



EDITORIAL
NAVEGANTE



INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO HERRAMIENTA EFICAZ PARA ENFRENTAR **EL ESTRÉS** Y MEJORAR EL CLIMA LABORAL EN **EL ÁMBITO EDUCATIVO**

Nivia Marisol Pilares Estrada
Zaida Olinda Pumacayo Sanchez
Oscar Arbieta Mamani



Nivia Marisol Pilares Estrada

Correo: nivia.pilares@uniq.edu.pe; marisol_pilares@hotmail.com

Perfil: Docente Principal de la Universidad Nacional Intercultural de Quillabamba del Departamento Académico de Humanidades. Dra. en Psicología Educativa y Tutoría, Mg. En Investigación y Didáctica Universitaria. Segunda Especialidad en Educación Bilingüe Intercultural y Didáctica de la Educación Superior, Licenciada en Psicología, Licenciada en Educación, Cátedra en Métodos y técnicas de Estudio Universitario, Psicología del aprendizaje y Filosofía y ética.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0202-1641>

Afiliación: Universidad Nacional Intercultural Quillabamba.

Zaida Olinda Pumacayo Sanchez

Correo: zpumacayo@une.edu.pe; zpumacayo@gmail.com

Perfil: Docente Principal de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” del Departamento Académico de Química. Dra. en Ciencias de la Educación, Mg. En Educación con mención en Química. Especialista en la enseñanza de la Química, Licenciado en Educación, Biología-Química. Cátedra de Didáctica de la Química, de Ciencias Naturales y Metodología de la investigación científica.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6209-4637>

Afiliación: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

Oscar Arbieto Mamani

Correo: oarbieto@unamba.edu.pe

Perfil: Doctor en Educación, Magister en Docencia y Gestión Educativa y Licenciado en Educación. Abogado, Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas. Diplomado en Violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar y en Derecho Procesal Penal, Medidas de Coerción y Procesos Especiales. Profesor Ordinario Asociado de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, ha ocupado el cargo de Director de Escuela Académico Profesional de Ciencia Política y Gobernabilidad UNAMBA, Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Educación y Ciencias Sociales y Decano de la Facultad de Educación y Ciencias Sociales. Actualmente es Docente Ordinario, Director del Departamento Académico de Educación y Ciencia Política y Capellán de la UNAMBA y de la UTEA.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1617-1528>

Afiliación: Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.

INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO
HERRAMIENTA EFICAZ PARA ENFRENTAR
EL ESTRÉS Y MEJORAR EL CLIMA LABORAL
EN EL ÁMBITO EDUCATIVO

Nivia Marisol Pilares Estrada

Zaida Olinda Pumacayo Sanchez

Oscar Arbieto Mamani



EDITORIAL
NAVEGANTE

Todas nuestras publicaciones son sometidas a revisión doble-ciego de pares académicos (*Peer Review Double Blind*ed).

Esta publicación cuenta con licencia Creative Commons Reconocimiento - NoComercial - SinObraDerivada 3.0 Unported License.



ISBN: 978-628-7623-70-5

© Nivia Marisol Pilares Estrada

© Zaida Olinda Pumacayo Sanchez

© Oscar Arbieto Mamani

2024

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.10806547>

©Editorial Navegante

<https://submission.editorialnavegante.com/index.php/SEN/index>

Queda prohibida la reproducción bajo cualquier modalidad de toda o una parte de esta obra sin autorización expresa del titular de los derechos.

Diseño de carátula y composición: Editorial Navegante

Edición electrónica: Editorial Navegante

Editado en Colombia/ *Published in Colombia*

INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO
HERRAMIENTA EFICAZ PARA ENFRENTAR
EL ESTRÉS Y MEJORAR EL CLIMA LABORAL
EN EL ÁMBITO EDUCATIVO

Nivia Marisol Pilares Estrada

Zaida Olinda Pumacayo Sanchez

Oscar Arbieto Mamani



EDITORIAL
NAVEGANTE

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS.....	10
ÍNDICE DE FIGURAS	13
INTRODUCCIÓN	15

CAPÍTULO I

ASPECTOS MEDULARES SOBRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	17
1.1. El docente del siglo XXI	18
1.1.1. Componente ético.....	19
1.1.2. Componente pedagógico.....	19
1.1.3. Componente científico	20
1.1.4. Componente tecnológico	20
1.1.5. Componente humanístico.....	20
1.2. Definiciones sobre inteligencia emocional	20
1.3. Las emociones	22
1.4. Importancia de la inteligencia emocional en el personal docente	23
1.5 Medición de la inteligencia emocional.....	24
1.5.1. Trait Meta-Mood Scale (T. M. M. S.).....	24



1.5.2. Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT).....	25
1.5.3. Emotional Quotient Inventory (EQ-i).....	25

CAPÍTULO II

ESTRÉS LABORAL: UN RECORRIDO CONCEPTUAL.....	28
2.1. Estrés laboral	29
2.2. El <i>burnout</i>	31
2.2.1. Fases del burnout	32
2.3. El estrés laboral en el personal docente	34
2.4. Medición del estrés laboral y <i>burnout</i>	36

CAPÍTULO III

UN PANORAMA GENERAL DEL CLIMA LABORAL	38
3.1. Definiciones de clima laboral	39
3.2. Clima laboral: características	40
3.3. Tipos de clima laboral	41
3.3.1. Autoritario.....	42
3.3.2. Participativo.....	43
3.4. Dimensiones del clima laboral	44
3.5. Medición del clima laboral.....	46
3.6. Importancia del clima laboral en las instituciones educativas	47



CAPÍTULO IV

INTELIGENCIA EMOCIONAL, ESTRÉS Y CLIMA LABORAL DEL PERSONAL DOCENTE DE LAS ESCUELAS SECUNDARIAS DE LOS ANDES PERUANOS.....	50
4.1. Hipótesis	51
4.1.1. Hipótesis general.....	51
4.1.2. Hipótesis específicas.....	51
4.2. Aspectos metodológicos	51
4.2.1. Variables de estudio	51
4.3. Tipo investigación	53
4.4. Población y muestra.....	54
4.5. Técnicas	56
4.6. Instrumentos	56
4.6.1. Inventario de Bar-On (I-CE) para la evaluación de la inteligencia emocional	56
4.6.2. Inventario de burnout de Maslach (MBI) para la evaluación del estrés laboral.....	57
4.6.3. Clima laboral (CL-SPC) para la evaluación del clima laboral.....	58
4.6.4. Validez y confiabilidad de instrumentos.....	59
4.7. Resultados.....	60
4.7.1. Nivel descriptivo	60
4.7.2. Nivel inferencial	80
4.8. Discusión de resultados	88
4.9. Conclusiones	89
4.10. Recomendaciones	90



CAPÍTULO V

CONSIDERACIONES FINALES 92

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 97



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	
<i>Estructura del modelo de Bar-On de inteligencia emocional</i>	<i>25</i>
Tabla 2	
<i>Principales conceptos del estrés laboral</i>	<i>29</i>
Tabla 3	
<i>Instrumentos más usados para la medición del estrés laboral</i>	<i>35</i>
Tabla 4	
<i>Tipos de clima laboral.....</i>	<i>41</i>
Tabla 5	
<i>Dimensiones del clima laboral</i>	<i>44</i>
Tabla 6	
<i>Operacionalización de variables</i>	<i>51</i>
Tabla 7	
<i>Población y muestra de docentes.....</i>	<i>54</i>
Tabla 8	
<i>Ficha técnica del inventario de Bar-On</i>	<i>55</i>
Tabla 9	
<i>Ficha técnica del inventario de burnout de Maslach (MBI).....</i>	<i>56</i>
Tabla 10	
<i>Ficha técnica del instrumento clima laboral (CL-SPC)</i>	<i>58</i>
Tabla 11	
<i>Nivel inteligencia emocional general</i>	<i>59</i>
Tabla 12	
<i>Componentes de inteligencia emocional</i>	<i>59</i>



Tabla 13	
<i>Nivel inteligencia emocional general</i>	<i>60</i>
Tabla 14	
<i>Niveles del componente intrapersonal</i>	<i>61</i>
Tabla 15	
<i>Niveles del componente intrapersonal</i>	<i>63</i>
Tabla 16	
<i>Niveles del componente adaptabilidad.....</i>	<i>64</i>
Tabla 16	
<i>Niveles del componente manejo de estrés.....</i>	<i>65</i>
Tabla 18	
<i>Niveles del componente estado de ánimo en general.....</i>	<i>66</i>
Tabla 19	
<i>Niveles de categorías diagnósticas de estrés laboral general.....</i>	<i>68</i>
Tabla 20	
<i>Niveles de categorías diagnósticas de estrés laboral por factores.....</i>	<i>68</i>
Tabla 21	
<i>Niveles de categorías diagnósticas de estrés laboral por factores.....</i>	<i>68</i>
Tabla 22	
<i>Cansancio emocional</i>	<i>69</i>
Tabla 23	
<i>Despersonalización.....</i>	<i>70</i>
Tabla 24	
<i>Realización personal.....</i>	<i>71</i>
Tabla 29	
<i>Nivel de clima laboral general</i>	<i>72</i>
Tabla 26	
<i>Niveles de clima laboral por factores</i>	<i>73</i>
Tabla 27	
<i>Nivel inteligencia emocional general</i>	<i>73</i>
Tabla 28	
<i>Autorrealización</i>	<i>74</i>

