



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA**

**Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes
universitarios. Riobamba, 2022**

Trabajo de Titulación para optar al título de Psicólogo Clínico

Autores:

Muñoz Diaz Josselyn Nicole
Sanchez Urgiles Ginger Jazmin

Tutor:

Dr. Byron Boada Mg.

Riobamba, Ecuador. 2022

DERECHOS DE AUTORIA

Nosotras, Josselyn Nicole Muñoz Díaz, con cédula de ciudadanía 0605805746, y Ginger Jazmin Sanchez Urgiles, con cédula de ciudadanía 0401494232, autoras del trabajo de investigación titulado: **Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes universitarios. Riobamba, 2022**, certificamos que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de nuestra exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedemos a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor de la obra referida, será de nuestra entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 25 de noviembre de 2022.



JOSSELYN NICOLE MUÑOZ DÍAZ
C.I: 0605805746



GINGER JAZMÍN SANCHEZ URGILES
C.I: 0401494232

DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DE TRIBUNAL

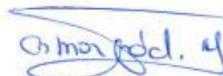
Quienes suscribimos, Catedráticos designados Tutor y Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación: **Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes universitarios. Riobamba, 2022**, presentado por Josselyn Nicole Muñoz Díaz, con cédula de ciudadanía 0605805746, y Ginger Jazmin Sanchez Urgiles, con cédula de ciudadanía 0401494232, certificamos que recomendamos la APROBACIÓN con fines de titulación. Previamente se ha asesorado durante el desarrollo, revisado y evaluado el trabajo de investigación escrito y escuchado la sustentación por parte de sus autoras; no teniendo más nada que observar. De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba el 25 de noviembre de 2022.

Ps.Cl. Diana Carolina Villagómez Vacacela Mgs.
**PRESIDENTE DEL
TRIBUNAL DE GRADO**



Firma

Ps.Cl. Cristina Alessandra Procel Niama Mgs.
**MIEMBRO DEL
TRIBUNAL DE GRADO**



Firma

Ps.Cl. Alejandra Salomé Sarmiento Benavides Mgs.
**MIEMBRO DEL
TRIBUNAL DE GRADO**



Firma

Dr. Byron Alejandro Boada Aldaz Mg.
TUTOR



Firma

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, Catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación: **Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes universitarios. Riobamba, 2022**, presentado por Josselyn Nicole Muñoz Díaz, con cédula de ciudadanía 0605805746, y Ginger Jazmin Sanchez Urgiles, con cédula de ciudadanía 0401494232, bajo la tutoría de Dr. Byron Alejandro Boada Aldaz Mg; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchado la sustentación por parte de sus autoras; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba el 25 de noviembre de 2022

Ps.Cl. Diana Carolina Villagómez Vacacela Mgs.

**PRESIDENTE DEL
TRIBUNAL DE GRADO**



Firma

Ps.Cl. Cristina Alessandra Procel Niama Mgs.

**MIEMBRO DEL
TRIBUNAL DE GRADO**



Firma

Ps.Cl. Alejandra Salomé Sarmiento Benavides Mgs.

**MIEMBRO DEL
TRIBUNAL DE GRADO**



Firma

CERTIFICADO ANTI PLAGIO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO CID
Ext. 1133

Riobamba 14 de noviembre del 2022
Oficio N° 059-2022-2S-URKUND-CID-2022

MSc. Ramiro Torres Vizuite
DIRECTOR CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNACH
Presente.-

Estimado Profesor:

Luego de expresarle un cordial saludo, en atención al pedido realizado por el **Dr. Byron Alejandro Boada Aldaz**, docente tutor de la carrera que dignamente usted dirige, para que en correspondencia con lo indicado por el señor Decano mediante Oficio N° 1898-D-FCS-TELETRABAJO-2020, realice validación del porcentaje de similitud de coincidencias presentes en el trabajo de investigación con fines de titulación que se detalla a continuación; tengo a bien remitir el resultado obtenido a través del empleo del programa URKUND, lo cual comunico para la continuidad al trámite correspondiente.

No	Documento número	Título del trabajo	Nombres y apellidos del estudiante	% URKUND verificado	Validación	
					Si	No
1	D- 149509119	Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes universitarios. Riobamba, 2022	MUÑOZ DIAZ JOSSELYN NICOLE SANCHEZ URGILES GINGER JAZMIN	2		

Atentamente,

CARLOS GAFAS GONZALEZ
Firmado digitalmente por CARLOS GAFAS GONZALEZ
Fecha: 2022.11.15 06:15:09 -05'00'

Dr. Carlos Gafas González
Delegado Programa URKUND
FCS / UNACH
C/c Dr. Gonzalo E. Bonilla Pulgar – Decano FCS

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación dedico principalmente a Dios por darme salud y fuerza para alcanzar una meta más de las planteadas en mis sueños.

A mi hijo, Eithan Leandro mismo llegó a mi vida a darme fuerzas, convirtiéndose a la vez en el motivador de mis sueños orientados a la superación

A mis padres, José y Anita, por ser el pilar fundamental y por brindarme siempre su apoyo, amor y comprensión, gracias a ustedes he logrado culminar una etapa importante en mi vida.

A mis hermanos, Jhonatan y Ronaldo que siempre han estado a mi lado en las buenas y en las malas, apoyándome y dándome consejos a lo largo de mi vida universitaria.

Finalmente, dedico esta tesis a todas las personas que me han acompañado en este camino académico por su apoyo y amor brindado cada día, muchas gracias.

Ginger Jazmin Sanchez Urgiles

Todo el esfuerzo, cariño y perseverancia es dedicado a Dios quien ha sido mi guía y fortaleza. A mis padres Mario y Liné quienes con su amor, paciencia, apoyo y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por acompañarme durante todos estos años, por creer en mí y por impulsarme cada día a ser mejor e inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona. Finalmente, dedico esta tesis a todas las personas que siempre estuvieron presentes brindándome su apoyo y cariño, tanto en los buenos y malos momentos, repitiéndome que están orgullosos de mí, muchas gracias.

Josselyn Nicole Muñoz Díaz

AGRADECIMIENTO

Mis agradecimientos a todas las autoridades y personal que hacen la Universidad Nacional de Chimborazo, por abrirme las puertas y permitirme terminar mi carrera universitaria.

Mi profundo agradecimiento a la Carrera de Psicología clínica, a mis profesores quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda aprender y crecer en la formación profesional.

Finalmente, quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al Dr. Byron Boada quien con su dirección, experiencia y conocimiento permitió la culminación de este trabajo de investigación.

Ginger Jazmin Sanchez Urgiles

Agradezco a las autoridades, personal administrativo y empleados de la Universidad Nacional de Chimborazo, por confiar en mí y permitirme realizar y culminar mi carrera universitaria, con éxito.

A mis padres por estar siempre presentes; por su apoyo incondicional, amor, paciencia, sacrificio y comprensión, por ser un pilar fundamental para cumplir todas mis metas y sueños.

A mis docentes por compartir sus conocimientos, experiencias y por el cariño brindado durante todo el tiempo de formación académica.

Finalmente quiero agradecer al Dr. Byron Boada tutor del presente trabajo de investigación, por estar siempre presto a ayudarnos con sus valiosos conocimiento y experiencia ya que supo orientarnos con responsabilidad para alcanzar con existo el presente trabajo de investigación.

Josselyn Nicole Muñoz Diaz

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICADO ANTI PLAGIO	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
CAPÍTULO I.	14
1. Introducción	14
2. Justificación	16
3. Planteamiento del Problema	17
4. Objetivos	18
4.1 General	18
4.2 Específicos	18
CAPÍTULO II.	19
5. Marco Teórico	19
5.1 Estado del arte	19
Definiciones	20
5.2 Inteligencia emocional	20
5.2.1 Inteligencia	20
5.2.2 Emoción	20
5.2.3 Inteligencia Emocional	21
5.2.4 Antecedentes históricos de la inteligencia emocional	21
5.2.5 Modelo de IE de Mayer y Salovey (1997)	23
5.2.6 El cerebro emocional	23
5.2.7 Tipos de inteligencia emocional	24
5.2.7.1 La Inteligencia Intrapersonal.	24
5.2.7.2 La Inteligencia Interpersonal	24
5.2.8 Dimensiones de la inteligencia emocional	25
5.3 Estrés Laboral	25
5.3.1 Estrés (Eustrés - Distrés)	25
5.3.2 Clasificación: Eustrés y Distrés	26
5.3.3 Estrés laboral	26
5.3.4 Factores causales del estrés	27

5.3.5	Fases del estrés	28
5.3.5.1	Fase de alarma	28
5.3.5.2	Fase de resistencia	29
5.3.5.3	Fase de agotamiento	29
5.3.6	Estresores laborales	29
	Estresores Agudos	29
	Estresores Crónicos	29
	Estresores de la Vida Diaria	29
	Estresores Catastróficos	29
5.3.7	Efectos fisiológicos, conductuales y psicológicos del estrés	30
5.3.7.1	Efectos fisiológicos del estrés	30
5.3.7.2	Efectos psicológicos del estrés	30
5.3.7.3	Efectos conductuales del estrés	31
	CAPÍTULO III.	32
6.	Metodología	32
6.1	Tipo de investigación	32
6.1.1	Descriptiva	32
6.1.2	Correlacional	32
6.2	Diseño de la Investigación	32
6.2.1	Transversal	32
6.3	Nivel de investigación	32
6.3.1	Documental	32
6.4	Enfoque de la investigación	32
6.4.1	Cuantitativo	32
6.5	Población y muestra	32
6.5.1	Población	32
6.5.2	Muestra	32
6.6	Hipótesis	33
6.6.1	Hipótesis nula	33
6.6.2	Hipótesis alterna	33
6.7	Métodos de análisis	33
6.7.1	Métodos teóricos	33
6.7.2	Métodos estadísticos	33
6.8	Técnicas	33
6.9	Instrumentos	33
6.9.1	Test de Inteligencia emocional:	33
6.9.2	Test de Estrés laboral:	34

6.10	Procesamientos estadísticos	34
6.11	Consideraciones éticas	34
CAPÍTULO IV.		36
7.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	36
7.1	RESULTADOS	36
7.2	DISCUSIÓN	42
CAPÍTULO V.		44
8.	CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES	44
8.1	CONCLUSIONES:	44
8.2	RECOMENDACIONES	45
9.	BIBLIOGRAFÍA	46
10.	ANEXO	50
Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS		50
TMMS-24		52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Inteligencia emocional (subescala atención)	36
Tabla 2. Inteligencia emocional (subescala claridad)	36
Tabla 3. Inteligencia emocional (subescala reparación)	37
Tabla 4. Estrés laboral (objetivo específico2)	37
Tabla 5. Relación: Inteligencia emocional (subescala atención) y Estrés laboral... ..	38
Tabla 6. Relación: Inteligencia emocional (subescala claridad) y Estrés laboral	39
Tabla 7. Relación: Inteligencia emocional (subescala reparación) y Estrés laboral	40
Tabla 8. Prueba de chi² (Objetivo específico3).....	41

RESUMEN

La inteligencia emocional es la capacidad que tienen los seres humanos para percibir los sentimientos propios y de los demás. El estrés laboral se relaciona con las reacciones físicas y psicológicas ante demandas rigurosas o rígidas en el contexto laboral. La presente investigación tuvo como objetivo analizar la inteligencia emocional y el estrés laboral en los docentes de la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Es un estudio cuantitativo, de tipo documental, de nivel descriptivo y correlacional, con diseño transversal; se contó con una población de 100 docentes entre 30 y 70 años, 50 hombres y 50 mujeres. Para la recolección de información se tomó en cuenta una base de datos anónima, proporcionada por una institución académica de nivel superior, datos obtenidos a través de los instrumentos: “Traite-Meta Mood Scale (TMMS) – 24”, para evaluar la inteligencia emocional; y, el “Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS”, para evaluar el estrés laboral. Entre los resultados más relevantes se encontró que los/as docentes tienen una escasa inteligencia emocional en sus tres dimensiones con los siguientes porcentajes; atención el 46% de los docentes, escasa, claridad el 77% y reparación el 77%. En cuanto al estrés laboral el 49% de los docentes presenta estrés laboral, siendo el más significativo el nivel intermedio de estrés. Se observa que la población investigada carece de una adecuada inteligencia emocional en las tres dimensiones: claridad, reparación y atención, reflejando propensión al estrés laboral.

