentes mostrando un buen área interpersonal. Por último un 6% presenta una moderada tendencia al estrés, representado por 17 docentes y un 15.3 % una baja tendencia el estrés, representado por 46 docentes mostrando un área interpersonal desarrollada. Por lo que un área interpersonal desarrollada lo ayudará a enfrentar el estrés, ya que se muestra una baja tendencia al estrés laboral.

Tabla 24: Relación entre escalas del Área de Adaptabilidad – Estrés Laboral

		Estrés laboral		
		Alta tendencia al estrés laboral	Moderada tendencia al estrés laboral	Baja tendencia al estrés laboral
		Recuento	Recuento	Recuento
Adaptabilidad	Por mejorar	0	15	50
	Bueno	0	48	117
	Desarrollado	0	21	46

Fuente: Base de datos del investigador

En la tabla N° 24 presenta la relación entre las escalas de la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional con el estrés laboral; encontrándose los siguientes resultados, un 5% presenta una moderada tendencia al estrés, representado por 15 docentes y un 17% una baja tendencia el estrés, representado por 50 docentes mostrando un área de adaptabilidad por mejorar. Del mismo modo se obtiene que un 16% que presenta una moderada tendencia al estrés, representado por 48 docentes y un 39% una baja tendencia el estrés, representado por 117 docentes muestran una buena área de adaptabilidad. Mientras que un 7% presenta una moderada tendencia al estrés, representado por 21 docentes y un 16% una baja tendencia el estrés, representado por 46 docentes, mostrando un área de adaptabilidad desarrollada. Entonces una mayor adaptabilidad a cualquier situación aminora el estrés laboral.

Tabla 25: Relación entre escalas del Área Manejo de Estrés – Estrés Laboral

		Estrés laboral		
		Alta tendencia al estrés laboral	Moderada tendencia al estrés laboral	Baja tendencia al estrés laboral
		Recuento	Recuento	Recuento
Manejo de Estrés	Por mejorar	0	21	42
	Bueno	0	33	109
	Desarrollado	0	30	62

Fuente: Base de datos del investigador

En la tabla N° 25 presenta la relación entre las escalas de la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional con el estrés laboral como segunda variable; donde se muestra que un 7% presenta una moderada tendencia al estrés, representado por 21 docentes y un 14% una baja tendencia al estrés, representado por 42 docentes donde muestran un área de manejo de tensión por mejorar. Del mismo modo se observa un 11% que presenta una moderada tendencia al estrés, representado por 33 docentes y un 37% una baja tendencia, representado por 109 docentes denotando una buena área de manejo de estrés. Asimismo un 10% presenta una moderada tendencia al estrés, representado por 30 docentes y un 21% una baja tendencia al estrés, representado por 62 docentes donde se muestra un área de manejo de estrés desarrollada. Por lo que un buen manejo de estrés, da como resultado un menor índice de estrés laboral.

Tabla 26: Relación entre escalas del Área del Estado de Ánimo General – Estrés Laboral

		Estrés Laboral		
		Alta tendencia al estrés laboral	Moderada tendencia al estrés laboral	Baja tendencia al estrés laboral
		Recuento	Recuento	Recuento
Estado de Ánimo General	Por mejorar	0	20	41
	Bueno	0	34	99
	Desarrollado	0	30	73

Fuente: Base de datos del investigador

En la tabla N° 26 presenta la relación entre escalas de la dimensión del estado de ánimo general de la inteligencia emocional con el estrés laboral, donde se muestra que un 7% presenta una moderada tendencia al estrés, representado por 20 docentes y un 14% una baja tendencia al estrés, representado por 41 docentes mostrando un ánimo general por mejorar. Asimismo un 11% presenta una moderada tendencia al estrés, representado por 34 docentes y un 33% una baja tendencia, representado por 99 docentes donde se muestra un buen ánimo general; mientras que un 10% presenta una moderada tendencia al estrés, representado por 30 docentes y un 25% una baja tendencia al estrés, representado por 73 docentes denotando un ánimo general desarrollada. Siendo así que el estado de ánimo general influye de una manera muy importante para que el estrés laboral no se presente.

ANEXO 2.