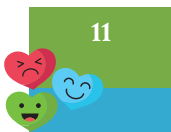
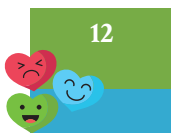


Tabla 29	
<i>Involucramiento laboral</i>	75
Tabla 30	
<i>Factor supervisión</i>	76
Tabla 31	
<i>Factor supervisión</i>	77
Tabla 32	
<i>Factor supervisión</i>	78
Tabla 33	
<i>Operacionalización de variables</i>	80
Tabla 34	
<i>Baremos de interpretación coeficiente de correlación múltiple</i>	81
Tabla 35	
<i>Relación entre la inteligencia emocional, estrés laboral y clima laboral</i>	81
Tabla 36	
<i>Resultados de los coeficientes de correlación de Spearman entre los componentes de inteligencia emocional y estrés laboral</i>	83
Tabla 37	
<i>Resultados de los coeficientes de correlación de Spearman entre los componentes de inteligencia emocional y clima laboral</i>	84
Tabla 38	
<i>Resultados de los coeficientes de correlación de Spearman entre los componentes de inteligencia emocional y estrés laboral</i>	86



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	
<i>Componentes esenciales en el docente del siglo XXI.....</i>	<i>18</i>
Figura 2	
<i>Fases del burnout.....</i>	<i>33</i>
Figura 3	
<i>Ciclo del clima organizacional.....</i>	<i>41</i>
Figura 4	
<i>Nivel de inteligencia emocional.....</i>	<i>62</i>
Figura 5	
<i>Nivel del componente intrapersonal.....</i>	<i>63</i>
Figura 6	
<i>Nivel del componente interpersonal.....</i>	<i>64</i>
Figura 7	
<i>Nivel del componente adaptabilidad.....</i>	<i>65</i>
Figura 8	
<i>Nivel del componente manejo de estrés.....</i>	<i>66</i>
Figura 9	
<i>Nivel del componente estado de ánimo en general.....</i>	<i>68</i>
Figura 10	
<i>Nivel de inteligencia emocional.....</i>	<i>70</i>
Figura 11	
<i>Cansancio emocional.....</i>	<i>71</i>

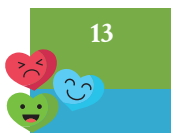


Figura 12	
<i>Despersonalización.....</i>	<i>72</i>
Figura 13	
<i>Realización personal.....</i>	<i>73</i>
Figura 14	
<i>Clima laboral general.....</i>	<i>75</i>
Figura 15	
<i>Autorrealización personal.....</i>	<i>76</i>
Figura 16	
<i>Factor involucramiento laboral.....</i>	<i>77</i>
Figura 17	
<i>Factor supervisión.....</i>	<i>78</i>
Figura 18	
<i>Factor comunicación.....</i>	<i>79</i>
Figura 19	
<i>Factor condición laboral.....</i>	<i>80</i>



INTRODUCCIÓN

La perspectiva de la educación se modifica a medida que la sociedad lo hace; en ese sentido, la educación que se ofrece —o debería brindarse— se adecúa a las necesidades y competencias que el ser humano necesita para hacer frente a una realidad siempre compleja. Aquello, se nota desde la extensión de la globalización —fenómeno multidimensional que ha cambiado rápidamente—, la sociedad en general y, por supuesto, el concepto y los fines que persigue la educación (Flórez et al., 2017).

Al hablar de la educación, no se pueden dejar de lado los roles que asumen los distintos agentes educativos, entre ellos, el personal docente. Así, la formación de los docentes debe contemplar diversos componentes, tales como aspectos éticos, pedagógicos, tecnológicos, científicos y humanísticos (Romero, 2019). En este libro, interesa resaltar el componente humano de la labor educativa, el cual consiste en la formación integral del ser humano, ente sumamente complejo.

En relación con la perspectiva humanística de la educación, se suele señalar que la enseñanza es una práctica emocional, por ejemplo, Da Vinci —hace cientos de años— ya había adelantado que el conocimiento tiene su origen en los sentimientos (Extremera et al., 2016), lo cual no está muy lejos de la verdad. Actualmente, se ha comprobado que la inteligencia humana consiste en el buen uso tanto del componente cognitivo como del emocional; incluso, en buena medida, las acciones están orientadas por las emociones (Del Rosal et al., 2018; Arrabal, 2018). Por lo tanto, se requiere



profesores con una gran entereza mental y emocional para poder formar buenos ciudadanos.

En cuanto a la docencia, es considerada una de las profesiones más exigentes y demandantes; además, tiene un alto grado de prevalencia para el desarrollo de enfermedades mentales como la ansiedad, depresión y estrés laboral (González y Orta, 2016).

Por otro lado, la docencia es la profesión en la que se han estudiado con mayor frecuencia las condiciones laborales (Granados et al., 2019). Ahora, a nivel organizacional, preocupan las condiciones de trabajo en la que laboran los empleados, en general, su salud laboral. En cuanto al ámbito educativo, la salud —tanto mental como física— del personal docente es importante para asegurar en buena medida un proceso educativo exitoso. En este siglo, se priorizan las condiciones del ambiente de trabajo; es decir, el clima laboral, aspecto vital en la capacidad de producción, grado de satisfacción de los trabajadores de una organización. Aquello, en el plano educativo, es trascendental; puesto que, se necesita un ambiente agradable y confortable para lograr un aprendizaje óptimo en los estudiantes y mantener, a la vez, un buen clima laboral para los docentes (Ministerio de Educación, 2017).

Con todo lo señalado, a lo largo de este libro, se hace un recuento de los conceptos de la inteligencia emocional, el estrés laboral y el clima laboral de los docentes; presentados en cinco capítulos. En el primer capítulo, se trata la inteligencia emocional. En el segundo capítulo, se abarca el estrés laboral. En el tercer capítulo, se brinda la información teórica del clima laboral. En el cuarto capítulo, se muestra el marco metodológico y el análisis de un estudio correlacional, cuantitativo y no experimental, que tiene por objetivo determinar la relación significativa entre estas tres variables en una institución educativa peruana. En el quinto capítulo, se realiza un balance general de todo el contenido, se señalan, además, algunas recomendaciones para los docentes, algunos de los agentes principales en el desarrollo y progreso de la sociedad.



CAPÍTULO I

ASPECTOS MEDULARES SOBRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL



Desde hace unas décadas, la educación —tal como se conocía— está cambiando de paradigma, pues antes el conocimiento y saber teórico-metodológico eran considerados como ejes en el desempeño del docente; sin embargo, en la actualidad se indica que el ser humano es un ser integrado y complejo, con aspectos cognitivos, afectivos y emocionales, que constantemente interactúa con el medio que lo rodea (Torres-Estacio, 2017). Uno de ellos es la inteligencia emocional, considerada como un elemento vital en el proceso de aprendizaje-enseñanza (Extremera et al., 2016; Torres-Estacio, 2017).

El objetivo de este capítulo es tratar, de manera general, la inteligencia emocional. Para tal fin, en primer lugar, se describe el perfil del docente del siglo xxi, las cualidades, las competencias y los conocimientos que debe poseer para poder contribuir eficazmente en la formación integral del alumno. En segundo lugar, se presentan las definiciones principales de la inteligencia emocional. En tercer lugar, se describe la naturaleza de las emociones, así como su clasificación. En cuarto lugar, se resalta la im-



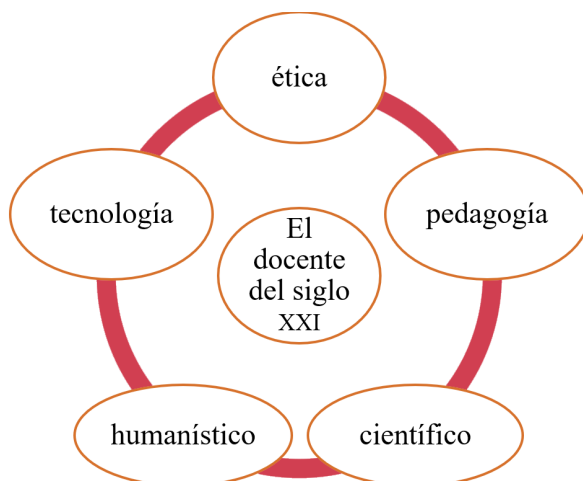
portancia de esta inteligencia en el personal educativo, en específico, en el docente. Por último, se indican los instrumentos más conocidos para la medición de la inteligencia.

1.1. El docente del siglo XXI

Ante las cuantiosos y significativos cambios de la sociedad y, por ende, de la educación en general, es vital que los agentes educativos —directores, personal administrativo y docentes— estén involucrados en el proceso educativo. Tal como señalan Peralvo et al. (2018), los conocimientos se modifican y avanza de manera exponencial con el paso del tiempo, además, se van creando nuevas disciplinas, especialidades, etcétera, por lo que el currículo educativo, el perfil docente y el sistema educativo deben actualizarse constantemente. A continuación, se hará una breve reflexión sobre el rol que tiene el maestro en el proceso educativo, así como de los cambios que se han producido en cuanto a su concepción.

Figura 1

Componentes esenciales en el docente del siglo XXI



Nota. Adaptado de Romero (2019).