Palabras claves: Inteligencia, emoción, eustrés, distrés, inteligencia emocional, estrés laboral.

Abstract

Emotional intelligence is the ability of human beings to perceive their feelings and those of others. Work stress is related to physical and psychological reactions to rigorous or rigid demands in the work context. This research aimed to analyze emotional intelligence and work stress in teachers of the Faculty of Business Administration at Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. It is a quantitative, documentary-type study, descriptive and correlational, with a cross-sectional design; there was a population of 100 teachers between 30 and 70 years of age, 50 men and 50 women. For the data collection, the researcher took into account an anonymous database provided by a higher-level academic institution, and data was obtained through the instruments: "Traite-Meta Mood Scale (TMMS) - 24" to assess emotional intelligence; and the "OIT-OMS Job Stress Questionnaire" to assess job stress. Among the most relevant results, they show that teachers have low emotional intelligence in its three dimensions with the following percentages; attention 46% of teachers, scarce, clarity 77%, and repair 77%. Regarding work stress, 49% of teachers present work stress, the most significant being the intermediate stress level. It is observed that the investigated population lacks adequate emotional intelligence in the three dimensions: clarity, repair, and attention, reflecting a propensity for work stress.

Keywords: Intelligence, emotion, eustress, distress, emotional intelligence, work stress.



Firmado electrónicamente por:
**JESSICA MARIA
GUARANGA LEMA**

Reviewed by:

Mgs. Jessica María Guaranga Lema

ENGLISH PROFESSOR

C.C. 0606012607

CAPÍTULO I.

1. Introducción

El presente trabajo de investigación parte del interés por analizar la inteligencia emocional y el estrés laboral en docentes de la Facultad de Administración de Empresas (FADE), de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Es normal en los seres humanos experimentar estrés como respuesta psicológica ante circunstancias o estímulos que se presentan en el medio ambiente y/o diario vivir, aclarando que el estrés se clasifica en; eustrés y distrés, el primero normal y necesario porque permite el estado de alerta, sin causar daño, ante situaciones o exigencias que deben afrontar las personas en los diversos contextos socioculturales y otros fenómenos provocados por la naturaleza.

Cuando los niveles de estrés sobrepasan los límites de tolerancia, enmarcados en un rango determinado, se convierten en distrés o fenómeno causal de desorden psicofísico que, en razón de la intensidad y duración, contribuirá a la cronicidad de patologías orgánicas presentes en el organismo y a la vez desencadenando patologías o trastornos psicosomáticos.

En lo que corresponde al estrés laboral puede presentarse en las dos formas: 1) **eustrés**: por la presencia de un nivel normal de estrés, mismo fomentará la motivación al óptimo desempeño de los trabajadores o empleados. 2) Contrariamente, el **distrés**: desencadenará desequilibrios psíquicos que afectarán significativamente al desempeño laboral, observándose desorden emocional como irritabilidad, agresividad y ansiedad, entre otros, generando además la cronicidad de las patologías y el apareamiento de trastornos psicosomáticos, desfavoreciendo el rendimiento de las competencias en los contextos laborales.

Por lo anotado, la inteligencia emocional juega un papel muy importante frente a las circunstancias exigentes, provocadoras de estrés en los seres humanos, dependiendo específicamente de la estructura de la personalidad en cada persona para el manejo o no de la I.E. Siendo importante practicar una adecuada gestión emocional, conciencia emocional y buena canalización de las emociones para fomentar factores protectores contra el eustrés.

La investigación se realizará en una población de 100 docentes de la Facultad de Administración de Empresas (FADE) de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo con el objetivo de analizar la inteligencia emocional y el estrés laboral en el personal docente de la Facultad en mención.

En razón del enfoque cuantitativo, en la presente investigación, se toma en cuenta una base de datos anónima proporcionada por una institución académica de nivel superior; información obtenidos a través de los instrumentos: "Traite-Meta Mood Scale (TMMS)

– 24”, para evaluar la inteligencia emocional; y, el “Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS”, para evaluar el estrés laboral.

2. Justificación

Sobre la inteligencia emocional y el estrés laboral, específicamente, existen pocos estudios realizados, es por esto que la presente investigación reviste importancia en el campo de la salud mental. A nivel mundial y más específicamente en nuestro contexto social la presencia de estrés laboral es evidente, fenómeno psíquico desfavorable de alta incidencia por las exigencias en la presente época, contribuyendo al apareamiento y/o cronificación de patologías psicosomáticas, siendo visible el fenómeno en los/as docentes universitarios, impactando desfavorablemente en la salud integral y perjudicando además la calidad en la docencia.

La inteligencia emocional juega un papel importante ya sea en el incremento, el mantenimiento o la disminución del estrés es necesario realizar estudios sobre la inteligencia emocional, específicamente, en los/as docentes universitarios, y a la vez estudios relacionados al estrés, con el fin de conocer el grado de vulnerabilidad y determinar la presencia de habilidades concernientes a la inteligencia emocional.

El presente trabajo cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de la investigación: población de estudio, bibliografía, reactivos psicológicos y el tiempo necesario para el estudio.

Con el tema planteado se pretende investigar sobre la Inteligencia emocional y el estrés laboral, tanto en sus niveles como en la relación de las variables (Inteligencia Emocional-Estrés Laboral) en los/las docentes de la Facultad de Administración de empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo; justificando así la importancia del presente estudio, mismo servirá como fuente de motivación académica para el desarrollo de otros estudios orientados a la prevención del estrés laboral y promoción de la salud mental.

En las bibliotecas de la Universidad Nacional de Chimborazo no existen estudios similares al tema planteado, por lo que la presente investigación será un aporte a otros estudios relativos al tema planteado, entendiéndose a la vez que es un estudio de importancia en la actualidad.

3. Planteamiento del Problema

El estrés ha sido considerado como la enfermedad del siglo XXI, convirtiéndose en un problema de salud pública, repercutiendo en la calidad de vida de quienes lo padecen. Las personas experimentan el estrés laboral cuando las demandas del trabajo superan sus recursos mentales y físicos, lo que puede verse como amenazante o dañino, según las capacidades que tiene el individuo para conllevarlo (Rojas-Solís et al. 2020). La inteligencia emocional se entiende como la habilidad de reconocer y gestionar nuestras propias emociones y la de los demás, motivarnos y tomar el control de nuestras relaciones (Huamán & Tanco, 2018). Es necesario mencionar que el conocimiento y la práctica de la inteligencia emocional es limitado en la población.

El estrés laboral ocurre como una reacción a las demandas y requerimientos del puesto de trabajo que, combinado con la falta de control sobre la toma de decisiones en el lugar de trabajo puede generar tensión entre los docentes y, por lo tanto, causar estrés produciendo efectos emocionales, conductuales y fisiológicos. Estas reacciones pueden llegar a ser patológicas las cuales afectarán al desempeño de los docentes y a su vez en los resultados de los estudiantes (Rojas-Solís et al., 2020).

El docente es la persona involucrada en la clase, actuando directamente como líder, por ello es importante que los docentes desarrollen sus habilidades emocionales y a su vez sean capaces de guiar y motivar a los estudiantes a desarrollar capacidades para adaptarse al contexto donde se encuentran (Extremera et al. 2019).

En un estudio realizado por Cladellas et al. (2018), en España, sobre: “Satisfacción, salud y estrés laboral en docentes universitarios”, en una muestra de 145 docentes entre 27-68 años, se observó que los profesores con contratos laborales temporales muestran una peor salud física y mental, a pesar de ser el grupo más joven mayor es la presencia de síntomas de estrés y una menor satisfacción laboral, en comparación con profesores con contrato estable.

En un estudio realizado por Ojeda (2019), en Lima-Perú, sobre: “Inteligencia emocional en docentes universitarios contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de empresas de una Universidad privada de Lima Metropolitana”, se concluye que el 56.2% de la población presenta un nivel moderado de inteligencia emocional, siendo el mayor porcentaje, es decir que los docentes presentan una capacidad emocional media; el 17,1% de los docentes encuestados presenta un nivel alto de inteligencia emocional, es decir que solo un grupo minoritario de docentes presenta una adecuada inteligencia emocional para afrontar las dificultades laborales académica.

En cuanto a la inteligencia emocional, en un estudio realizado por Salinas (2020), en Paraguay, sobre: “Manejo de la inteligencia emocional en docentes universitarios en una muestra de 170 docentes”, se evidencia que los docentes de la Carrera de Enfermería mostraron un alto nivel de inteligencia emocional, lo que les permite trabajar de manera

correcta con sus estudiantes y de esta forma establecer una relación positiva en su formación académica.

En nuestro país, en la Universidad Central del Ecuador, en un estudio realizado por Ramos et al. (2020), sobre: “Estrés laboral y síndrome del agotamiento (burnout) en docentes de enfermería de la Universidad Central del Ecuador”, se observa que el 35% percibió estrés laboral ligero, seguido de 33% que presentó estrés moderado y el 4% con una percepción de estrés laboral severo; el 28% no percibe estrés laboral.

Previo a la elaboración del presente proyecto de investigación, se realizó coordinaciones y entrevistas interactivas sobre *Inteligencia Emocional y Estrés Laboral* con autoridades de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH), en la ciudad de Riobamba, conociéndose (por referencia) de la presencia de afectación emocional por fatiga laboral y propensión al estrés en los/as docentes universitarios.

De existir una falta de control emocional los docentes serían más propensos a desarrollar estrés laboral, desencadenando alteraciones no solo físicas sino también psicológicas, repercutiendo en el desempeño de la docencia y por ende en el rendimiento de los/as estudiantes de la institución.