UNIVERSIDAD CONTINENTAL

FACULTAD HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS INFORMATIVO DEL INFORMATE

Apellidos y nombres : Salcedo chugumantani, Janya Antemio.
 Grado Académico : Magister Educación Superior
 Cargo e institución donde labora : Universidad Continental.
 Autor del instrumento : Reusan - Barrón

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DE LOS ÍTEMS

Dimensiones	Ítems	Valoración					Observación (Se sugiere cómo debería ser)
		Muy deficiente 1	Deficiente 2	Regular 3	Bueno 4	Muy Bueno 5	
Componente intrapersonal	40 ítems				✓		
Componente interpersonal	30 ítems					✓	
Componente Adaptabilidad	26 ítems				✓		
Componente Manejo de estrés	19 ítems				✓		
Componente estado de ánimo general	18 ítems					✓	

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de la investigación.	✓		
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	✓		
3	La estructura del instrumento es adecuado.	✓		
4	Los ítems del instrumento responden a la Operacionalización de variables.	✓		

5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	✓		
6	Los ítems son claros y entendibles.	✓		
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación.	✓		

DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				EXCELENTE					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				✓		
OBJETIVIDAD	Está expresado en preguntas objetivas-observables																					✓	
ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia y tecnología																					✓	
ORGANIZACIÓN	Tiene una organización lógica																					✓	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en calidad y cantidad																						✓
INTENCIONALIDAD	Responde a los objetivos de la investigación																					✓	
CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos																					✓	
COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices																					✓	
METODOLOGIA	Responde a la operacionalización de la variable																					✓	
PERTIENCIA	Es útil para la investigación																						✓

I. OPINION DE APLICABILIDAD

El inventario genera un cociente emocional general
y 5 cocientes emocionales es coherente y pertinente con
el tema de investigación.

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN

95.5%



Jorge A. Salcedo Ch.



PSICÓLOGO

C.P.P. 20618

Firma del experto informante

DNI N° 41536902. Teléfono: N° 954956810

ANEXO 3.



UNIVERSIDAD CONTINENTAL

FACULTAD HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS INFORMATIVO DEL INFORMATE

Apellidos y nombres : *Atamirano Bauzoso, Sussety del Pilar*
 Grado Académico : *Licenciada*
 Cargo e institución donde labora : *Docente curso de especialidad*
 Autor del instrumento :

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DE LOS ÍTEMS

Dimensiones	Ítems	Valoración					Observación (Se sugiere cómo debería ser)
		Muy deficiente 1	Deficiente 2	Regular 3	Bueno 4	Muy Bueno 5	
Componente intrapersonal	40 ítems				✓		
Componente interpersonal	30 ítems					✓	
Componente Adaptabilidad	26 ítems				✓		
Componente Manejo de estrés	19 ítems					✓	
Componente estado de ánimo general	18 ítems					✓	

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de la investigación.	✓		
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	✓		
3	La estructura del instrumento es adecuado.	✓		
4	Los ítems del instrumento responden a la Operacionalización de variables.	✓		

5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	✓		
6	Los ítems son claros y entendibles.	✓		
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación.	✓		

DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				EXCELENTE			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																	✓			
OBJETIVIDAD	Está expresado en preguntas objetivas-observables																			✓	
ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia y tecnología																✓				
ORGANIZACIÓN	Tiene una organización lógica																			✓	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en calidad y cantidad																				✓
INTENCIONALIDAD	Responde a los objetivos de la investigación																				✓
CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos																				✓
COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices																				✓
METODOLOGIA	Responde a la operacionalización de la variable																			✓	
PERTIENCIA	Es útil para la investigación																				✓

I. OPINION DE APLICABILIDAD

.....
.....
.....
.....
.....

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN

95 %



Firma del experto informante

DNI N° 09932968 Teléfono: N° 995049488

ANEXO 4.



UNIVERSIDAD CONTINENTAL

FACULTAD HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS INFORMATIVO DEL INFORMATE

Apellidos y nombres : *Sotelo Narváez Verónica W.*
 Grado Académico : *Mag. en Ps. Educativa*
 Cargo e institución donde labora : *Univ. Continental*
 Autor del instrumento : *E. Barón*

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DE LOS ÍTEMS

Dimensiones	Ítems	Valoración					Observación (Se sugiere cómo debería ser)
		Muy deficiente 1	Deficiente 2	Regular 3	Bueno 4	Muy Bueno 5	
Componente intrapersonal	40 ítems				/		
Componente interpersonal	30 ítems					/	
Componente Adaptabilidad	26 ítems				/		
Componente Manejo de estrés	19 ítems					/	
Componente estado de ánimo general	18 ítems					/	