El docente es considerado uno de los agentes principales en el proceso educativo, por ello, en el nuevo panorama educativo se requiere de docentes que sirvan de guía u orientador en el aprendizaje de los alumnos; es decir, los alumnos son quienes construyen —gracias a la guía del maestro— su propio conocimiento. Para cumplir tal objetivo, los maestros deben capacitarse, informarse y poseer ciertas habilidades y competencias necesarias en el plano educativo. Al respecto, en la Figura 1, se muestran las cualidades que el docente del siglo XXI debe cumplir para poder ofrecer una educación de calidad, seguidamente se expone un resumen de cada uno de ellos, de acuerdo con lo afirmado por Romero (2019).

1.1.1. Componente ético

Este componente se relaciona con la moral, con aquellos actos considerados buenos o malos. Al respecto, se indica que un buen docente debe poseer las siguientes cualidades en su clase para asegurar un correcto aprendizaje: amor, caridad, esperanza, justicia, conocimiento, honestidad, paciencia, prudencia, humildad, entre otras. Todos estos elementos hacen del maestro un ser ético, quien, para poder inculcar buenas prácticas morales en sus alumnos, no puede faltar a ninguno de los principios señalados. Dicho de otra manera, no se puede pretender inculcar estos valores sin antes haberlos interiorizado a consciencia en nuestro actuar diario.

1.1.2. Componente pedagógico

Esta dimensión trata sobre los métodos y las estrategias de enseñanza del docente, ya que los conocimientos del maestro no solo se deben ceñir a una materia en particular, sino que también debe conocer el mejor camino para que estos pueden ser comprendidos y asimilados a cabalidad por el alumnado. En ese sentido, se requiere de maestros, cuya metodología pedagógica logre captar la atención e incentivar la motivación del alumno.

1.1.3. Componente científico

Es conocido que el maestro es uno de los agentes educativos que imparte conocimientos sobre un área en particular a sus alumnos, este componente se asocia, precisamente, con las habilidades que el docente debe poseer; es decir, su capacidad investigativa, crítica y siempre abierta al saber en general. Por lo tanto, el maestro del siglo XXI debe ser un constructor de su conocimiento, por ello, es vital que sepa indagar al momento de leer para poder impartir estas habilidades en sus alumnos.

1.1.4. Componente tecnológico

Esta faceta se relaciona con la sociedad del conocimiento y con la introducción de las Tecnologías de la Información y el Conocimiento (TIC) en los distintos ámbitos de la sociedad, en este caso, en el educativo.

1.1.5. Componente humanístico

Al tener en cuenta que el docente se va encargar de la educación de otros seres humanos es importante que se considere la gran complejidad de un ente de esta naturaleza; en ese sentido, es primordial que el docente tenga una formación humanística —faceta que ha sido desplazada por priorizar roles políticos o administrativos del docente— independientemente del área del saber en el que se especialice. Por lo tanto, el maestro del siglo xxi debe promover un aprendizaje cuyas bases sean la sensibilidad, la inteligencia, la autonomía y la solidaridad, por lo que se requiere que sepa tanto la teoría como la metodología sobre la psicología educativa y la pedagogía.

1.2. Definiciones sobre inteligencia emocional

La inteligencia emocional (en adelante, IE) es la capacidad que tiene el ser humano para gestionar y aceptar conscientemente sus emociones —aquello repercute y tiene gran relevancia en el actuar diario y, por tanto, en las decisiones que se tomen a lo largo de la vida—. Al respecto, hasta hace



unas cuantas décadas, se creía que las actividades que el ser humano realiza se orientan exclusivamente por nuestro coeficiente intelectual (CI), es decir, solo se consideraban las habilidades matemáticas y lingüísticas como los componentes medulares para determinar si una persona es inteligente o no (Cazallo et al., 2020); sin embargo, gracias a la teorización en torno a la IE, en la actualidad se reconoce que las emociones influyen significativamente y guían en buena medida nuestras acciones. Tal como señala Arrabal (2018), se estima que alrededor del 95 % de las acciones están mediadas por el componente emocional.

Por su parte, Fernández y Ramos (2016) indican que existe una gran confusión en torno a la definición de la IE. Para ellos, la definición propuesta por Peter Salovey y John Mayer es una de las más acertadas y serias científicamente. Estos autores afirman que la IE es la habilidad de las personas para percibir, controlar, comprender y usar las emociones. En esa misma línea, Fernández y Ramos (2016) refieren que la inteligencia emocional es la capacidad para conciliar, en un punto medio y de la mejor manera, la razón y los deseos, productos de nuestras emociones. Asimismo, Fernández y Ramos (2016) agregan que aquellos individuos que tienen desarrollada esta habilidad son sanos tanto corporal como mentalmente, además, tienen un mejor desempeño en el plano social y profesional.

Al revisar la literatura, las definiciones de la IE giran en torno a dos premisas teóricas:

- La IE como una habilidad cognitiva.
- La IE como la integración del conjunto de habilidades cognitivas, rasgos de personalidad, competencias socioemocionales, aptitudes en cuanto a la motivación.

De acuerdo con el primer modelo teórico, la inteligencia emocional es definida como una habilidad o capacidad para percibir, comprender y regular las emociones, en otras palabras, en saber distinguir y manejar nuestras emociones en el actuar diario y en la toma de decisiones. Según el



segundo modelo teórico, la IE es considerada como una mezcla de varios componentes; es decir, existe una dinámica y relación entre elementos de un conjunto (habilidades, personalidad, competencias y aptitudes), los cuales se orientan a la capacidad para gestionar eficazmente las emociones, saber adaptarse a los cambios, así como tener una perspectiva realista, positiva y flexible (Ruvalcaba et al., 2020).

1.3. Las emociones

Tratar de definir el concepto de emociones es una tarea complicada, ya que existe una mescolanza de perspectivas alrededor, miradas literaria, filosófica, medicinal o psicológica (Bjerg, 2019).

De acuerdo con la American Psychological Association (APA, 2020a), la emoción es un patrón de reacción compleja que involucra aspectos fisiológicos, conductuales, y experimentales, por los que una persona lidia con un tema o situación personalmente significativo. La cualidad particular de la emoción está determinada por el significado específico de la situación; por ejemplo, si la situación significa ‘amenaza’, la emoción resultante será de miedo. Generalmente, la emoción implica sentimiento; sin embargo, la diferencia radica en que la primera consiste en un compromiso o acuerdo implícito con el mundo, mientras que la segunda es una experiencia personal y subjetiva. Además, es un estado puramente mental sin ningún correlato fisiológico, a diferencia de las emociones que sí interactúan con el mundo.

Asimismo, Bisquerra (2016) puntualiza que todas las emociones son buenas, a pesar de que algunas puedan ser comúnmente percibidas como buenas y malas, lo que realmente importa es la gestión que se hace de ellas; es decir, el correlato que tienen en el accionar.

En cuanto a la clasificación de las emociones, estas se dividen en primarias y secundarias, también llamadas mixtas o complejas (Blanco, 2019; Siles et al., 2016). Las primeras son consideradas innatas, pues se caracterizan por



ser irreflexivas en cuanto a su expresión no verbal (Siles et al., 2016). Estas son la tristeza, el miedo, la cólera y la alegría, que se reconocen en cualquier ser humano, independientemente de su género, sexo o procedencia geográfica/social. Las segundas, las emociones secundarias, se relacionan con las respuestas frente a estímulos de la sociedad. Son el resultado de la combinación de las emociones primarias; algunos ejemplos de este tipo son la envidia, la nostalgia, la resignación, la vergüenza, entre otros (Blanco, 2019).

1.4. Importancia de la inteligencia emocional en el personal docente

Tal como se señaló, la formación del docente se centraba en los componentes cognitivos y cognoscitivos, es decir, en el manejo de los conocimientos teóricos y metodológicos de un área del saber en específico; sin embargo, todo aquel que pretenda ser profesor debe formarse y ser competente en su IE (Extremera et al., 2016). El motivo principal que subyace ante esta afirmación es que el docente es el modelo a seguir por el estudiante (Torres-Estacio, 2017). A continuación, se señalan los beneficios a nivel escolar que se obtienen en el actuar de docentes emocionalmente inteligentes:

- Está bien documentada la relación entre las habilidades emocionales y el rendimiento en el trabajo (Cejudo y López, 2017), es decir, mientras exista un mejor desarrollo de la inteligencia emocional, el desempeño en el trabajo será eficiente y eficaz.
- En la literatura, se señala que para tener alumnos emocionalmente estables y sanos se requiere de docentes con las mismas aptitudes, por lo que se necesita que estos desarrollen y consoliden sus habilidades emocionales. Dicho de otra manera, una de las ventajas de la IE es que, gracias a ella, los maestros forman ciudadanos estables e inteligentes emocionalmente (Extremera et al., 2016).



- Entre otras ventajas, la IE sirve como un escudo frente a problemas derivados del cansancio de la labor docente, como el estrés o el cansancio. Por otro lado, se relaciona con un mejor desempeño docente en el aula.

Si se consideran centrales los actores con el rol de líder en una organización, es importante que estén dotados de las habilidades emocionales, ya que necesitan comunicarse eficazmente con el resto de trabajadores, entre ellos, los docentes de las instituciones educativas (Cazallo et al., 2020).