Pregunta de Investigación

¿Existe relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los docentes de la Facultad de Administración de Empresas (FADE) de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo?

4. Objetivos

4.1 General

- Analizar la inteligencia emocional y el estrés laboral en los/as docentes de la Facultad de Administración de Empresas (FADE) de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

4.2 Específicos

- Identificar los niveles de las subescalas de inteligencia emocional en los/as docentes de la Facultad de Administración de Empresas (FADE) de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Determinar los niveles de estrés laboral en los/as docentes de la Facultad de Administración de Empresas (FADE) de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Relacionar la inteligencia emocional con el estrés laboral en los/as docente de la Facultad de Administración de Empresas (FADE) de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

CAPÍTULO II.

5. Marco Teórico

5.1 Estado del arte

En un estudio realizado por Millán et al. (2017), en Valencia-España, sobre: *Condiciones de trabajo, estrés laboral, dependencia universitaria y bienestar psicológico en docentes universitarios*, se observa que una fuente de estrés laboral en los docentes se debe a que los docentes se preocupan por el rendimiento académico de los estudiantes aparte de mantenerse al día en las últimas novedades científicas; sin embargo, si existen recursos materiales para ayudarlos a resistir esas exigencias estas se convierten en una fuente de estrés laboral positivo (eustrés), potenciando así la salud mental.

En la investigación realizada por Condori & Cari (2022), en Lima- Perú, sobre: *La inteligencia emocional y el estrés laboral en docentes universitarios* en una muestra de 61 docentes entre 26-59 años de edad, se observó que el 50% de los docentes encuestados posee altos niveles de agotamiento emocional y menos del 15% de la muestra posee altos niveles de inteligencia emocional; en cuanto al estrés laboral se observó que existen niveles altos de estrés, que son significativos en los docentes muestreados.

En un estudio realizado por Ojeda (2019), en Lima-Perú, sobre: *Inteligencia emocional en docentes universitarios contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de empresas de una universidad privada de Lima Metropolitana*, se concluye que el 56.2% de la población presenta un nivel moderado de inteligencia emocional, siendo el mayor porcentaje, es decir que los docentes presentan una capacidad emocional media; el 17,1% de los docentes encuestados presenta un nivel alto de inteligencia emocional, es decir que solo un grupo minoritario de docentes presenta una adecuada inteligencia emocional para afrontar las dificultades laborales académicas.

En un estudio realizado Berrocal & Farfan (2019), en Arequipa-Perú, sobre: *Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes de la I.E.P. Sir Alexander Fleming Arequipa –2021*, en una muestra de 30 docentes, se evidenció que el 57% presenta un nivel adecuado de inteligencia emocional en sus dimensiones (intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo); en cuanto al estrés laboral un 44,9% presenta estrés bajo, un 37,9% presenta estrés medio y un 17,2% estrés alto.

En la investigación realizada por Aguilar et al. (2018), en Ecuador, sobre: *Inteligencia emocional en el desempeño docente*, en edades comprendidas entre 25 y 69 años, se observó que las emociones tienen una influencia directa en las actividades diarias y el ámbito laboral y que, si existen mayores niveles de inteligencia emocional mayor es el desempeño laboral del docente.

En un estudio realizado por Camacho et al. (2021), en Ecuador, sobre: *El Síndrome de burnout y estrés laboral por covid-19 en docentes universitarios ecuatorianos*, se concluye que el 95% de la población presenta cansancio emocional, seguido de un 54% que presenta despersonalización. Se corrobora la existencia de estrés laboral en los docentes.

En la Universidad Nacional de Chimborazo, en un estudio realizado por Bonilla y Silva (2017), sobre: *El estrés laboral en docentes de la Universidad Nacional de Chimborazo*, en una muestra de 40 docentes, se evidenció que existe estrés laboral en un nivel medio: cansancio emocional; en la dimensión despersonalización: nivel bajo de estrés; en cuanto a la realización personal, los docentes no pueden experimentar bienestar, armonía y felicidad.

Definiciones

5.2 Inteligencia emocional

Para definir la inteligencia emocional es importante partir de las definiciones de inteligencia y emoción, así:

5.2.1 Inteligencia

La palabra Inteligencia proviene del latín "intellegere" que significa comprensión y "legere" leer, escoger. La inteligencia es el entendimiento y la capacidad de todo ser humano para elegir soluciones alternativas y enfrentarlas sean difíciles o no (Sigcho, 2022).

“El concepto ha ido evolucionando y especializándose en aspectos más organizacionales, dando lugar a distintos enfoques que mantienen dentro de sus objetivos recoger información sobre el entorno, almacenarla, analizarla, diseminarla y aplicarla, principalmente” (López-Robles et al., 2020, p. 2).

La inteligencia como atributo cardinal de la racionalidad, le permite al ser humano adaptarse resolviendo los problemas y a la vez desarrollarse en sociedad planteando objetivos y metas para la supervivencia y el bienestar individual y colectivo, fomentando de esta forma (el ser humano) las manifestaciones culturales en las diferentes épocas hasta la actualidad, observándose de esta forma el gran desarrollo de la ciencia y la tecnología específicamente. Lo mencionado obedece necesariamente a las capacidades cognitivas del ser humano como la inteligencia.

5.2.2 Emoción

Las emociones son un elemento de la personalidad y, consecuentemente del psiquismo inherente a la naturaleza humana; entendiéndose que las emociones en los seres humanos son experimentadas en mayor o menor intensidad. Partiendo de la

estructura de la personalidad, cada persona se manifiesta con determinado grado de diferenciación que puede ser bajo o alto, lo que implica tendencia a la emocionalidad o control de las emociones; reflejando, por lo tanto, madurez emocional o inmadurez. Las emociones son expresiones pasajeras que se modifican de acuerdo a las motivaciones y eventos, recuerdos o contextos donde se encuentre el ser humano, atendiendo siempre al mejoramiento permanente de la personalidad.

Dazorla (2018) menciona: “Las emociones forman parte de la vida cotidiana desde los primeros albores del ser humano y muy probablemente antes de la conciencia y la razón” (p. 1).

Así mismo, Sigcho (2022) plantea que las emociones son expresiones que conllevan a una respuesta positiva, negativa o neutra, dependiendo de los escenarios en los que se encuentra el individuo.

Existen dos perspectivas para entender cómo funciona la emoción, la primera corresponde a una percepción tradicional que denota una enemistad entre la emoción, pensamiento y cognición haciendo así que el individuo pierda el control; la segunda se refiere a una percepción contemporánea que manifiesta una relación positiva del pensamiento respecto a la emoción, concibiendo un aprendizaje fundamental en la actividad y toma de decisiones (Fragoso, 2019).

5.2.3 Inteligencia Emocional

Goleman (como se citó en Biedma-Ferrer, 2021) sobre la Inteligencia Emocional menciona: “Capacidad para el reconocimiento tanto de los sentimientos propios como de los ajenos, la motivación y el manejo de forma adecuada de las relaciones que mantenemos nosotros mismos y con los demás” (p. 5).

La inteligencia emocional se la puede definir como: “la capacidad de conocer y manejar tanto las emociones propias como las de terceras personas, que permite la reelaboración y la corrección de las percepciones y la evaluación de las emociones” (Biedma-Ferrer, 2021, p. 5). Por medio de la inteligencia emocional se puede percibir cómo se sienten las personas y ser empáticos al momento de relacionarnos con las mismas.

Según Costa et al. (2021): es la capacidad de discernir, apreciar y expresar plenamente los sentimientos. Para poder percibir los sentimientos y emociones de las demás personas es necesario poder reconocer nuestras propias emociones y sentimientos para poder comprendernos y comprender a los demás.

5.2.4 Antecedentes históricos de la inteligencia emocional

Los estudios de inteligencia emocional son recientes ya que se desarrollan a inicios de la década de 1980, partiendo de los estudios sobre las inteligencias múltiples por parte de Gardner quien postula ocho tipos de inteligencias las cuales son una red de conjunto que ayudan en la enseñanza y aprendizaje. Al respecto, Mercadé (2019),

refiriéndose a Gardner, menciona: “Inteligencia es la capacidad desarrollable y no sólo «la capacidad de resolver problemas y/o elaborar productos que sean valiosos en una o más culturas», no sólo se reduce a lo académico, sino que es una combinación de todas las inteligencias” (p. 2).

Posteriormente, a través de los autores Mayer y Salovey, se plantea el concepto de inteligencia emocional, los autores mencionan que la inteligencia emocional es la capacidad de valorar, expresar y percibir las emociones. Mas tarde Daniel Goleman es el encargado de popularizar el concepto inteligencia emocional por medio de su libro “inteligencia emocional”, inspirado en los artículos previos realizados por los autores pioneros.

Huamán & Tanco (2018) manifiestan que la fase evolutiva comienza con la investigación interrelacionada de las emociones con la inteligencia, se cree que el precedente más cercano a la inteligencia emocional es la introducción de Thorndike sobre la inteligencia social y la teoría de las inteligencias múltiples elaborada por Gardner.

Gallego et al. (2021) mencionan que el concepto de inteligencia multifactorial fue creado por Thurstone y Thorndike, vinculando varias habilidades, pero cada una con tareas independientes; en cambio, Guilford ha desarrollado un modelo tridimensional en el que se debe considerar la inteligencia para sus actividades, su contenido y sus productos, en cualquier actividad para la que se requiera.

Así mismo, Gallego et al. (2021) describen que Horn y Cattell integraron las nociones de todos los estudios anteriores y crearon dos tipos de inteligencia, una inteligencia cristalina encargada de utilizar conocimientos previamente aprendidos como un resultado de procesos psicológicos, y una inteligencia flexible encargada de aprender nuevas cosas; de la misma forma exponen que John Mayer y Peter Salovey definen la inteligencia emocional como la capacidad de percibir, evaluar y expresar emociones, lo que implica también la capacidad de acceder o producir sensaciones en la medida en que facilitan el pensamiento, suscitando el crecimiento intelectual.

Gabarrón (2019) toma en cuenta a Gardner con su teoría de las inteligencias múltiples, ofrecieron una visión multidimensional del proceso de aprendizaje ya que esta teoría suponía que todos los individuos tienen diferentes tipos de inteligencia desarrollados, que pueden mejorarse mediante la práctica y la formación educativa.

La teoría de inteligencias múltiples (TIM) permite a los docentes desarrollar ideas que funcionen de mejor manera en el aula y desarrollarlas. Al utilizar TIM, en el aula, la enseñanza será más interactiva y esto ayudará a contribuir al desarrollo de la motivación por aprender de los estudiantes. También es muy importante y necesario trabajar con la inteligencia emocional ya que esto ayudara a comprender mejor las habilidades e incluso sus limitaciones para hacer planes para mejorar y perfeccionarse (Torres & Aguaded, 2018).