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de la investigación.	/		
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	/		
3	La estructura del instrumento es adecuado.	/		
4	Los ítems del instrumento responden a la Operacionalización de variables.	/		

5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	/		
6	Los ítems son claros y entendibles.	/		
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación.	/		

DEL INSTRUMENTO


INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				EXCELENTE				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																	/				
OBJETIVIDAD	Está expresado en preguntas objetivas-observables																			/		
ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia y tecnología																/					
ORGANIZACIÓN	Tiene una organización lógica																			/		
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en calidad y cantidad																			/		
INTENCIONALIDAD	Responde a los objetivos de la investigación																			/		
CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos																			/		
COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices																			/		
METODOLOGIA	Responde a la operacionalización de la variable																			/		
PERTINENCIA	Es útil para la investigación																			/		

I. OPINION DE APLICABILIDAD

.....
.....
.....
.....
.....

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN

95,5


.....

Firma del experto informante

DNI N° 20020200 Teléfono: N° 97905533

ANEXO 5.



UNIVERSIDAD CONTINENTAL
FACULTAD HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS INFORMATIVO DEL INFORMATE

Apellidos y nombres : Salcedo Chuquimantani, Jorge Antonio.
Grado Académico : Magister en Educación
Cargo e institución donde labora : Universidad Continental
Autor del instrumento : Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MSI)
Adaptado Lic. Jorge Antonio Alvarez.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DE LOS ÍTEMS

Indicadores	Ítems	Valoración					Observación (Se sugiere cómo debería ser)
		Muy deficiente 1	Deficiente 2	Regular 3	Bueno 4	Muy Bueno 5	
Agotamiento Emocional	4,11,22,7,2,8,14,10				✓		
Despersonalización	15,12,23,13,9,1					✓	
Falta de realización personal	25,24				✓		
Estrés	5,6,18,17,20,16,19					✓	

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de la investigación.	✓		
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	✓		
3	La estructura del instrumento es adecuado.	✓		
4	Los ítems del instrumento responden a la Operacionalización de variables.	✓		

5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	✓		
6	Los ítems son claros y entendibles.	✓		
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación.	✓		

DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				EXCELENTE			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				✓
OBJETIVIDAD	Está expresado en preguntas objetivas-observables																			✓	
ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia y tecnología																			✓	
ORGANIZACIÓN	Tiene una organización lógica																				✓
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en calidad y cantidad																			✓	
INTENCIONALIDAD	Responde a los objetivos de la investigación																				✓
CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos																			✓	
COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices																			✓	
METODOLOGIA	Responde a la operacionalización de la variable																				✓
PERTINENCIA	Es útil para la investigación																				✓

I. OPINION DE APLICABILIDAD

El Test (Inventario de C.L.) es adecuado para
la investigación planteada.

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN

93.5%



Jorge A. Salcedo Ch.



PSICÓLOGO

C.P.P. 20618

Firma del experto informante

DNI N° 51536902. Teléfono: N° 951456810

ANEXO 6.



UNIVERSIDAD CONTINENTAL

FACULTAD HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS INFORMATIVO DEL INFORMATE

Apellidos y nombres : *Alia Miriam Barrasco, Bussetty del Pilar*
 Grado Académico : *Licenciada*
 Cargo e institución donde labora : *Docente cursos formativos-especialidad*
 Autor del instrumento :

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DE LOS ÍTEMS

Indicadores	Ítems	Valoración					Observación (Se sugiere cómo debería ser)
		Muy deficiente 1	Deficiente 2	Regular 3	Bueno 4	Muy Bueno 5	
Agotamiento Emocional	4,11,22,7,2,8,14,10					↘	
Despersonalización	15,12,23,13,9,1					↘	
Falta de realización personal	25,24					↘	
Estrés	5,6,18,17,20,16,19					↘	

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de la investigación.	↘		
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	↘		
3	La estructura del instrumento es adecuado.	↘		
4	Los ítems del instrumento responden a la Operacionalización de variables.	↘		

5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	✓		
6	Los ítems son claros y entendibles.	✓		
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación.	✓		