1.5 Medición de la inteligencia emocional

Hay una gran diversidad de definiciones en torno al concepto de inteligencia emocional y las emociones, cada una de ellas enmarcadas en un modelo teórico distinto. Al respecto, se refiere que la elección del instrumento de medición debe ir de acorde con las premisas que uno considere para la definición. Asimismo, en la literatura científica, se advierte la falta de instrumentos de medición de la IE para ciertos grupos etarios, sobre todo, niños y adolescentes (Sánchez y Robles, 2018). A continuación, se muestran algunos rasgos resaltantes de los instrumentos más conocidos en la literatura concerniente:

1.5.1. *Trait Meta-Mood Scale (T. M. M. S.)*

Escala creada de acuerdo con las bases teóricas del modelo de habilidad de Mayer y Salovey, en el cual se contempla que la IE está conformada por tres procesos: percepción, comprensión y regulación de las emociones (Giménez y Prado, 2017). El instrumento original tiene 48 ítems, los cuales se reducen a 24 en la estandarización para la población española, realizada por Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos. Una de las características más importantes del instrumento es que se basa en el estudio del aspecto intrapersonal de la IE; lo cual quiere decir, que está compuesto por las siguientes dimensiones: atención a los sentimientos, claridad emocional y reparación de las emociones, además, está dirigido al grupo etario comprendido entre los 18 y 57 años (Sánchez y Robles, 2018).



1.5.2. Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT)

Este test fue realizado según la propuesta teórica de Mayer, Salovey y Caruso, para quienes la IE es una habilidad; en ese sentido, en el MSCEIT, se consideran elementos como la percepción, la expresión, la comprensión, el manejo y el uso de las propias emociones como las de otras personas (Cejudo, 2016). Respecto a la estandarización española realizada por Extremera y Fernández-Berrocal, la estructura de este instrumento, estuvo conformado por 14 ítems, los cuales se dividen en dos áreas: experiencial y estratégica.

- **Área experiencial**: se relaciona con la capacidad para percibir las propias emociones como las del resto, así como con saber direccionar los sentimientos para mejorar el pensamiento;
- **Área estratégica**: se asocia con el accionar, de acuerdo con la información emocional y sentimental que se recopile.

Entre otras características, este instrumento —en su versión española— está dirigido a las personas cuya edad está entre los 16 y 58 años (Sánchez y Robles, 2018).

1.5.3. Emotional Quotient Inventory (EQ-i)

El Emotional Quotient Inventory, o el modelo de Bar-On de inteligencia emocional, es uno de los primeros instrumentos elaborados para medir la IE (Sánchez y Robles, 2018).

Como parte de su sustento teórico, se considera que la IE es un grupo interrelacionado de habilidades cognitivas, competencias socioemocionales y aptitudes, que permiten que la persona comprenda y exprese sanamente sus emociones. Además, esta inteligencia influye en la toma de decisiones (Ruvalcaba et al., 2020). Por ello, se refiere que en este modelo se integran tanto aspectos afectivos como sociales.



Este instrumento se estructura, en su versión original, como un autoinforme, compuesto por 133 ítems, los cuales recopilan información que se agrupa en cinco componentes; estos son 1) inteligencia intrapersonal, 2) inteligencia interpersonal, 3) manejo del estrés, 4) aceptabilidad y 5) estado de ánimo (Sánchez y Robles, 2018), los cuales se presentan en la Tabla 1.

Tabla 1
Estructura del modelo de Bar-On de inteligencia emocional

Componente		Subescalas
1	Competencia intrapersonal	1 Autoconcepto
		2 Autoconciencia emocional
		3 Asertividad
		4 Independencia
		5 Autoactualización
2	Competencia interpersonal	6 Empatía
		7 Responsabilidad emocional
		8 Relaciones interpersonales
3	Manejo del estrés	9 Tolerancia al estrés
		10 Control de impulsos
4	Aceptabilidad	11 Estrategia de solución de problemas
		12 Prueba de realidad
		13 Flexibilidad
5	Estado de ánimo	14 Optimismo
		15 Felicidad

Nota. Adaptado de Ruvalcaba et al. (2020)

Como se observa en la Tabla 1, los cinco componentes se dividen en quince subescalas. Al respecto, Ruvalcaba et al. (2020) exponen que

1. **Inteligencia intrapersonal:** se asocia con las habilidades para comprender las propias emociones; es decir, saber identificar y reconocer qué se siente frente a una situación concreta. Asimismo, se relaciona con la capacidad para comprender cuáles son las fortalezas y debilidades, así como para expresar asertivamente los sentimientos, pensamientos y necesidades.
2. **Inteligencia interpersonal:** en este componente figuran las competencias requeridas en el reconocimiento e identificación de las emociones y necesidades del resto de personas, además, en la creación de lazos intrapersonales saludables, cooperativos y constructivos.
3. **Manejo del estrés:** en este componente, se hallan las capacidades asociadas a la tolerancia y respeto por los demás, y las habilidades para controlar los impulsos; aquello repercute, de manera similar al caso anterior, en la gestión positiva de las emociones.
4. **Aceptabilidad:** este componente se relaciona con la capacidad para, en primer lugar, afrontar los problemas desde una perspectiva flexible y realista; en segundo lugar, para enfocarse en la resolución de problemas intra e interpersonales.
5. **Estado de ánimo:** este componente se relaciona con las competencias para mantener una actitud positiva y optimista ante las vicisitudes.





CAPÍTULO II

ESTRÉS LABORAL: UN RECORRIDO CONCEPTUAL

Actualmente, uno de los rasgos más comunes de las sociedades contemporáneas en el mundo es el aumento del estrés en la población, sobre todo, por causas laborales; por lo que, de acuerdo con la OMS, este será la nueva epidemia del siglo XXI (Rodríguez et al., 2017). En el plano estadístico, se estima que alrededor de 1000 personas fallecen diariamente a causa de su trabajo, de manera directa o indirecta. Si se comparan las estadísticas del año 2014 al año 2017, se comprueba que el número de personas que fallecen a causa de su trabajo ha aumentado de 2,33 a 2,87 millones (Organización de las Naciones Unidas, 2019).

Los profesionales que son más propensos a desarrollar este complejo problema de salud laboral son aquellos que se dedican al cuidado o servicio de otras personas; entre ellos, destaca la labor docente como uno de los trabajos más exigentes y demandantes, la cual es, a su vez, una de las más importantes para la formación de quienes serán los ciudadanos del mañana (Del Pilar y Pando, 2019). Por lo tanto, es importante conocer este



tema a más profundidad, comprender qué se entiende por estrés laboral, su sintomatología, sus consecuencias, entre otros puntos.

En ese sentido, en este capítulo, se tiene por objetivo caracterizar el estrés laboral y todo lo que concierne. Para tal fin, en primer lugar, se muestran algunos conceptos generales del estrés; luego, se define el término *estrés laboral* —el cual es la preocupación analítica que interesa en este apartado—. En segundo lugar, se abarca el *burnout*, considerado como la manifestación y consecuencia más aguda del estrés laboral, así como sus fases. En tercer lugar, se señala la relación que se establece entre este tipo de estrés y otros factores, tales como el rendimiento laboral, productividad de la organización, desarrollo de enfermedades cardiovasculares, deterioro de la salud mental. En cuarto lugar, se muestran los instrumentos más empleados en la medición del estrés laboral y, por último, se trata el panorama actual estadístico de esta enfermedad.

2.1. Estrés laboral

Anteriormente, se creía que el estrés laboral, a nivel organizacional, era un rasgo sin menor significancia, cuyo manejo se debía a un factor motivacional —por ejemplo, mantener a los trabajadores atentos y motivados—; sin embargo, en la actualidad, es reconocido como una enfermedad laboral de gran impacto en las organizaciones y en la vida de los empleados (Sánchez et al., 2020).

En cuanto al estrés laboral, este es considerado, generalmente, como una respuesta psicofisiológica (Osorio y Cárdenas, 2017). A continuación, se muestran algunos conceptos propuestos para este término.

Tal como se observa en la Tabla 2, el estrés laboral es definido, por un lado, como una respuesta, un producto o un resultado que contempla aspectos psicológicos y físicos de la persona ante una situación específica, en este caso, el trabajo y todo lo que conlleva a su realización; asimismo,



es tomado como un estado psicológico que, de igual manera, presenta una sintomatología y acarrea problemas sociales.

Tabla 2

Principales conceptos del estrés laboral

Conceptos del estrés laboral
Producto de la ambigüedad y el conflicto del rol de trabajo.
Respuesta biológica y psicológica de la persona frente a las exigencias del medio.
Resultado de demandas laborales que sobrepasan la capacidad y habilidades de la persona.
Estado psicológico que se caracteriza por presentar sintomatología física y disfunciones sociales; además, es producto de presiones de índole física, mental y social.

Nota. Adaptado de Osorio y Cárdenas (2017).

Según la OMS, algunos de los factores causantes del estrés laboral, también denominados *estresores laborales*, son los siguientes (Mejía et al., 2019):

- Un trabajo excesivamente rutinario o desagradable, por ejemplo, el ambiente laboral.
- Una gran carga laboral o, en caso contrario, la falta de trabajo.
- Poco o bajo nivel de participación en la toma de decisiones de las actividades laborales.
- Una promoción laboral ineficiente.
- Criterios de evaluación laboral complejos y tediosos.
- No tener un rol ni funciones fijas y claras de trabajo en la organización.
- Relaciones interpersonales no saludables con los compañeros de trabajo.