En 1985 Daniel Goleman populariza la inteligencia emocional con la publicación de su libro “inteligencia emocional” donde menciona que la inteligencia emocional es una capacidad de los seres humanos que se basa en reconocer las emociones propias y de los demás y poder gestionarlas ante las mismas.

5.2.5 Modelo de IE de Mayer y Salovey (1997)

En el año 1990, Salovey y Mayer (como se citó en Fernández y Cabello, 2021), manifiestan que la inteligencia emocional es un conjunto de procesos genuinos, los cuales facilitan el pensamiento y regulan las emociones adaptando a las personas a un medio en el que la resolución de problemas promueva un crecimiento tanto intelectual como emocional.

En el modelo de inteligencia emocional propuesto por Salovey y Mayer se estudian cuatro habilidades:

1. **Regulación emocional:** Habilidad en la que se regulan las emociones propias y ajenas definiendo prioridades, promoviendo la automotivación y moderando sentimientos agradables y desagradables sin reprimir información (Fernández y Cabello, 2021).
2. **Comprensión emocional:** Habilidad en la que se entiende, razona, conoce y etiqueta las emociones que influyen en nosotros y las expresan nuestros semejantes, con esta se puede alcanzar la empatía (Fernández y Cabello, 2021).
3. **Facilitación emocional:** Habilidad en la que se generan sentimientos que influirán de manera efectiva en el razonamiento, control, pensamiento y procesamiento de la información para así mejorar la relación con el entorno (Fernández y Cabello, 2021).
4. **Percepción y expresión emocional:** Habilidad en la que se percibe, valora, reconoce, identifica y expresa emociones propias o ajenas con precisión a través de manifestaciones no verbales que pueden ser conductuales, corporales, faciales y en el tono de voz (Fernández y Cabello, 2021).

5.2.6 El cerebro emocional

Hablar de emociones implica referirse a los sentimientos experimentados a lo largo de toda nuestra vida. El cerebro maduro, al igual que el cerebro adulto cambia su estructura a partir de un nuevo aprendizaje ya que cuando aprendemos algo nuevo las emociones están presentes, ayudar a los estudiantes a comprender y a manejar sus emociones es esencial para el aprendizaje de por vida (Benavidez & Flores, 2019). El aprendizaje de cosas nuevas ayuda en el fortalecimiento y funcionamiento del cerebro, si se aprende a manejar las emociones en todas las circunstancias se favorecerá el aprendizaje adquirido y su duración por largo tiempo.

Las emociones de los estudiantes son fundamentales para el aprendizaje, lo que significa que los docentes deben ser plenamente conscientes y saber reconocer las

emociones, al mismo tiempo que suscitan emociones positivas para el aprendizaje y el conocimiento (Benavidez & Flores, 2019). Todos los docentes deben poseer la imprescindible característica de la empatía, entendiéndose como factor relevante en el proceso enseñanza-aprendizaje.

5.2.7 Tipos de inteligencia emocional

A lo largo del tiempo se ha descubierto que existen varios tipos de inteligencia, dentro de estas tenemos la intrapersonal y la interpersonal las cuales influyen significativamente en la vida diaria del ser humano, permitiéndole adquirir habilidades sociales y emocionales que le permiten desenvolverse adecuadamente consigo mismo y con los demás, ayudándole a conocer además sus fortalezas y debilidades y a reconocer sus pensamientos y sentimientos, así como a expresarlos correctamente.

El conocimiento de los diversos tipos de inteligencia relacionados con el campo emocional es de suma importancia para el crecimiento personal por permitir a las personas fortalecer sus motivaciones, pensamientos y actitudes positivas para alcanzar objetivos y metas; en lo referente a las inteligencias intrapersonal e interpersonal, estas juegan un papel fundamental en el entendimiento de la relación de un individuo consigo mismo y con su entorno (García, 2020).

5.2.7.1 La Inteligencia Intrapersonal.

Es aquella en la que se configuran los sentimientos y emociones permitiendo al individuo ser capaz de reconocer y regular los mismos mediante el autoanálisis (Palomo, 2019).

La inteligencia intrapersonal está enlazada íntimamente a los pensamientos propios, deseos implícitos, capacidades personales y comportamientos a través de los cuales el individuo genera un análisis de autoevaluación e introspección, ayudando a generar actitudes positivas frente a las relaciones tanto personales como sociales, controlando los sentimientos, deseos y límites emocionales de la persona (Palomo, 2019).

Concluyendo que la inteligencia intrapersonal forma parte de las inteligencias múltiples y es la que permite relacionarse con uno mismo, saber quienes somos, reconocer nuestros afectos, pensamientos, habilidades, defectos, comprendiendo plenamente nuestras propias emociones.

5.2.7.2 La Inteligencia Interpersonal

Es la inteligencia vinculada con la habilidad para relacionarse de forma efectiva con los semejantes interpretando intenciones, comportamiento, estados de ánimo, deseos y motivaciones. Palomo (2019) plantea que la inteligencia interpersonal está relacionada con la capacidad de un individuo para comprender a las demás personas, desarrollando así, diversas habilidades como la empatía, interpretación de emociones, comprensión de

sentimientos y estados de ánimos, todo esto ayudando a la interacción y comunicación de una persona con su entorno.

La inteligencia interpersonal ayuda a entender las emociones y pensamientos de los demás, permite ver más lejos y percibir cosas que otros no pueden ver; a través de este tipo de inteligencia se puede comprender y empatizar con el significado de los gestos y sentimientos de otras personas, permitiendo una mejor adaptación al entorno.

5.2.8 Dimensiones de la inteligencia emocional

Las dimensiones de la inteligencia emocional, según Daniel Goleman, son las siguientes:

- **Autoconocimiento emocional.** - Destrezas que permiten el control y la expresión emocional; esta dimensión ayuda a reducir la ansiedad, trabajar situaciones estresantes, mejorar las relaciones personales y tolerar la frustración, entre otras (Santoya et al., 2018).
- **Auto regulación.** - Capacidad de adaptarse plenamente a determinados procesos psicológicos generados por estímulos o situaciones específicas, la falta de esta dimensión puede afectar el bienestar psicológico y conducir al desarrollo de bajo rendimiento en las habilidades sociales y académicas de las personas (Reátegui y Trujillo, 2021).
- **Motivación.** – Motivo o influencia en el desempeño del ser humano, puede darse por un estímulo externo o también puede generarse desde dentro de la mente humana (Huichi, 2019).
- **Empatía.** - La empatía es una respuesta emocional que surge del estado emocional de otra persona y se identifica con el estado emocional de esa persona (Altuna, 2018).
- **Habilidades sociales.** – Conjunto de habilidades y destrezas asociadas a una combinación del entorno socioemocional de la persona; las habilidades sociales incluyen cinco emociones: asertividad, toma de decisiones, autoestima, empatía y manejo de emociones (Bances, 2019).

5.3 Estrés Laboral

5.3.1 Estrés (Eustrés - Distrés)

El estrés es una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier demanda que resulte en síntomas tales como presión arterial alta, secreción de hormonas, respiración acelerada, tensión muscular, sudoración y aumento de la actividad cardiaca (Patlán, 2019). Se puede entender, de esta forma, que el estrés es el conjunto de reacciones fisiológicas, cognoscitivas y comportamentales ante las exigencias o demandas de la vida diaria; dependiendo además la reacción al estrés de la mayor o menor vulnerabilidad de los organismos vivos, en el presente caso el ser humano.

En lo que concierne a los agentes causales del estrés, Da-Cruz et al. (2018) exponen que, para la generación de una situación de estrés es necesario la presencia de

agentes causales a los que se les denomina estresores, haciendo que exista un cambio en el equilibrio del organismo, desencadenando una serie de alteraciones a nivel físico, biológico, psicológico o conductual en el individuo afectado y, como respuesta el cuerpo utilizará todos los recursos que tiene para enfrentarlo.

Si bien el estrés genera una reacción en el organismo contribuyendo a la adaptación, devolviendo a la vez el equilibrio, genera paralelamente condiciones negativas que pueden poner en peligro la salud de la persona limitándola a realizar actividades de manera adecuada (Martínez, 2020).

Por lo anotado, se puede concluir que el estrés es una sensación de tensión que se da a nivel físico y mental y puede aparecer como respuesta a una situación o pensamiento desfavorable que desencadena determinados síntomas en la persona que lo experimenta, así: irritabilidad, agresividad, ansiedad y alteraciones fisiológicas entre otras manifestaciones leves o graves. El estrés es la respuesta del cuerpo a los desafíos y demandas del medio ambiente mismo depende de la intensidad de los estímulos y los episodios por lo que puede ser tolerable o positivo e intolerable o negativo. Respecto del estrés positivo, este contribuye motivando a las actividades o responsabilidades de las personas, evitando peligros a la vez; no así con el estrés negativo mismo contribuirá a la generación de desórdenes emocionales y patologías psicosomáticas.

5.3.2 Clasificación: Eustrés y Distrés

- **Eustrés.-** Se refiere a una respuesta armoniosa que respeta los parámetros fisiológicos y psicológicos de la persona, es decir, cuando la energía en respuesta a los estresores se gasta biológica, psicológica y físicamente de forma adecuada (Gallego et al., 2018).
- **Distrés.-** Se refiere a la respuesta negativa o exagerada a factores estresantes ya sean biológicos, físicos o psicológicos, el exceso de energía que se ha desarrollado no se puede gastar (Gallego et al., 2018).

5.3.3 Estrés laboral

La Organización Mundial de la Salud (OMS) menciona que el estrés laboral es la reacción que las personas pueden tener cuando enfrentan demandas y presiones laborales, que no corresponden con sus conocimientos y habilidades y ponen a prueba su capacidad para hacer frente a la situación; ocurre en muchas circunstancias laborales pero a menudo se complica cuando los empleados sienten que tienen poco apoyo de los supervisores y colegas y poco control sobre los procesos de trabajo (Organización Mundial de la Salud, 2022). El estrés laboral es la fuerza que hace que un factor psicológico o físico sobrepase sus límites establecidos y genere tensión en el individuo (Patlán, 2019).

El estrés laboral en la actualidad ha sido considerado como una de las enfermedades con mayor incidencia en el mundo, muchas de las personas que lo padecen no pueden desempeñarse favorablemente en su trabajo, repercutiendo además en los contextos familiares, ya que este fenómeno viene acompañado de ciertas sintomatologías

que contribuyen al apareamiento de conductas inapropiadas y afectación a la salud integral.

Burgos, et al. (2020) explican que el estrés laboral se considera un desequilibrio debido a la demanda excesiva, puesto que las exigencias no igualan a las capacidades del trabajador, obteniendo como resultado un desempeño carente y fatiga desmesurada que genera cambios no solo físicos sino también conductuales que afectan las relaciones laborales, sociales y familiares.