DEL INSTRUMENTO

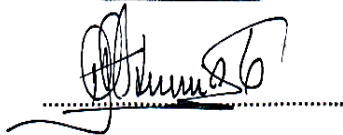
INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				EXCELENTE					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				✓		
OBJETIVIDAD	Está expresado en preguntas objetivas-observables																					✓	
ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia y tecnología																					✓	
ORGANIZACIÓN	Tiene una organización lógica																					✓	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en calidad y cantidad																					✓	
INTENCIONALIDAD	Responde a los objetivos de la investigación																					✓	
CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos																					✓	
COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices																					✓	
METODOLOGIA	Responde a la operacionalización de la variable																					✓	
PERTINENCIA	Es útil para la investigación																					✓	

I. OPINION DE APLICABILIDAD

.....
.....
.....
.....
.....

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN

99%



Firma del experto informante

DNI N° 09932968 Teléfono: N° 995049488

ANEXO 7.



UNIVERSIDAD CONTINENTAL

FACULTAD HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS INFORMATIVO DEL INFORMATE

Apellidos y nombres : *Sotelo Navarrete Verónica D.*
 Grado Académico : *Mag. en Ps. Educativa*
 Cargo e institución donde labora : *Univ. Continental*
 Autor del instrumento : *Dr. Santiago Álvarez*

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DE LOS ÍTEMS

Indicadores	Ítems	Valoración					Observación (Se sugiere cómo debería ser)
		Muy deficiente 1	Deficiente 2	Regular 3	Bueno 4	Muy Bueno 5	
Agotamiento Emocional	4,11,22,7,2,8,14,10				/		
Despersonalización	15,12,23,13,9,1					/	
Falta de realización personal	25,24				/		
Estrés	5,6,18,17,20,16,19					/	

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de la investigación.	/		
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	/		
3	La estructura del instrumento es adecuado.	/		
4	Los ítems del instrumento responden a la Operacionalización de variables.	/		

5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	/	
6	Los ítems son claros y entendibles.	/	
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación.	/	

DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE		REGULAR				BUENO				MUY BUENO				EXCELENTE							
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				/		
OBJETIVIDAD	Está expresado en preguntas objetivas-observables																					/	
ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia y tecnología																					/	
ORGANIZACIÓN	Tiene una organización lógica																					/	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en calidad y cantidad																					/	
INTENCIONALIDAD	Responde a los objetivos de la investigación																					/	
CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos																					/	
COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices																					/	
METODOLOGÍA	Responde a la operacionalización de la variable																					/	
PERTINENCIA	Es útil para la investigación																					/	

I. OPINION DE APLICABILIDAD

.....
.....
.....
.....
.....

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN

99%



.....
Firma del experto informante

DNI N° 80020860. Teléfono: N° 979 805 533

ANEXO 8.

CUESTIONARIO INVENTARIO EMOCIONAL Bar-On

INTRODUCCIÓN

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a cómo te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces.

Hay cinco respuestas por cada frase.

1. Nunca es mi caso.
2. Pocas veces es mi caso.
3. A veces es mi caso.
4. Muchas veces es mi caso.
5. Siempre es mi caso.

INSTRUCCIONES

Lee cada una de las frases y selecciona **UNA** de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. **Marca con un aspa el número.**

Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres. **NO** como te gustaría ser, **NO** como te gustaría que otros te vieran. **NO** hay límite, pero por favor trabaja con rapidez y asegúrate de responder a **TODAS** las oraciones.

1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.
2. Es difícil para mí disfrutar de la vida.
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.
4. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.
5. Me agradan las personas que conozco.
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).
9. Reconozco con facilidad mis emociones.
10. Soy incapaz de demostrar afecto.

11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.
12. Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.
13. Tengo problema para controlarme cuando me enojo.
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información posible que pueda sobre ella.
16. Me gusta ayudar a la gente.
17. Me es difícil sonreír.
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.
19. Cuando trabajo con otro, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.
21. Realmente no sé para que soy bueno(a).
22. No soy capaz de expresar mis ideas.
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.
24. No tengo confianza en mí mismo(a).
25. Creo que he perdido la cabeza.
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.
28. En general, me resulta difícil adaptarme.
29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.
32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.
33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso(a).
34. Pienso bien de las personas.
35. Me es difícil entender como me siento.
36. He logrado muy poco en los últimos años.
37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.
39. Me resulta fácil hacer amigos(as).
40. Me tengo mucho respeto.
41. Hago cosas muy raras.
42. Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.
44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.
47. Estoy contento(a) con mi vida.
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).
49. No puedo soportar el estrés.
50. En mi vida no hago nada malo.
51. No disfruto lo que hago.
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.
53. La gente no comprende mi manera de pensar.
54. Generalmente espero lo mejor.
55. Mis amigos me confían sus intimidades.
56. No me siento bien conmigo mismo(a).
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.
60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.
61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.
62. Soy una persona divertida.
63. Soy consciente de cómo me siento.
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.