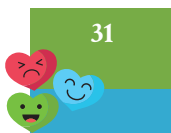
En cuanto a las consecuencias del estrés laboral, estas son el burnout, el bajo rendimiento laboral, así como el aumento de la prevalencia y predisposición al consumo de drogas, entre otros efectos; en última instancia, puede conllevar al suicidio (Mejía et al., 2019).

Como se señaló, uno de los efectos de esta enfermedad es el bajo rendimiento laboral, esto se debe a que el estrés se manifiesta también fisiológicamente en el individuo, es decir, no solo afecta la salud mental del individuo, también la integridad física. En la literatura científica correspondiente, se señala que constituye, por ejemplo, un factor de riesgo en el desarrollo de enfermedades cardiovasculares (Sánchez et al., 2020), principales causantes de la alta tasa de mortalidad a nivel mundial. Todo aquello repercute en la integridad y el bienestar del trabajador y, por ende, en las actividades que este realice (Sánchez et al., 2020).

2.2. El *burnout*

El *burnout* —su traducción literal es ‘estar quemado’ y se denomina, en español, desgaste laboral— es considerado la realización más perjudicial del estrés laboral (Rodríguez et al., 2017). Se trata de un síndrome psicológico caracterizado por respuestas sugestivas agrupadas en tres dimensiones (Cabello y Hernández, 2016; Serna y Martínez, 2020):

- a. **Cansancio emocional:** falta de recursos emocionales para enfrentar las situaciones laborales.
- b. **Baja realización personal:** relacionado con los bajos logros personales o, en general, la realización personal en el trabajo; se manifiesta en actitudes negativas hacia uno mismo, baja autoestima, entre otros.
- c. **Despersonalización:** actitudes distantes, no empáticas, así como la ausencia de sensibilidad emocional hacia la sociedad (Granados et al., 2019).



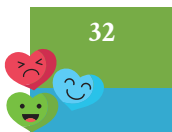
La APA (2020b), por su parte, define el *burnout* —término acuñado por el psiquiatra estadounidense Freudenberger— como un cansancio mental, físico y emocional de la persona, acompañado por un bajo nivel de motivación, pensamientos negativos sobre uno mismo u otras personas. Por otro lado, es el resultado de la exposición al estrés laboral, es decir, por trabajar con altos niveles de estrés y tensión. Se indica que este síndrome es más propio de las personas que tienen un trabajo orientado al servicio de otros individuos, por ejemplo, el personal médico (enfermeras, médicos, internos), los docentes o los cuidadores de pacientes con enfermedades crónicas y degenerativas.

Para resumir este punto, el *burnout* es fallar, sentirse sumamente cansado y desgastado por una excesiva demanda de energía, recursos emocionales y físicos, fuerza espiritual (Posada et al., 2019).

Al tratarse de un problema que afecta el componente fisiológico del trabajador, presenta una sintomatología. Los síntomas más comunes de este síndrome, con especial atención en el personal docente, son irritabilidad, depresión, cefalalgia, pérdida de apetito, dificultad en la comunicación, desesperación, problemas de sueño, sensación de tristeza y otras más. En esta línea, el *burnout* es un factor de riesgo no solo para el personal docente, sino también para el sistema educativo en general, debido a que afecta la calidad del proceso educativo (Posada et al., 2019).

2.2.1. Fases del *burnout*

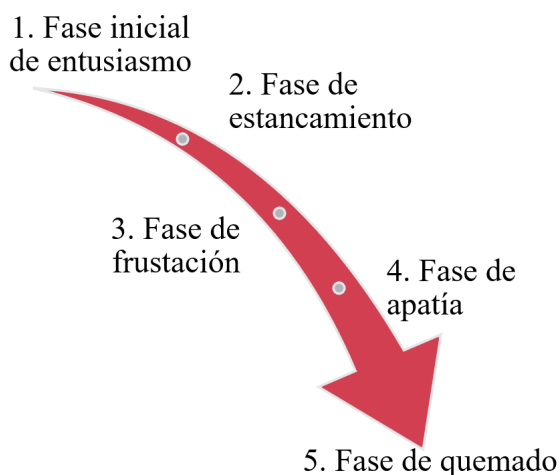
El síndrome del *burnout* comprende todo un proceso, por lo que su aparición en el individuo no se produce de manera repentina ni súbita, sino que tiene un desarrollo en un lapso. Asimismo, suele ser un proceso cíclico; es decir, se reinicia de manera secuencial. Existen muchas propuestas en cuanto a la clasificación de las etapas: Freudenberger considera doce etapas, y Priess y Kebza consideran cuatro etapas (Honková et al., 2016). A continuación, se muestra la propuesta más conocida para identificar las etapas del *burnout*; está conformada por cinco estadios: fase inicial de



entusiasmo, fase de estancamiento, fase de frustración, fase de apatía y, por último, fase de quemado o *burnout*, tal como se muestra en la Figura 2.

Figura 2

Fases del burnout



Nota. Adaptado de Del Rocío et al. (2018).

- 1. Fase inicial de entusiasmo:** en esta etapa, el trabajador muestra una actitud positiva, entusiasta, con gran energía, hacia su nuevo puesto de trabajo. No le importa la carga laboral ni una eventual extensión de su jornada laboral (Del Rocío et al., 2018), incluso puede ofrecerse como voluntario en actividades que sobrepasan su función en la organización (Honková et al., 2016).
- 2. Fase de estancamiento:** en la segunda fase, al no cumplirse las expectativas laborales planteadas en un inicio, el individuo empieza a notar un desequilibrio entre su esfuerzo laboral y la retribución que recibe; aquello se agudiza con el tiempo, y se desarrolla un estadio psicopatológico (Del Rocío et al., 2018). El nivel de entusiasmo decrece, asimismo, el trabajador comprende que sus metas planteadas en un inicio no son factibles; se presenta, además, desentendimiento entre este y sus compañeros, así como con las órdenes superiores (Honková et al., 2016).



3. **Fase de frustración:** en esta tercera etapa, el individuo empieza a presentar frustración y desmoralización, ya no siente ilusión por su trabajo; por el contrario, este le resulta sin sentido, empieza a sentir apatía e irritabilidad ante cualquier problema (Del Rocío et al., 2018), por lo que empieza a buscar nuevas actividades que le produzcan motivación y entusiasmo, característica de la primera etapa. Usualmente, suele recurrir a actividades de ocio, intenta formar relaciones amorosas con sus compañeros, entre otros (Honková et al., 2016).
4. **Fase de apatía:** en la cuarta etapa, se empiezan a presentar mecanismos de defensa ante los estresores laborales; aquello se manifiesta en alteraciones tanto en el aspecto actitudinal como conductual: el trabajador actúa de manera mecánica, fría y distante (Del Rocío et al., 2018). Según Honková et al. (2016), en esta fase el síndrome de burnout se encuentra en su máximo nivel, la persona va a trabajar por necesidad, se presenta un sentimiento de desesperanza e impotencia.
5. **Fase de quemado:** la última fase se caracteriza por el colapso emocional y cognitivo del trabajador, lo que conlleva a que, eventualmente, renuncie a su puesto de trabajo o continúe laborando bajo un estadio de frustración e insatisfacción (Del Rocío et al., 2018). Honková et al. (2016) agregan que el trabajador carece de estabilidad emocional, sufre de depresión, incluso, sus compañeros de trabajo más próximos pueden presentar la misma condición.

2.3. El estrés laboral en el personal docente

En la literatura científica existe una gran cantidad de profesiones y oficios que presentan este problema de salud laboral, tales como el personal de enfermería, los docentes, los médicos, el personal asistencial, los deportistas de alto rendimiento, los cuidadores de enfermos crónicos, los trabajadores de entidades bancarias y financieras, los conductores de tránsito, entre otros (Larico et al., 2021; López et al., 2018; Sarsosa y Charria, 2018).

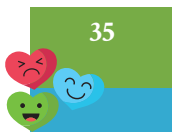


El estrés laboral —en estos casos expuestos— tiene distintos agentes estresores que, de manera general, se pueden agrupar en tres dimensiones: estresores ambientales, como condiciones físicas de los centros de salud, las aulas de clase, los centros de entrenamiento, las carreteras de tránsito, etcétera; estresores originados por la tarea en sí, como la carga mental, la carga emocional, la carga física, el control sobre la tarea, etcétera, y estresores organizacionales, como la ambigüedad y el conflicto en los roles laborales dentro del sistema, la falta de organización y de comunicación, la poca participación de los trabajadores en la toma de decisiones, etcétera.

De manera general, el estrés laboral se presenta en aquellos trabajos que consisten, fundamentalmente, en el cuidado o el brindado de servicios a otras personas, por ejemplo, la labor que realizan los docentes. Este trabajo resulta complejo porque se está en constante interacción y comunicación con entes biopsicosociales en proceso de crecimiento, desarrollo y formación.

Este tipo de estrés específico, también es denominado *estrés docente*. Este fenómeno se produce por diferentes factores; de acuerdo con Alvites (2019), se resaltan los siguientes:

- La ausencia o el bajo desarrollo de las habilidades emocionales en el docente, las cuales son necesarias para manejar el ambiente del aula escolar (Extremera et al., 2016).
- Excesivo número de estudiantes en el aula.
- Indisciplina y falta de interés de los alumnos.
- Poco apoyo del resto de agentes educativos, como los padres de familia, directores y personal administrativo.
- Gran número de evaluaciones complejas de la labor docente, así como la presentación de informes u otros documentos requeridos por la administración educativa.