Así mismo, Azcona et al. (2016) exponen que el estrés laboral puede variar según la edad de la persona, el género, el nivel de educación, la competitividad a la que está sometida e incluso la autoconfianza que esta posea; por ello es importante mencionar que existe un íntimo vínculo con las funciones que ejerza el trabajador, la relación laboral que este tenga, el entorno en el que labora e incluso la organización interna de la que es partícipe.

El estrés laboral puede ser diverso y, dependiendo de la duración y naturaleza de este pueden surgir dos tipos: uno episódico el cual se caracteriza por ser espontáneo y de duración corta además de que las consecuencias derivadas del mismo serán casi imperceptibles; por otro lado, el estrés laboral crónico el cual tiene una larga data y se produce cuando existe una exposición prolongada al agente estresor haciendo al individuo incapaz de sobrellevar la situación y trayendo consigo daños significativos (Carranco y Pando, 2019).

Por el fenómeno de la globalización relacionado con los intereses capitalistas, específicamente en el mundo occidental, el empleado o trabajador es sometido cada vez más a las exigencias del presente mundo postmoderno, desencadenando afectación en la salud mental, con índices elevados de estrés laboral. A este fenómeno no escapan los docentes universitarios mismos deben actualizarse constantemente en los avances de la ciencia, las exigencias por el conocimiento de otro idioma y la tecnología relativa a los sistemas informáticos, aparte de los problemas económicos propios de la cultura del consumismo. Como ya se indicó en líneas anteriores, el estrés laboral termina minando la salud integral de las personas, en el presente caso de los docentes universitarios.

5.3.4 Factores causales del estrés

En lo concerniente a los factores causales, mantenedores, determinantes y desencadenantes del estrés laboral, Martínez y Martínez (2018) mencionan:

- **Factores Ambientales.** - Son elementos relacionados con los contaminantes que se encuentran en el ambiente de trabajo; por ejemplo: luz, temperatura, aire contaminado, ruido, disposición de las áreas de trabajo, entre otras (p. 492).
- **Factores Organizacionales.** - Se tienen en cuenta factores como la calidad de vida en el trabajo y los conflictos relacionados con la propia empresa; por ejemplo: intereses profesionales, horario, estilo de dirección, y calendario económico, clima organizacional, etc. (p. 492).

- **Factores extraorganizacionales.** - Se consideran eventos fuera de la organización y tipo de comportamiento como las dificultades personales, familiares, competitividad, etc. (p. 493).

Según Molina et al. (2019) existen siete factores importantes en el desarrollo del estrés laboral:

- Carga de trabajo
- Muerte y sufrimiento
- Preparación insuficiente
- Falta de apoyo
- Incertidumbre en el trabajo
- Problemas con los jefes
- Problemas con los colegas.

Respecto de los factores sociales asociados al estrés laboral en docentes, Rubio et al. (2019) exponen los siguientes:

- Bajo reconocimiento social
- Falta de redes de apoyo
- Cambios ocurridos en el contexto educacional
- Eventuales paralizaciones de actividades por protestas gremiales
- Percepción de inseguridad de docentes por conflictos en la comunidad local.

5.3.5 Fases del estrés

Ante la presencia de un agente estresor el individuo iniciará procesos fisiológicos con el fin de cesar la reacción que este ejerce sobre el organismo para así regresar a la homeostasis y mantener el equilibrio biológico (Carranco y Pando, 2019).

El estrés es una reacción natural en el ser humano ante ciertas circunstancias ambientales y sociales que provocan preocupación, tensión o miedo; si su presencia es intensa y prolongada desencadena problemas de salud mental, por lo que es necesario comprender las diferentes fases en la producción del estrés.

5.3.5.1 Fase de alarma

Fase en la que el estrés originado por lo general es de corta duración y ocurre cuando el organismo reconoce al factor o agente estresor dando inicio a una reacción natural en la que el organismo se siente en peligro, por lo que se prepara para la agresión liberando adrenalina junto a otras hormonas para activar el sistema simpático y afrontar dicha situación (Narváez, 2019).

5.3.5.2 Fase de resistencia

Fase intermedia del estrés en la cual puede darse el fin o prolongación de este, es de duración variable debido a que en este estadio existe una cierta resistencia al estrés para evitar el agotamiento de nuestro organismo, todo esto va a depender de si el organismo enfrenta al estresor usando los recursos disponibles energéticos o si decide activar otros recursos como el sistema inmune para afrontar o adaptarse al agente estresor (Cruz G, 2018).

5.3.5.3 Fase de agotamiento

Fase de terminación del estrés, en esta el organismo no es capaz de contrarrestar al agente agresor agotando los recursos fisiológicos, ocasionado un desgaste físico y mental que puede generar múltiples patologías con riesgo de llevar incluso hasta la muerte (Narváez, 2019).

5.3.6 Estresores laborales

Gonzalez (citado por Acurio & Morejón, 2017) describe cuatro tipos de estresores laborales:

Estresores Agudos

- Corta duración.
- Ocurre con poca frecuencia.
- Presenta alta intensidad.
- Comienzo o desencadenamiento definido.

Estresores Crónicos

- Se repiten con frecuencia.
- Pueden tener corta o larga duración.
- No tienen inicio definido.
- Pueden ser de baja o elevada intensidad.

Estresores de la Vida Diaria

- Son de corta duración.
- Ocurren con frecuencia.
- Comienzo definido.
- Son de baja intensidad.

Estresores Catastróficos

- Pueden ser de corta o larga duración.
- Ocurren con muy poca frecuencia.
- Tienen un comienzo definido.
- Son de fuerte intensidad.

Existen diferentes tipos de estresores laborales; sin embargo, los patrones de estresores laborales (antes mencionados) con duración, intensidad y frecuencia van a depender del contexto laboral en el que se desarrollan.

5.3.7 Efectos fisiológicos, conductuales y psicológicos del distrés

El distrés es un tipo de estrés que se desata debido a una sobrecarga del organismo por combatir de manera prolongada y exagerada al agente estresor sea este físico, psicológico o biológico, debido a que los medios para combatirlo superan las capacidades de adaptación y resistencia del individuo provocando desequilibrio mental, físico y fisiológico, modificando la productividad de la persona con la presencia de enfermedades psicosomáticas y envejecimiento acelerado (Azcona, et al., 2016).

El distrés laboral es el fenómeno psíquico disfuncional o negativo que se manifiesta con un desorden emocional exacerbado, observándose, entre otros indicadores, estados de angustia, sufrimiento, afectación somática, etc. La persona es incapaz de adaptarse o superar las situaciones amenazantes, lo que le genera dificultad para desenvolverse adecuadamente en un determinado entorno.

5.3.7.1 Efectos fisiológicos del distrés

El estrés puede generar una gran cantidad de sintomatología debido al gran número de hormonas que se secretan cuando existe la presencia de un estímulo estresor que pone en alerta constante a nuestro organismo, todo esto con el objetivo de aminorar o de contrarrestar al agente en cuestión; se sabe que debe existir una distribución uniforme de las sustancias secretadas por el organismo, por lo que éstas al viajar por el torrente sanguíneo afectarán de manera indirecta a la mayor parte de los órganos, los daños pueden darse a corto o a largo plazo, todo esto dependiendo de cómo se lleva el proceso de estrés en cada individuo teniendo así afectaciones de diversa índole y gravedad que puede iniciar desde una simple cefalea hasta incluso llegar a la muerte (Azcona, et al., 2016).

La sintomatología a corto plazo incluye: cefalea por exceso de tensión, mialgia, calambres en articulaciones, debilidad corporal, pérdida o aumento del apetito, insomnio, pérdida repentina de la memoria, falta de aire, sed excesiva, xerostomía, taquicardia, alteraciones a nivel gastrointestinal, entre otros (Azcona, et al., 2016).

La sintomatología a largo plazo incluye: alteraciones metabólicas, colitis, hipertensión arterial, úlceras digestivas, asma, desórdenes musculoesqueléticos, obesidad, enfermedades cardíacas, enfermedades respiratorias, trastornos mentales, trastornos neuroendócrinos, alteraciones en la coagulación, dolor crónico a nivel lumbar y cervical, alteraciones dermatológicas, alopecia, dermatitis seborreica y migraña (Azcona, et al., 2016).

5.3.7.2 Efectos psicológicos del distrés

El aspecto psicológico de la persona afectará tanto a la esfera cognitiva como también a las manifestaciones comportamentales y emocionales, dificultando las

relaciones personales en su entorno; el estrés puede generar efectos complejos a nivel psicológico causando así: trastornos del sueño, creación de fobias, ansiedad, miedos, adicción a estimulantes, alteración en el sistema nervioso, depresión, trastornos afectivos, preocupación excesiva, trastornos alimenticios, dificultad en la toma de decisiones, trastornos de la personalidad, esquizofrenia e incluso pensamientos suicidas (Bedoya & Vásquez, 2019).

El distrés, al afectar el área emocional en las personas, genera desorden mental y comportamental; la afectación, en menor o mayor grado, va a depender del grado de madurez emocional y/o estructura de la personalidad de cada persona.

5.3.7.3 Efectos conductuales del distrés

Los problemas interpersonales causados por el estrés crónico pueden desencadenar un desgaste emocional de la persona haciendo que el equilibrio emocional y conductual se pierda y por lo tanto las emociones serán desproporcionadas a la respuesta de estímulos, debilitando a la persona física y mentalmente, haciendo que esta pierda confianza y reaccione a cualquier estímulo de manera negativa y exorbitante (Carranco y Pando, 2019).

El estrés al generar alteraciones a nivel cerebral puede producir cambios conductuales que condicionan la actitud del individuo para sobrellevar la carga del agente estresor, predisponiendo a conductas básicas como: impulsividad, evitación, pasividad, hablar rápido, comer excesivamente, temblores, falta de apetito, risa nerviosa, consumo excesivo de sustancias como café o alcohol; todas estas manifestaciones producidas por la percepción de amenaza (Bedoya y Vásquez, 2019).

CAPÍTULO III.

6. Metodología

6.1 Tipo de investigación

6.1.1 Descriptiva

Porque se describe lo referente a la inteligencia emocional y el estrés laboral en docentes universitarios.

6.1.2 Correlacional

Esta investigación se realizó con la finalidad de identificar la relación entre las variables: *inteligencia emocional* y *estrés laboral*, objeto de estudio de la investigación.

6.2 Diseño de la Investigación

6.2.1 Transversal

Por el empleo de un determinado tiempo para la recolección de datos inherentes a la investigación; se desarrolló durante el periodo académico 2022-1S.

6.3 Nivel de investigación

6.3.1 Documental

Se tomó como fuente de información una base de datos anónima que proporciona la institución: información personal, datos sociodemográficos y resultados de pruebas psicométricas aplicadas: Escala Rasgo de Metaconocimientos sobre Estados Emocionales (TMMS-24) y Cuestionario sobre estrés laboral de la OMS y la OIT.

6.4 Enfoque de la investigación

6.4.1 Cuantitativo

Se recopiló y analizó datos medibles estadísticamente, en relación a las variables de investigación, partiendo de mediciones numéricas y resultados estadísticos.