65. Nada me perturba.
66. No me entusiasman mucho mis intereses.
67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.
68. Tengo tendencia a fantasear y perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.
69. Me es difícil llevarme con los demás.
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.
71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.
72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.
73. Soy impaciente.
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.
77. Me deprimó.
78. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.
79. Nunca he mentado.
80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.
81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.
82. Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.
85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy.
86. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aún cuando estoy alterado(a).
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.
90. Soy capaz de respetar a los demás.
91. No estoy contento(a) con mi vida.
92. Prefiero seguir a otros a ser líder.
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.
94. Nunca he violado la ley.
95. Disfruto de las cosas que me interesan.
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.
97. Tiendo a exagerar.
98. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.
99. Mantengo buenas relaciones con los demás.
100. Estoy contento(a) con mi cuerpo.
101. Soy una persona muy extraña.
102. Soy impulsivo(a).
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.
104. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.
105. Disfruto mis vacaciones y los fines de semana.
106. En general tengo una actitud positiva para todo, aún cuando surgen problemas.
107. Tengo tendencia a depender de otros.
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.
109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.
112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.
114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo.
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.
116. Me es difícil describir lo que siento.
117. Tengo mal carácter.
118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.

- 120. Me gusta divertirme.
- 121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.
- 122. Me pongo ansioso(a).
- 123. No tengo días malos.
- 124. Intento no herir los sentimientos de los demás.
- 125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.
- 126. Me es difícil hacer valer mis derechos.
- 127. Me es difícil ser realista.
- 128. No mantengo relación con mis amistades.
- 129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).
- 130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.
- 131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.
- 132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.
- 133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.

Inventario de E.L.

INSTRUCCIONES:

A continuación le presentamos un conjunto de enunciados sobre tu modo de pensar, sentir y actuar en diversas situaciones. Marque con un aspa (X) en el cuadro que mejor se ajuste a su respuesta. Recuerde que antes de desarrollar el test no hay respuestas buenas ni malas; solo pedimos su completa sinceridad.

Ejemplo:

ENUNCIADO	S	CS	A	CN	N
Me siento muy cansado	X				

Si marco S, quiere decir que siempre se siente cansado.

Recuerde que no debe de marcar en el inventario solo la hoja de respuestas.

INVENTARIO

N°	ITEMS
1	Siento que he dejado de interesarme por lo que les pase a mis alumnos.
2	Me pongo impaciente cuando tengo problemas familiares.
3	Me gratifica cuando mis colegas reconocen mis habilidades.
4	Me siento exhausto cuando sé que tengo que ir a trabajar.

5	Me preocupo demasiado por cosas del trabajo.
6	Trabajar horas extras me genera tensión.
7	La sobrecarga de trabajo me genera fatiga.
8	Me es fácil controlarme en momentos de crisis familiares.
9	Siento que mi trabajo me está distanciando de mis amistades.
10	Siento que mis compañeros valoran el esfuerzo que realizo en mi trabajo.
11	Me siento cansado al trabajar en contacto directo con los alumnos.
12	Tengo una actitud irritable frente a mis compañeros.
13	Me siento culpable de los problemas que suceden dentro de mi trabajo.
14	Tengo el apoyo de mis compañeros cuando se acumula mi trabajo.
15	Me encuentro animado después de trabajar.
16	Me siento en confianza con mi familia.
17	Me siento cómodo en mi trabajo.
18	Me siento entusiasmado cada vez que voy a clase.
19	Me angustia saber que mi pareja me espera en casa.
20	Me siento muy tranquilo al llegar a casa.
21	Me angustia la falta de empatía por parte de mis colegas.
22	Siento que mis capacidades llegan al límite en el trabajo.
23	Siento que mi estilo de enseñanza es comprensible para los alumnos.
24	Demuestro mis habilidades dentro de mi trabajo.
25	Me resulta difícil llegar a mis metas dentro del trabajo.