- La infraestructura, es decir, las condiciones físicas del salón de clases y el equipamiento.

Por otro lado, las principales consecuencias del estrés son las siguientes:

- El estrés laboral de los docentes repercute en los alumnos, su percepción de la escuela y la educación, su formación y desempeño escolar, entre otros.
- Ausencia de capacidad emocional, cinismo.
- La deserción de una gran cantidad de maestros.
- Actitudes poco emocionales, cinismo.
- Bajo nivel de desempeño laboral.
- Falta de compromiso con el proceso educativo.
- El desarrollo de enfermedades mentales, como la depresión y la ansiedad.

2.4. Medición del estrés laboral y burnout

Tabla 3

Instrumentos más usados para la medición del estrés laboral

Instrumentos	Dimensiones
Cuestionario de contenidos de trabajo (JCQ)	Demandas de trabajo
	Control laboral
	Apoyo social del trabajo
Cuestionario de desequilibrio esfuerzo-recompensa	Esfuerzo
	Recompensa
Cuestionario psicosocial de Copenhague (CoPsoQ)	Demandas laborales
	Formas nocivas de trabajo
	Satisfacción en el trabajo
	Conflicto trabajo-vida personal

Nota. Adaptado de Osorio y Cárdenas (2017)

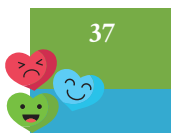
La medición del estrés laboral y la elección de un instrumento se efectúa de acuerdo con las bases teóricas con las que se define este término y de acuerdo con el marco conceptual en el que se enmarque (Patlán, 2019).

Tal como muestra la Tabla 3, el primer instrumento se compone de tres dimensiones: demanda de trabajo, control laboral y apoyo social del trabajo.

1. **Demanda de trabajo:** el primer componente se relaciona con la carga y el esfuerzo que se exige en el puesto laboral.
2. **Control laboral:** el segundo componente, se considera la discreción, la participación en la toma de decisiones, el esfuerzo, entre otras.
3. **Apoyo social del trabajo:** el tercer componente, trata la capacidad de apoyo y soporte entre compañeros de trabajo, así como por parte de los supervisores (Osorio y Cárdenas, 2017).

Por lo tanto, la finalidad de este cuestionario es caracterizar los aspectos sociales y psicológicos de un puesto de trabajo, entre otras particularidades. Se basa en el modelo teórico, está compuesto por 49 ítems (en su versión original), además, tiene una gran cantidad de estandarizaciones. Se estima que ha sido traducido a veintitrés idiomas (Juárez, 2017).

En cuanto a la medición del *burnout*, el instrumento más conocido es el *Maslach burnout inventory* (MBI), cuestionario que se basa en la propuesta teórica de la estudiosa estadounidense Cristina Maslach, quien indica que el *burnout* se operacionaliza en tres escalas: cansancio emocional, baja realización personal y despersonalización. El MBI tiene una gran aceptación a nivel internacional (Olivares, 2017).



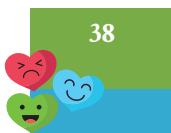


CAPÍTULO III

UN PANORAMA GENERAL DEL CLIMA LABORAL

En la actualidad, hay una gran preocupación en generar un ambiente agradable para los trabajadores; es decir, mantener y tener un buen clima laboral en las organizaciones, pues, gracias a este factor, se mantienen los niveles de rendimiento de los trabajadores, como el nivel de productividad, la competitividad y la reputación de la entidad en el mercado (Bordas, 2016). Dicho de otra manera, en las instituciones, cada vez se considera más importante mantener una calidad de vida saludable para sus trabajadores (Gago et al., 2017).

Para tal fin, en primer lugar, se exponen las definiciones centrales de clima laboral, de acuerdo con los distintos marcos teóricos. En segundo lugar, se señalan sus características principales, la comunicación, el grado de participación de los trabajadores, la planificación, el liderazgo, entre otras. Luego, se indica la clasificación de los tipos de clima laboral, a saber, se establece la diferencia entre los autoritarios (explotador y paternalista) y los participativos (consultivos y en grupo). Posteriormente, se señalan y describen las dimensiones del clima laboral; entre ellas, figuran la autono-



mía, la cooperación y el apoyo, la organización y la estructura, entre otras. Por último, se resalta su importancia en las organizaciones, con especial atención en las instituciones educativas.

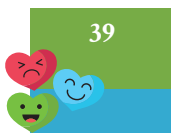
3.1. Definiciones de clima laboral

La teorización del término *clima laboral*, que tiene diversas denominaciones en la literatura (ambiente laboral, medio laboral, clima organizacional), se inició a mediados de la década de los 60, por investigadores estadounidenses (Iglesias y Torres, 2018). Existen muchas definiciones del clima laboral. En la literatura, destacan las propuestas desde una perspectiva organizacional. Al respecto, de manera general, el clima laboral es empleado para referir a todo el armazón psicológico que sostiene una organización, que se percibe e influye en la conducta de los trabajadores (Jiménez et al., 2020).

En otras propuestas, se refiere que el clima laboral es un conjunto de características perdurables que distinguen a una organización de otra. Por otro lado, también es definido como el conjunto de características del ambiente de una organización, las cuales pueden ser percibidas y tienen influencia en el comportamiento de los trabajadores.

Asimismo, se resalta que no existen dos organizaciones con climas laborales idénticos: cada institución tiene un clima propio (incluso a nivel departamental dentro de ella), construido por la conducta de sus empleados; lo que sí puede ocurrir es que dos organizaciones presenten ambientes similares (Rengifo et al., 2017).

Por su parte, Gago et al. (2017) sostienen que el clima laboral es la percepción que tiene el trabajador de su centro de labores y de las relaciones psicosociales que se establecen en ella; agregan que un clima laboral inadecuado puede repercutir en el desarrollo del *burnout*, síndrome muy recurrente en las profesiones y oficios que se encargan del cuidado y servicio a



otros seres humanos, por ejemplo, el personal docente o médico, como el personal de enfermería (González y Orta, 2016).

Generalmente, el concepto de clima laboral se compone de los siguientes elementos: ambiente físico, características estructurales, ambiente social, entre otros (Viñán et al., 2017).

- **Ambiente físico:** está constituido por todo el espacio físico de la organización, el equipamiento, la inmobiliaria, el medio en el que laboran los trabajadores.
- **Características estructurales:** está conformado por la estructura formal de la organización, las directrices de los directivos.
- **Ambiente social:** se refiere a las relaciones sociales que se establecen entre los trabajadores: conflictos, compañerismo, entre otros.
- **Características personales:** se refiere a las actitudes y aptitudes de los trabajadores.
- **Comportamiento organizacional:** es el conjunto de rasgos de la organización, como el nivel de productividad, ganancias, pérdidas, rentabilidad.

Según Viñán et al. (2017), de acuerdo con estos componentes, el clima laboral de una organización se conforma y se distingue; en otros términos, se forma por la interacción de aspectos propios de la organización (estructura, ambiente físico, comportamiento organizacional) y de sus trabajadores (actitudes y aptitudes).

3.2. Clima laboral: características

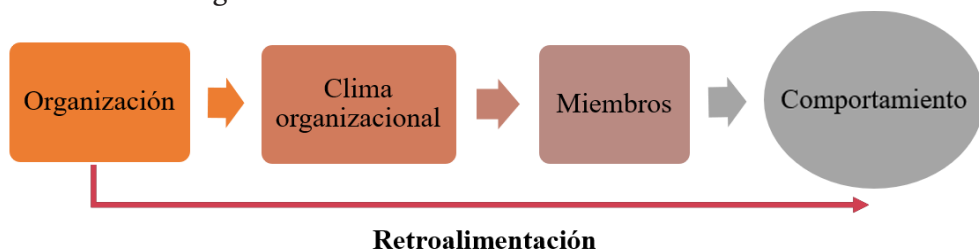
Tal como se señaló, la definición de clima laboral, en buena medida, está determinada por el comportamiento de los trabajadores, así como por la percepción que tienen ellos sobre la organización (Pedraza, 2018). Se suele señalar que tras el concepto de clima laboral existe un circuito cerrado de



retroalimentación entre el ambiente del trabajo y la conducta, rendimiento y productividad de los trabajadores, tal como se muestra en la Figura 3.

Figura 3

Ciclo del clima organizacional



Nota. Tomado de Guevara (2018).

De manera análoga al ser humano —quien presenta una conducta y personalidad en particular—, una organización también presenta una personalidad, la cual es percibida e influenciada por los trabajadores; de manera similar, también puede ser sana o lesiva para el desarrollo de quienes la conforman o estén en contacto con ella. Al respecto, existe una serie de características que distinguen el clima laboral de una organización de otras; estas son la comunicación, la participación, el nivel de satisfacción, planificación, confianza, liderazgo, creatividad, entre otras (Guevara, 2018).

3.3. Tipos de clima laboral

En el modelo propuesto por Likert, se señala que existe un conjunto de variables que se relacionan con la diversidad de climas laborales. El autor las agrupa en tres conjuntos: causales, intermedias y finales.