6.5 Población y muestra

6.5.1 Población

100 docentes, hombres y mujeres, tomados de una base de datos anónima, de una institución académica pública.

6.5.2 Muestra

Incluyó la totalidad debido a que ésta es pequeña no se extrae muestra. La población de estudio, específicamente, corresponde a cincuenta hombres y cincuenta

mujeres, evidenciándose que el mayor porcentaje de personas que participaron en la investigación se enmarca en el rango de 30 a 40 años de edad.

6.6 Hipótesis

6.6.1 Hipótesis nula

La inteligencia emocional no se relaciona con el estrés laboral en los/as docentes universitarios.

6.6.2 Hipótesis alterna

La inteligencia emocional se relaciona con el estrés laboral en los/as docentes universitarios.

6.7 Métodos de análisis

6.7.1 Métodos teóricos

El presente estudio partió de referentes teóricos por ser el procedimiento más adecuado para obtener información confiable sobre las variables de estudio.

6.7.2 Métodos estadísticos

Posterior a la aplicación de instrumentos psicológicos medibles empleados para la recolección de datos, se procedió al análisis de estos mediante el programa estadístico SPSS.

6.8 Técnicas

Guía de observación documental: enfocada a recabar la información requerida por el observador para el proceso de la investigación.

6.9 Instrumentos

Ficha de registro: instrumento requerido para recoger información de la base de datos anónima, proporcionada por la institución; datos que corresponden a instrumentos psicométricos que se describen a continuación.

6.9.1 Test de Inteligencia emocional:

Escala Rasgo de Metaconocimientos sobre Estados Emocionales (TMMS-24).

Autor: Espinoza, Sahueza, Ramírez y Sáez

Año: 2015

Objetivo: Evalúa el conocimiento de las personas acerca de sus estados emocionales.

Administración: Colectiva, individual o autoaplicada.

Fiabilidad: La confiabilidad del instrumento fue de 0,95 (95%). En cuanto al Alfa de Cronbach de cada una de las dimensiones, fueron superiores al 85% en las 3 dimensiones:

el Alfa de Cronbach en la dimensión de atención fue de 88%, en la dimensión de claridad 89% y en la dimensión de reparación 86% (Espinoza et al., 2015).

Validez: Según Espinoza, Sahueza, Ramírez y Sáez (2015): “La correlación promedio, así como la correlación inter elementos, demuestra una relación positiva medianamente aceptable en cada una de las subescalas ($r > 0,4$), respectivamente” (p. 5). Los resultados permiten confirmar que los ítems son homogéneos y que las tres subescalas miden uniformemente el rasgo para el que fueron desarrollados, determinando la fiabilidad para demostrar la validez.

Interpretación y calificación: Evalúa tres dimensiones donde cada una está compuesta por ocho ítems: atención emocional (ítems 1 al 8), claridad emocional (ítems 9 al 16) y reparación de las emociones (ítems 17 al 24). Las respuestas se muestran en una escala de respuesta tipo Likert de 5 (1=Nada de Acuerdo, 2=Algo de Acuerdo, 3=Bastante de acuerdo, 4=Muy de Acuerdo, 5=Totalmente de acuerdo). Para la interpretación de cada uno de los factores: se suman los ítems del 1 al 8 para el factor Atención, los ítems del 9 al 16 para el factor Claridad y del 17 al 24 para el factor Reparación.

6.9.2 Test de Estrés laboral:

Cuestionario sobre estrés laboral de la OMS y la OIT.

Autor: Medina, Preciado y Pando.

Año: 2007

Objetivo: Identificar y evaluar los factores estresores y problemáticas que pueden tener consecuencias negativas en el desempeño de los empleados.

Administración: Colectiva, individual o autoaplicada.

Fiabilidad: Para la confiabilidad se empleó el método Alpha de Cronbach y se obtuvo 0.9218, lo que significa una alta adecuación del instrumento para la población en estudio.

Validez: La prueba KMO (0.915) muestra un nivel adecuado (Medina et al., 2007).

Interpretación y calificación: Presenta 25 ítems que permiten valorar estresores laborales mediante siete dimensiones: Clima Organizacional (ítems 1, 10, 11 y 20); Estructura Organizacional (ítems 2, 12, 16 y 24); Territorio Organizacional (ítems 3, 15 y 22); Tecnología (ítems 4, 14 y 25); Influencia del líder (ítems 5, 6, 13 y 17); Falta de Cohesión (ítems 7, 9, 18 y 21); y, por último, Respaldo del Grupo (ítems 8, 19 y 23). Las respuestas se muestran en una escala de respuesta tipo Likert de 7 (1= Nunca, 2= Raras veces, 3= Ocasionalmente, 4= Algunas veces, 5= Frecuentemente, 6= Generalmente y 7= Siempre).

6.10 Procesamientos estadísticos

La tabulación estadística de las variables se realizó con el programa estadístico SPSS 21.

6.11 Consideraciones éticas

En el proceso de la investigación (cuantitativa), respecto de la información obtenida de una base de datos anónima proporcionada por la institución académica de nivel

superior, se tomó en cuenta los aspectos éticos como la confidencialidad en el marco de los principios bioéticos.

CAPÍTULO IV.

7. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

7.1 RESULTADOS

Inteligencia emocional (tablas 1,2y 3) Objetivo específico 1

Tabla 1 Inteligencia emocional (subescala atención)

Atención		Total (hombres y mujeres)
Escasa	Recuento	46
	% del total	46,0%
Adecuada	Recuento	20
	% del total	20,0%
Excesiva	Recuento	34
	% del total	34,0%
Total	Recuento	100
	% del total	100,0%

FUENTE: “Test de Inteligencia Emocional TMMS-24” Tomado de una base de datos anónima de una institución académica.

En la **subescala atención**, de los/as 100 personas (100%): 46 docentes equivalente al 46% presentan atención emocional **escasa**; 34 docentes equivalente al 34% presentan una atención emocional **excesiva**; y, 20 docentes equivalente al 20% presentan una atención emocional **adecuada**. Observándose un mayor porcentaje en la atención emocional **escasa**, esto es, dificultad en sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada. Siendo importante tomar en cuenta que 20 docentes (20%) presentan una adecuada atención emocional.

Tabla 2. Inteligencia emocional (subescala claridad)

Claridad		Total
Escasa	Recuento	77
	% del total	77,0%
Adecuada	Recuento	17
	% del total	17,0%
Excelente	Recuento	6
	% del total	6,0%
Total	Recuento	100
	% del total	100,0%

FUENTE: “Test de Inteligencia Emocional TMMS-24” Tomado de una base de datos anónima de una institución académica.

En la **subescala claridad**, de los/as 100 personas (100%): 77 docentes equivalente al 77% presentan claridad emocional **escasa**; 17 docentes equivalente al 17% presentan claridad emocional **adecuada**; y, 6 docentes equivalente al 6% presentan **excelente** claridad emocional. Observándose un mayor porcentaje en la claridad emocional **escasa**, esto es, dificultad para comprender sus estados emocionales. Siendo importante anotar que 6 docentes (6%) presentan excelente claridad emocional, porcentaje bajo.

Tabla 3. Inteligencia emocional (Subescala reparación)

Reparación		Total
Escasa	Recuento	77
	% del total	77,0%
Adecuada	Recuento	15
	% del total	15,0%
Excelente	Recuento	8
	% del total	8,0%
Total	Recuento	100
	% del total	100,0%

FUENTE: “Test de Inteligencia Emocional TMMS-24” Tomado de una base de datos anónima de una institución académica.

En la **subescala reparación**, de los/as 100 personas (100%): 77 docentes equivalente al 77% presentan reparación emocional **escasa**; 15 docentes equivalente al 15% presentan reparación emocional **adecuada**; y, 8 docentes equivalente al 8% presentan reparación emocional **excelente**. Observándose un mayor porcentaje en la reparación emocional **escasa**, esto es, dificultad para regular los estados emocionales correctamente. Siendo importante anotar que 8 docentes (8%) presentan excelente reparación emocional, porcentaje bajo.

Tabla 4. Estrés laboral (objetivo específico2)

Nivel de Estrés laboral		Total
Bajo	Recuento	26
	% del total	26,0%
Intermedio	Recuento	49
	% del total	49,0%
Estrés	Recuento	19
	% del total	19,0%

Alto	Recuento	6
	% del total	6,0%
<hr/>		
Total	Recuento	100
	% del total	100,0%

FUENTE: “Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT-OMS” Tomado de una base de datos anónima de una institución académica superior.

De los/as 100 personas (hombres y mujeres) (100%), en lo concerniente al estrés laboral se observa: 49 docentes (49%) presentan un nivel de estrés **intermedio**; 26 docentes (26%) presentan nivel de estrés **bajo**; 19 docentes (19%) presentan **estrés**; y, 6 docentes (6%) presentan un nivel de estrés **alto**. Observándose que el mayor porcentaje de docentes (49%) presenta estrés laboral **intermedio**. Evidenciándose a la vez que 6 docentes (6%) presentan un nivel de estrés alto.

Relación: (tabla 5,6 y 7)

Tabla 5. Relación: Inteligencia emocional (subescala atención) y Estrés laboral

Nivel de Estrés laboral	Subescala Atención	Atención			Total
		Escasa	Adecuada	Excesiva	
Estrés bajo	Recuento	15	3	8	26
	% del total	15,0%	3,0%	8,0%	26,0%
Estrés intermedio	Recuento	21	10	18	49
	% del total	21,0%	10,0%	18,0%	49,0%
Estrés alto	Recuento	5	7	7	19
	% del total	5,0%	7,0%	7,0%	19,0%
Total	Recuento	46	20	34	100
	% del total	46,0%	20,0%	34,0%	100,0%

FUENTE: “Test de Inteligencia Emocional TMMS-24” y “Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT-OMS” Tomado de una base de datos anónima de una institución académica superior.

De los/as 100 personas (100%). En lo referente a la **correlación** entre la inteligencia emocional (Subescala Atención) y el estrés laboral, se observa que: el 21% (21 docentes) presenta *estrés laboral intermedio* y *atención emocional escasa*, seguido del 18% (18 docentes) que presenta *atención emocional excesiva* y *estrés laboral intermedio*; y, siguiendo el orden descendente, el 10% (10 docentes) presenta *estrés laboral intermedio* y *adecuada atención emocional*.

Como se muestra en la tabla, específicamente, los niveles de estrés laboral: *Bajo*, *Intermedio*, *Estrés*, *Alto*, en correlación con la Inteligencia Emocional (Subescala Atención): *Escasa*, *Adecuada* y *Excesiva*, se observa en la correlación un porcentaje mayor en *estrés laboral intermedio* y *atención emocional escasa*; y, en su respectivo orden descendente, respecto de los niveles de estrés laboral y subescala atención emocional, se observa (tomando en cuenta los indicadores más altos) que, el 15% (15 docentes) presenta *estrés laboral bajo* y *escasa atención emocional*; el 7% (7 docentes) presenta *estrés laboral* y una *adecuada-excesiva atención emocional*; y, el 5% (5 docentes) presenta *estrés alto* y *escasa atención emocional*.

Tabla 6. Relación: Inteligencia emocional (subescala claridad) y Estrés laboral

Nivel de estrés laboral	Subescala Claridad		Claridad			Total
			Escasa	Adecuada	Excelente	
Estrés laboral	Bajo	Recuento	16	9	1	26
		% del total	16,0%	9,0%	1,0%	26,0%
	Intermedio	Recuento	39	5	5	49
		% del total	39,0%	5,0%	5,0%	49,0%
	Estrés	Recuento	17	2	0	19
		% del total	17,0%	2,0%	0,0%	19,0%
	Alto	Recuento	5	1	0	6
		% del total	5,0%	1,0%	0,0%	6,0%
	Total	Recuento	77	17	6	100
		% del total	77,0%	17,0%	6,0%	100,0%

FUENTE: “Test de Inteligencia Emocional TMMS-24” y “Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT-OMS” Tomado de una base de datos anónima de una institución académica superior.

De los/as 100 personas (100%). En lo referente a la **correlación** entre la inteligencia emocional (Subescala Claridad) y el estrés laboral, se observa que: el 39% (39 docentes) presenta *estrés laboral intermedio* y *claridad emocional escasa*, seguido del 5% (5 docentes) que presenta *claridad emocional excelente-adecuada* y *estrés laboral intermedio*.

Como se muestra en la tabla, específicamente, los niveles de estrés laboral: *Bajo*, *Intermedio*, *Estrés*, *Alto*, en correlación con la Inteligencia Emocional (Subescala Claridad): *Escasa*, *Adecuada* y *Excelente*, se observa en la correlación un porcentaje mayor en *estrés laboral intermedio* y *claridad emocional escasa*; y, en su respectivo orden descendente, respecto de los niveles de estrés laboral y subescala claridad emocional, se observa (tomando en cuenta los indicadores más altos) que, el 17% (17

docentes) presenta *estrés laboral* y *escasa claridad emocional*; el 16% (16 docentes) presenta *estrés laboral bajo* y una *escasa claridad emocional*; y, el 5% (5 docentes) presenta *estrés alto* y *escasa claridad emocional*.

Tabla 7. Relación: Inteligencia emocional (subescala reparación) y Estrés laboral

Nivel de estrés laboral	Subescala Reparación		Reparación			Total
			Escasa	Adecuada	Excelente	
Estrés laboral	Bajo	Recuento	16	7	3	26
		% del total	16,0%	7,0%	3,0%	26,0%
	Intermedio	Recuento	39	5	5	49
		% del total	39,0%	5,0%	5,0%	49,0%
	Estrés	Recuento	17	2	0	19
		% del total	17,0%	2,0%	0,0%	19,0%
Alto	Recuento	5	1	0	6	
	% del total	5,0%	1,0%	0,0%	6,0%	
Total		Recuento	77	15	8	100
		% del total	77,0%	15,0%	8,0%	100,0%

FUENTE: “Test de Inteligencia Emocional TMMS-24” y “Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT-OMS” Tomado de una base de datos anónima de una institución académica superior.

De los/as 100 personas (100%). En lo referente a la **correlación** entre la inteligencia emocional (Subescala Reparación) y el estrés laboral, se observa que: el 39% (39 docentes) presenta *estrés laboral intermedio* y *reparación emocional escasa*, seguido del 5% (5 docentes) que presenta *reparación emocional excelente-adecuada* y *estrés laboral intermedio*.

Como se muestra en la tabla, específicamente, los niveles de estrés laboral: *Bajo*, *Intermedio*, *Estrés*, *Alto*, en correlación con la Inteligencia Emocional (Subescala Reparación): *Escasa*, *Adecuada* y *Excelente*, se observa en la correlación un porcentaje mayor en *estrés laboral intermedio* y *reparación emocional escasa*; y, en su respectivo orden descendente, respecto de los niveles de estrés laboral y subescala reparación emocional, se observa (tomando en cuenta los indicadores más altos) que, el 17% (17 docentes) presenta *estrés laboral* y *escasa reparación emocional*; el 16% (16 docentes)

presenta *estrés laboral bajo* y una *escasa reparación emocional*; y, el 5% (5 docentes) presenta *estrés alto* y *escasa reparación emocional*.

Tabla 8. Prueba de chi2 (Objetivo específico3)

	Inteligencia (Atención)	Inteligencia (Claridad)	Inteligencia (Reparación)
Estrés laboral	0,004*	0,002*	0,001*

FUENTE: Elaboración mediante el programa SPSS 21.

Partiendo de la investigación realizada y la tabulación estadística, con la prueba chi-cuadrado (χ^2) se observa que existe correlación entre el estrés laboral y la inteligencia emocional respecto de las tres subescalas: 1) *atención*, con la prueba de chi-cuadrado se obtuvo 0,004; 2) *claridad*, con la prueba de chi-cuadrado se obtuvo 0,002; 3) *reparación*, con la prueba de chi-cuadrado se obtuvo 0,001. Observándose que los resultados se enmarcan en los indicadores relativos a la correlación (-0,005) y dependencia entre las variables. Comprobándose de esta forma la pregunta de investigación en el estudio realizado.

7.2 DISCUSIÓN

Con el presente estudio *Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes universitarios...*, se obtuvo resultados (estadísticos) concernientes a los niveles en las subescalas de la inteligencia emocional relacionados con los niveles de estrés laboral, observándose que la mayoría de docentes presentan niveles **escasos** en las tres subescalas de inteligencia emocional: (46% atención, 77% claridad y reparación 77%), relacionado al estrés laboral en mayor porcentaje con el nivel *intermedio*, seguido de *bajo*, *estrés* y *alto*.

Respecto a la inteligencia emocional, en docentes universitarios, se evidencia que en las tres sub escalas: atención, claridad y reparación presentan niveles escasos, resultados que difieren del estudio realizado por Berrocal & Farfan (2019) sobre “Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes de la I.E.P. Sir Alexander Fleming Arequipa – 2021”. Concluyendo que el 57%, de los docentes investigados, presenta un nivel adecuado de inteligencia emocional en sus dimensiones (intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo); y, en cuanto al estrés laboral un 44,9% de estrés bajo, un 37,9% de estrés medio y un 17,2% de estrés alto. Evidenciándose relación entre las variables de los dos estudios realizados.

Se observa mayor similitud en los resultados relativos a la inteligencia emocional. Respecto del presente estudio *Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes universitarios* en correlación con el estudio realizado por Ojeda (2019) sobre “Inteligencia emocional en docentes universitarios contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de empresas de una universidad privada de Lima Metropolitana”, concluyendo que el 17,1% de los docentes encuestados presentan un nivel alto de inteligencia emocional, es decir que solo un grupo pequeño de docentes presentan una adecuada inteligencia emocional para afrontar las dificultades laborales académicas. Concordando con los resultados del presente estudio, en el que se observa porcentajes menores de 20% en el nivel adecuado de inteligencia emocional, correspondiendo a las subescalas: atención, claridad y reparación.

De la misma forma, se encuentra resultados similares en el presente estudio: *Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes universitarios* y el estudio realizado por Condori & Cari (2022) sobre “La inteligencia emocional y el estrés laboral en docentes universitarios”. Observándose, en el primer estudio, un porcentaje alto en escasa inteligencia emocional, correspondiendo a 3 subescalas (46% atención, 77% claridad y 77% reparación). Evidenciándose, así mismo, en el segundo estudio que el 50% de los docentes presenta altos niveles de agotamiento emocional, concordando con la investigación realizada ya que la mayoría de los docentes investigados (en los dos estudios) presentan niveles escasos de inteligencia emocional y agotamiento emocional. En lo que corresponde al estrés laboral, en el primer estudio, se observa que la mayoría de los/as docentes investigados presentan estrés intermedio, siendo el más significativo; en el segundo estudio realizado por Condori & Cari (2022) se observa que existe niveles

altos de estrés que son significativos en los docentes, no encontrándose similitud en los resultados concernientes al estrés (en las dos investigaciones).

En el estudio realizado por Aguilar et al., (2018) se menciona que las emociones tienen una influencia directa en las actividades diarias y el ámbito laboral, ya que, si existen mayores niveles de inteligencia emocional mayor es el desempeño laboral del docente. En el presente estudio se concluye que, si existe una inteligencia emocional escasa, mayor es el riesgo de presentar estrés laboral.

CAPÍTULO V.

8. CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

8.1 CONCLUSIONES:

1. Con la investigación realizada, a través de una base de datos anónima tomada de una institución académica de nivel superior, en una población de docentes de la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo se identificó la inteligencia emocional en 3 subescalas: en mayor porcentaje el nivel escaso (46% atención, 77% claridad y reparación 77%).
2. Así mismo, se determinó los niveles de estrés laboral presentes en los/as docentes de la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, observándose un mayor porcentaje (49%) en el nivel intermedio, siendo el más significativo.
3. A través de la correlación de Pearson (χ^2) se demuestra que existe relación positiva entre los objetivos *inteligencia emocional* y *estrés laboral*, relativos a las dos variables concernientes al tema de estudio, respondiendo afirmativamente a la pregunta de investigación e hipótesis.

8.2 RECOMENDACIONES

1. Previa coordinación de la Carrera de Psicología Clínica de la Universidad Nacional de Chimborazo, fomentar el conocimiento científico de la inteligencia emocional y el estrés laboral en los/as docentes universitarios del país con el objetivo de alcanzar un óptimo desempeño académico.
2. Motivar a los/as estudiantes de la Carrera de Psicología Clínica de la UNACH el interés por el conocimiento y la práctica sobre Inteligencia emocional y Estrés laboral.
3. Partiendo del presente estudio, realizar otras investigaciones (de tercer nivel) que amplíen los campos de estudio sobre la inteligencia emocional y el estrés laboral, temas de gran interés en la presente época postmoderna, dando la debida importancia a la alta incidencia de estrés en el mundo.