1. **Variables causales:** en el primer grupo, se encuentran estas variables que se relacionan con la dirección en la que una organización evoluciona; es decir, sus objetivos, su misión y visión. Algunas variables de este grupo son la estructura organizativa, las actitudes y las competencias.
2. **Variables intermedias:** En el segundo grupo, se hallan estas variables, que se relacionan con el sistema interno de una organización, por



ejemplo, el nivel de motivación de los trabajadores, las decisiones que se eligen, el nivel de rendimiento, los lazos comunicativos, entre otras.

3. **Variables finales:** por último, en el tercer grupo, se encuentran estas variables, producto de los dos primeros grupos (causales e intermedias), que se asocian con factores externos como la productividad, la rentabilidad, la pérdida, la ganancia, entre otros (Rodríguez, 2016).

Como resultado de la dinámica de estos tres tipos de variables, se crean diversos climas laborales. Likert los divide en dos grupos, cada uno con subtipos diferenciados, tal como se muestra en la Tabla 4.

Tabla 4
Tipos de clima laboral

Tipos de clima	Sistema	Subtipos
Clima autoritario	I	Autoritario explotador
	II	Autoritario paternalista
Clima participativo	III	Participativo consultivo
	IV	Participativo en grupo

Nota. Adaptado de Bordas (2016)

3.3.1. *Autoritario*

Se muestra en la Tabla 4 que el tipo de clima autoritario se divide en dos subtipos: explotador y paternalista. De manera general, ambos sistemas se caracterizan por la toma de decisiones en los niveles de mando superiores sin una consulta o consenso previo entre trabajadores y directivos.

3.3.1.1. *Autoritario explotador*

El sistema I, también denominado *autoritario explotador*, se distingue por la falta de confianza entre los niveles superiores de mando y los trabajadores. La alta dirección se encarga exclusivamente de las decisiones y la

fijación de los objetivos de la organización, los trabajadores laboran con temor, a base de castigos, amenazas y regañamientos. Las recompensas son limitadas y con poca frecuencia. La comunicación entre los distintos actores se limita al dictado de directrices, órdenes e instrucciones específicas hacia los trabajadores (Bordas, 2016; Rodríguez, 2016).

3.3.1.2. *Autoritario paternalista*

El sistema II, también llamado *autoritario paternalista*, brinda cierto nivel de confianza condescendiente hacia los trabajadores. En cuanto a la toma de decisiones, la mayoría se toma a nivel de gerencia, y algunas cuantas se dialogan entre directivos y trabajadores. Este clima se distingue por aparentar ser un ambiente organizado y estable; sin embargo, recurrentemente se suele jugar con las necesidades de los trabajadores (Bordas, 2016). Por otro lado, las relaciones comunicativas y los mecanismos de control ocurren de forma ascendente a descendente (Rodríguez, 2016).

3.3.2. *Participativo*

En cuanto a los climas participativos, se dividen en dos: consultivo y en grupos. Ambos subtipos se distinguen por tener una mejor comunicación entre los directivos y los trabajadores; los castigos y recompensas se orientan para lograr la motivación de los trabajadores. Se presenta un clima con condiciones de trabajo favorables, con una perspectiva abierta y una estructura flexible (Guevara, 2018).

3.3.2.1. *Participativo consultivo*

En el sistema III, también denominado *participativo consultivo*, hay confianza entre los directivos y los trabajadores. Las decisiones ya no se toman a nivel de dirección, sino que también se relegan algunas de menor jerarquía a niveles inferiores de mando; por otro lado, el sistema de recompensas y castigos se da con el fin de motivar al trabajador. También, existe interés en satisfacer las necesidades de estima y prestigio de los tra-



bajadores (Bordas, 2016). La dirección comunicativa es descendente y, en cuanto al control, es delegado de arriba hacia abajo (Rodríguez, 2016).

3.3.2.2. *Participativo en grupo*

Por último, el sistema IV o *participativo en grupo*, se distingue por la confianza total entre la alta dirección y los trabajadores. La toma de decisiones se realiza de forma democrática y disgregada en sus respectivos departamentos; en cuanto a la comunicación ya no solo es ascendente-descendente, sino que también se produce lateralmente (Rodríguez, 2016). Los trabajadores presentan motivación e interés por el cumplimiento de los objetivos de la organización; es decir, tienen como fin mejorar los métodos organizativos y las evaluaciones de desempeño para el logro de la misión de la entidad. En general, en este clima, la relación empleador-empleado es amical, existen lazos de fraternidad y compañerismo entre todos los trabajadores: todos forman un equipo que colabora para el logro de un mismo objetivo (Bordas, 2016).

3.4. Dimensiones del clima laboral

El concepto de clima laboral tiene diversas clasificaciones en torno a las dimensiones que lo componen, por ejemplo, se presentan las propuestas de Likert, Koys y DeCottis, entre otras. En la Tabla 5, se muestra la propuesta de Bordas (2016), quien, tras haber realizado una revisión sistemática, propuso las siguientes dimensiones para el clima laboral.

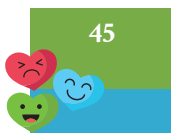


Tabla 5

Dimensiones del clima laboral

Dimensiones del clima laboral	Descripción
Autonomía	Grado de libertad y capacidad que tienen los trabajadores para poder tomar decisiones sin consultar previamente cada acción realizada a los superiores. Capacidad para poder actuar por iniciativa propia y en la autosuficiencia de los empleados.
Cooperación y apoyo	Nivel de percepción descriptiva que tienen los trabajadores acerca del compañerismo, apoyo mutuo y cordialidad que se presenta en el ambiente de la organización.
Reconocimiento	Percepción que tienen los trabajadores sobre las retribuciones, reconocimientos o consideraciones que se les otorguen por sus buenas contribuciones a la organización.
Organización y estructura	Percepción que tiene el personal trabajador con el orden que existe dentro de la organización, asimismo, con la claridad y eficiencia de las funciones que se presentan en ella. Grado de libertad para trabajar sin excesivas restricciones ni evaluaciones ni formulismos de índole burocrático.
Innovación	Grado de aceptación y promoción de ideas innovadoras y creativas para mejorar la productividad de la organización.
Transparencia y equidad	Percepción que tienen los trabajadores sobre la misma exigencia, valoración y promoción de la labor que se cumple en la organización, es decir, se trata de brindar las mismas condiciones de trabajo a todos.
Motivación	Nivel de percepción de los trabajadores sobre el incentivo o la motivación que se les brinda por su buen desempeño, lo cual genera lazos de compromiso e implicación entre la organización y sus trabajadores.
Liderazgo	Modo en el que los directivos ponen en marcha sus objetivos, se relaciona con su comportamiento y el estilo de los lazos que establecen con los trabajadores, con el fin de lograr las metas de la organización.

Nota. Adaptado de Bordas (2016)



3.5. Medición del clima laboral

La medición del clima laboral permite conocer la organización de las empresas. Por medio de esta evaluación, se proporciona información trascendental para comprender el desenvolvimiento de las corporaciones en relación con la participación de los empleados (González, 2017). La satisfacción es percibida como la característica con la que se puede medir la obtención de un clima laboral eficiente para el desenvolvimiento de los trabajadores. Esto puede efectuarse a través de métodos cualitativos y cuantitativos. Asimismo, el clima laboral cumple un papel importante para alcanzar la calidad de un servicio.

De acuerdo con Duran-Seguel et al. (2019), el clima laboral es gestionado y promocionado por medio de un ejercicio adecuado del liderazgo y la dirección. Asimismo, la motivación y el compromiso organizacional desempeñan un papel importante para promover la satisfacción laboral, lo cual influye en la sistematización del clima. Así, Duran-Seguel et al. (2019) dilucidan que el liderazgo es una característica relacionada con el desenvolvimiento de otras áreas de las empresas. Esto se demostró en la incidencia del liderazgo en la satisfacción y el compromiso.

Al respecto, Barzola-Zambrano et al. (2017) indican que existen otros factores que están incluidos en el clima laboral, lo que promueve un eficiente rendimiento de los trabajadores. De esta manera, el clima laboral es medido en relación con la integración de otros factores que predisponen la productividad y calidad en la empresa.

Del mismo modo, Martínez et al. (2018) afirmaron que las organizaciones crecen económica y administrativamente en consideración con factores implicados en su gestión. Respecto a ello, la medición del clima organizacional se ejecuta tras la verificación de diversos aspectos como los señalados por Martínez et al. (2018):



- Comunicación adecuada entre trabajadores y empleador.
- Calidad durante la comunicación (ascendente o descendente).
- Confiabilidad del jefe y los trabajadores.
- Nivel de apoyo y compañerismo.

Otra manera de analizar el clima laboral es por medio de la correlación con la responsabilidad social que cada empresa debe promover para demostrar una eficiente gestión en consideración con el cuidado del ambiente. Esto incluye al entorno de la empresa como también a los integrantes de la corporación (Santillán et al., 2019). Por lo consiguiente, el clima laboral es un componente clave para promocionar la responsabilidad de las empresas con relación a la manifestación de un ambiente de calidad para trabajar. La medición del clima es representada por medio de la satisfacción de los empleados, quienes expresan su conformidad o disconformidad con la composición del ambiente de trabajo.