9. BIBLIOGRAFÍA

- Acurio, A., & Morejón, M. (2017). *Inteligencia emocional y estrés laboral en militares de la brigada de caballería blindada n° 11 “galápagos” de Riobamba, período marzo – agosto 2016.*
- Aguilar, I., Candelario, G., & Castro, J. (2018). *INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO DOCENTE.* 32–40. <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/faso-unemi/article/view/699>
- Altuna, B. (2018). *Empatía y moralidad: las dimensiones psicológicas y filosóficas de una relación compleja.* 43(2), 245–262.
- Azcona, J., Guillén, C., Meléndez, A., & Pastrana, J. (2016). *Guía sobre el manejo del estrés desde la Medicina del Trabajo.* Barcelona: Sans Growing Brands.
- Bances, R. (2019). *HABILIDADES SOCIALES: UNA REVISIÓN TEÓRICA DEL CONCEPTO.* <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6098>
- Bedoya, E., & Vásquez, D. (2019). Estrés y funcionamiento cognitivo en universitarios. *Rev. Chil. Neuropsicol.*, 23-29.
- Benavidez, V., & Flores, R. (2019). *La importancia de las emociones para la neurodidáctica.* 14(1), 25–53. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/wimblu/article/view/35935>
- Berrocal, E., & Farfan, H. (2019). “*INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE LA I.E.P. SIR ALEXANDER FLEMING AREQUIPA – 2021*” *LÍNEA.* <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/1132>
- Biedma-ferrer, J. M. (2021). *Inteligencia emocional: influencia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones.* 8(1). <https://revistageon.unillanos.edu.co/article/view/272>
- Bonilla, J., & Silva, S. (2017). “*ESTRÉS LABORAL EN LOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO. RIOBAMBA. MARZO – JULIO 2017.*” <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/4387>
- Burgos, D., Rendón, V., Díaz, C., Aguirre, J., Peralta, G., & Angulo, T. (2020). La relajación y estrés laboral en el personal docente: una revisión sistemática. *Lecturas: Educación Física y Deportes*, 109-123.
- Camacho, R., Gaspar, M., & Rivas, C. (2021). *SÍNDROME DE BURNOUT Y ESTRÉS LABORAL POR COVID-19 EN DOCENTES UNIVERSITARIOS ECUATORIANOS.* https://www.researchgate.net/profile/Joan-Chipia-Lobo/publication/355406524_Revista_GICOS_Vol_6_Num_4/links/616ec8a43d9af67ad7362178/Revista-GICOS-Vol-6-Num-4.pdf#page=166
- Carranco, S., & Pando, M. (2019). Estrés laboral. *PIENSO en Latinoamérica*, 44-52.
- Cladellas, R., Castelló, A., & Parrado, E. (2018). Satisfacción, salud y estrés laboral del profesorado universitario según su situación contractual. *Revista de Salud Pública*, 20(1), 53–59. <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n1/0124-0064-rsap-20-01-00053.pdf>
- Condori, V., & Cari, D. (2022). LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL ESTRÉS

- LABORAL EN DOCENTES UNIVERSITA- RIOS. הָאָרֶץ, 8.5.2017, 2003–2005. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2328>
- Costa, C., Palma, X., & Farías, C. (2021). Docentes emocionalmente inteligentes. Importancia de la Inteligencia Emocional para la aplicación de la Educación Emocional en la práctica pedagógica de aula. *Estudios Pedagogicos*, 47(1), 219–233. <https://doi.org/10.4067/S0718-07052021000100219>
- Cruz, M., López, E., Cruz, R., & Llanillo, M. (2016). El estrés laboral en México. *ECORFAN*, 368-376.
- Da-Cruz, S., Souza, S., Nascimento, K., & Souza, J. (2018). Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios. *Alternativas psicología*, 61-79.
- Dazorla, J. (2018). *Desde la utilidad a la emoción*. 2016–2019. <https://doi.org/10.5354/0719-837x.2018.50295>
- Espinoza, M., Sanhueza, O., Ramírez, N., & Sáez, K. (2015). Validación de constructo y confiabilidad de la escala de inteligencia emocional en estudiantes de enfermería. 23(1), 139–147. <https://doi.org/10.1590/0104-1169.3498.2535>
- Extremera, N., Lopez, S., & Gomez, M. (2019). La importancia de la inteligencia emocional del profesorado en la misión educativa: impacto en el aula y recomendaciones de buenas prácticas para su entrenamiento. In *Escuela. Monográficos* (Vol. 6248). <http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/186906>
- Gabarrón, A. (2019). *La enseñanza de lenguas extranjeras y la Teoría de las Inteligencias Múltiples de Gardner. Reflexiones sobre la importancia de la emoción en el aprendizaje de lenguas extranjeras*. 31(2), 19–24. <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/222383>
- Gallego, S., Polo, A., Londoño, C., & Osorno, J. (2021). *Inteligencia Emocional: Recopilación de Antecedentes y Transición Hacia un Concepto de Destrezas Emocionales*. 1, 115–122. <http://revistas.iudigital.edu.co/index.php/ids/article/view/35>
- Gallego, Y., Gil, S., & Sepúlveda, M. (2018). *No Title*. <https://repository.ces.edu.co/handle/10946/4229>
- García, C. (2020). La inteligencia emocional en el desarrollo de la trayectoria académica del universitario. *Rev. Cubana Edu. Superior*.
- Huamán, A., & Tanco, Y. (2018). *INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS DEL SERVICIO GINECO OBSTETRICIA DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO SAN BARTOLOMÉ-2018 TESIS*. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2223-25162021000100002&script=sci_arttext&tlng=pt
- Huichi, N. (2019). *Motivación Laboral Por:* <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2630>
- López-robles, J. R., Otegi-olaso, J. R., Porto-gómez, I., Gamboa-rosales, H., & Gamboa-rosales, N. K. (2020). *La relación entre Inteligencia de Negocio e Inteligencia Competitiva: un análisis retrospectivo y bibliométrico de la literatura de 1959 a 2017*. 43(1), 1–28. <https://revistageon.unillanos.edu.co/article/view/272>

- Martínez, J., & Martínez, V. (2018). *ESTUDIO COMPARATIVO MÉXICO - COLOMBIA PARA CONOCER LOS PRINCIPALES FACTORES DE ESTRÉS LABORAL COMPARATIVE*. 486–499. <http://ri.ujat.mx/handle/20.500.12107/3684>
- Martínez, L. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID-19: instrumentos para su evaluación. *Revista de Comunicación y Salud*, 301-321.
- Medina, S., Preciado, M., & Pando, M. (2007). *Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos*. 15. <https://respyn.uanl.mx/index.php/respyn/article/view/197>
- Mercadé, A. (2019). Los 8 tipos de inteligencia según Howard Gardner: la teoría de las inteligencias múltiples.
- Millán, A., Calvanese, N., & D'Aubeterre, M. (2017). *Condiciones de trabajo , estrés laboral , dependencia universitaria y bienestar psicológico en docentes universitarios Conditions of work , labor stress , university dependence and psychological well-being in university professor Introducción*. 15(1), 195–218. <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/faso-unemi/article/view/699>
- Molina, P., Muñoz, M., & Schlegel, G. (2019). *Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas*. 65(256), 177–185. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000300177
- Narváez, O. (2019). Revisión teórica documental sobre el estrés laboral y el impacto de las estrategias de afrontamiento para la prevención y manejo del estrés. *CEI*, 15-24.
- Ojeda, R. (2019). Inteligencia emocional en docentes universitarios contratados a tiempo parcial de la carrera de administración de empresas de una universidad privada de Lima Metropolitana. In *Ayan* (Vol. 8, Issue 5). <http://intra.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4562>
- Organización Mundial de la Salud. (2022). *Occupational health: Stress at the workplace*. <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/occupational-health-stress-at-the-workplace>
- Palomo, A. (2019). Educar la Inteligencia Emocional. *Campus Edu. Rev. dig.*
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? What is job stress and how to measure it? *Salud Uninorte*, 35(1), 156–184. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v29n1/0718-0764-infotec-29-01-00171.pdf>
- Ramos, D., Cavajal, L., Garcia, D., Puchaicela, M., Cerda, V., & Espin, A. (2020). Estrés Laboral Y Síndrome Del Agotamiento (Burnout) En Docentes De Enfermería De La Universidad Central Del Ecuador: Marzo 2019 – Marzo 2020. *Rev. Inv. Acad. Educación ISTCRE*, 4(1), 29–41. <http://repositorio.autonomaeica.edu.pe/handle/autonomaeica/1132>
- Reátegui, C., & Trujillo, M. (2021). “*Autorregulación emocional en estudiantes de psicología de una universidad privada de Trujillo, según el nivel de formación, 2020*” *Área*. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/8590>
- Rojas-Solís, J. L., Flores-Meza, G., & Cuaya-Itzcoatli, I. G. (2020). Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión

- sistemática. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 15(1), e1248. <https://doi.org/10.19083/ridu.2021.1248>
- Rubio, J., Andrade, P., Fravega, G., Macalusso, S., & Soto, A. (2019). *Factores psico-socio-ambientales asociados al estrés laboral en profesores chilenos del ámbito rural y urbano*. 7(3), 300–311. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2307-79992019000300012&script=sci_abstract&tlng=en
- Salinas, N. (2020). Manejo de la inteligencia emocional en docentes universitarios. *Revista de La Facultad de Medicina*, 9(1), 8.1-8,19. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4110729>
- Santoya, Y., Garcés, M., & Tezón, M. (2018). *Las emociones en la vida universitaria : análisis de la relación entre autoconocimiento emocional y autorregulación emocional en adolescentes y jóvenes universitarios* *Emotions in university life : Analysis of the relationship between emotional self-awareen*. 21, 422–439. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-01372018000200422&script=sci_abstract&tlng=en
- Sigcho, J. (2022). *Inteligencia Emocional en Estudiantes de la Carrera de Psicopedagogía de la Universidad Nacional de Chimborazo*. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/9085>
- Torres, P. B., & Aguaded, E. (2018). *Aplicación e impacto de las Inteligencias Múltiples en la Enseñanza de Lenguas Extranjeras*. <https://revistas.um.es/reifop/article/view/281841>

10. ANEXO

Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS

Datos generales:

Edad: _____ Sexo: M F Puesto: _____

En estas páginas proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

- a) Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.
- b) Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
- c) Estilos de dirección y liderazgo.
- d) Gestión de recursos humanos.
- e) Nuevas tecnologías.
- f) Estructura organizacional.
- g) Clima organizacional.

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.

1. si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2. si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3. si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

No	Condición	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							

7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.								
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.								
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.								
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.								
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.								
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.								
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.								
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.								
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.								
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.								
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.								
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.								
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.								
20	La organización carece de dirección y objetivo.								
21	Mi equipo me presiona demasiado.								
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.								
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.								
24	La cadena de mando no se respeta.								
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.								

Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3

TMMS-24

INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase y indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias.

No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.

No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1	2	3	4	5
Nada de Acuerdo	Algo de Acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de Acuerdo	Totalmente de acuerdo

1.	Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2.	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	1	2	3	4	5
3.	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4.	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	1	2	3	4	5
5.	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6.	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7.	A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8.	Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
9.	Tengo claros mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10.	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11.	Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
12.	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
13.	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14.	Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15.	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5
16.	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17.	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	1	2	3	4	5
18.	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19.	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5

20.	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21.	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22.	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
23.	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24.	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5

Componentes de la IE en el test

Definición

<p style="text-align: center;">ATENCIÓN</p> <p>Soy capaz de atender a los sentimientos de forma adecuada</p>
<p style="text-align: center;">CLARIDAD</p> <p>Comprendo bien mis estados emocionales</p>
<p style="text-align: center;">REPARACIÓN</p> <p>Soy capaz de regular los estados emocionales de forma adecuada</p>