Por otro lado, el clima laboral puede ser mejorado con la ayuda de estrategias. La optimización de este aspecto es en beneficio de la calidad de la empresa; también se relaciona para promover un adecuado rendimiento por parte de los trabajadores. Según Cortés-Rodríguez y Leal (2019), la aplicación de la pedagogía dialogante, como taller secuencial, promueve un mejoramiento en el clima laboral de las empresas. Este hecho siempre fue resuelto con la implementación de capacitaciones. En el estudio de Cortés-Rodríguez y Leal (2019), la pedagogía dialogante se promueve mediante herramientas tradicionales y didácticas, las cuales favorecen el trabajo cooperativo y, por ende, la productividad.

3.6. Importancia del clima laboral en las instituciones educativas

De manera general, en la literatura, está bien documentada la relación entre el clima laboral y el rendimiento productivo de una organización; es decir, la capacidad productiva de una empresa depende, en buena medida, del clima laboral que se presente en ella (Pilligua y Arteaga, 2019).



Por otro lado, un buen indicador del clima laboral es el grado de satisfacción que siente el trabajador en la organización donde trabaja; en ese sentido, este término tiene componentes emocionales (Pilligua y Arteaga, 2019).

Teniendo en cuenta que las instituciones educativas son también organizaciones, es importante diagnosticar la situación de su clima laboral; puesto que, de manera similar a lo que ocurre con los trabajadores de las empresas, este influye en el comportamiento de los agentes educativos, entre ellos, el personal docente (Sari et al., 2019), uno de los elementos más importantes en el proceso educativo, cuyo comportamiento y desempeño tiene efectos en la formación integral de los alumnos. Dicho de otra manera, las condiciones del ambiente de la escuela pueden determinar el comportamiento del maestro con sus colegas, superiores o la conexión con sus alumnos.

El grado de compromiso y el nivel de satisfacción del maestro también son otras variables que se relacionan con la conducta que el maestro pueda presentar en el ambiente escolar. Por ejemplo, en el caso específico de las escuelas dirigidas a niños con habilidades diferentes, la importancia de mantener un ambiente aceptable es vital: estos estudiantes necesitan un lugar tranquilo, confortable y agradable; una educación de calidad al igual que las escuelas regulares. Al respecto, se refiere que un aspecto que influye significativamente en el ambiente escolar, así como en el éxito de su misión, es la conducta organizativa ciudadana de los maestros y alumnos (Sari et al., 2019).

Otra variable importante en el manejo o gestión del ambiente laboral y que, a la vez, es influenciada por este, es la capacidad de liderazgo en la organización (Mejía, 2018). En el plano educativo, esto se relaciona con el rol de los directores, uno de los principales gestores educativos de la escuela (Fermín et al., 2020). Al respecto, Parra (2017) señala que existe una considerable cantidad de investigaciones que corroboran esta afirmación: la capacidad de liderazgo de los llamados líderes pedagógicos influye en la



gestión del clima escolar y aquello se relaciona con el desempeño de los docentes, la conexión profesor-alumno, entre otros aspectos relevantes para asegurar una educación de calidad.

En el caso contrario, es decir, en un clima laboral desfavorable, una de las principales consecuencias que se puede presentar es el estrés laboral o, en última instancia, por efecto de una prolongada exposición a altos niveles de estrés, el síndrome de burnout (Fermín et al., 2020), el cual tiene los siguientes efectos en la salud mental de los docentes: total agotamiento físico y mental, falta de motivación, poca tolerancia a la crítica, pérdida de energía, estrés (García et al., 2021).



CAPÍTULO IV

INTELIGENCIA EMOCIONAL, ESTRÉS Y CLIMA LABORAL DEL PERSONAL DOCENTE DE LAS ESCUELAS SECUNDARIAS DE LOS ANDES PERUANOS



Se ha expuesto el sustento teórico de las tres variables de estudio de esta investigación: la inteligencia emocional, el estrés laboral y el clima laboral. Tal como se señaló, la labor docente es un trabajo demandante en todo aspecto, no solo en el nivel cognitivo o cognoscitivo, también en el plano emocional, puesto que, se requiere de una inteligencia emocional bien desarrollada y fortalecida para hacer frente a las recurrentes situaciones de estrés en la enseñanza y formación de los estudiantes.

Diversos investigadores han documentado que la docencia es una de las profesiones, al igual que la medicina y sus diferentes disciplinas, en las que existe mayor prevalencia de desarrollo de estrés, depresión y ansiedad. Se ha indicado, además, que es frecuente que el personal docente presente, ante una prolongada exposición a agentes estresores, el síndrome de *bur-*



nout —problema psicopatológico perjudicial para la salud del docente—. Otra de las variables que también se relaciona con la labor docente es el ambiente en el que se labora; es decir, el clima laboral —las características físicas y estructurales de este medio, así como el comportamiento del resto de trabajadores, repercute en el desempeño y la satisfacción del docente—. A continuación, se investiga la relación que se establece entre estas variables y el docente educativo junto con su labor.

4.1. Hipótesis

4.1.1. Hipótesis general

La inteligencia emocional, el estrés laboral y el clima laboral se relacionan de manera significativa en docentes de las instituciones educativas estatales del nivel secundario de Perú.

4.1.2. Hipótesis específicas

- HE₁ Los componentes de la inteligencia emocional se relacionan de manera significativa con el estrés laboral en los docentes de las instituciones educativas estatales del nivel secundario de Perú.
- HE₂ Los componentes de la inteligencia emocional se relacionan de manera significativa con el clima laboral en los docentes de las instituciones educativas estatales del nivel secundario de Perú.
- HE₃ Los niveles del estrés laboral se relacionan de manera significativa con el clima laboral en los docentes de las instituciones educativas estatales del nivel secundario de Perú.

4.2. Aspectos metodológicos

4.2.1. Variables de estudio

Ver la Tabla 6

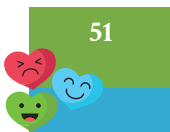


Tabla 6

Operacionalización de variables

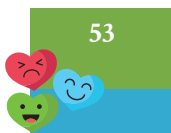
Variables	Dimensiones	Indicadores
Inteligencia emocional	Componente intrapersonal	Comprensión emocional de sí mismo
		Asertividad
		Autoconcepto
		Autorrealización
	Componente interpersonal	Independencia
		Empatía
		Relaciones interpersonales
	Componente de adaptabilidad	Responsabilidad social
		Solución de problemas
		Prueba de realidad
Estrés Laboral	Componente del manejo de estrés	Flexibilidad
		Tolerancia al estrés
	Componente del estado de ánimo general	Control de impulsos
		Control emocional
	Agotamiento o cansancio emocional	Optimismo
		Emocionalmente agotado.
	Despersonalización	Estrés laboral existencial.
		Sentimientos de Competencia.
	Realización personal	Frustración.
		Problemas fisiológicos.



Variables	Dimensiones	Indicadores
Clima Laboral	Autorrealización	Desarrollo personal
		Motivaciones
		Identidad
	Involucramiento laboral	Compromiso institucional
		Monitoreo
	Supervisión	Apoyo y orientación
		Comunicación horizontal
	Comunicación	Empatía
		Relaciones interpersonales
		Apoyo logístico
	Condición laboral	Reconocimiento material, económico y/o psicosocial para el cumplimiento de las tareas encomendadas

4.3. Tipo investigación

Es una investigación de enfoque cuantitativo, ya que se emplean métodos estadísticos y se sigue un proceso riguroso y secuencial (Hernández et al., 2013). El tipo de investigación es no experimental, ya que no se controlan las variables de estudio: no hay grupos de control ni experimentales (Kerlinger y Howard, 2013). Se adopta el diseño correlacional, porque busca determinar la relación entre las tres variables y establecer su estado de significación.



4.4. Población y muestra

La población está constituida por los docentes que laboran en las instituciones educativas estatales del nivel de secundario del distrito de Abancay, quienes conforman un total de 215 docentes.

Se aplicó la técnica de muestreo probabilístico. La muestra se seleccionó siguiendo la técnica del muestreo aleatorio por afijación proporcional; para tal fin, se empleó la fórmula de Bernal (2000).

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

Donde:

n = Muestra

N = Población = 215 docentes.

Z = Nivel de confianza (95 % = 1.96)

e = Error permitido (5 % = 0.05)

p = Proporción de que el evento ocurra en un 0.5 (50 %)

q = Proporción de que el evento no ocurra en un 0.5 (50 %)

Se determinó una muestra mínima de 103 docentes; al final, se trabajó con 106 docentes, tal como se observa en la Tabla 7.



Tabla 7

Población y muestra de docentes

N°	Centros educativos	Población docente	Muestra
1	Centro 1	57	27
2	Centro 2	20	10
3	Centro 3	22	11
4	Centro 4	20	10
5	Centro 5	41	20
6	Centro 6	30	15
7	Centro 7	25	13
Total		215	106

Para determinar la cantidad de docentes por instituciones educativas, se aplicó la técnica del muestreo aleatorio por fijación proporcional, cuya fórmula es la siguiente:

$$n_1 = \frac{n}{N} \cdot N_1$$

Donde:

n_1 = Tamaño de cada estrato

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

N_1 = Población de cada estrato

La participación de los docentes en las muestras de las instituciones educativas fue mediante el sistema aleatorio simple o al azar.

4.5. Técnicas

Se emplearon las técnicas psicométricas, para las cuales se usó el coeficiente de Pearson para verificar la validez de los instrumentos, asimismo, la fórmula KR21, para evaluar su confiabilidad. Se utilizaron, además, las técnicas de fichaje con el fin de registrar y recopilar información relevante para el análisis; en las técnicas estadísticas, se utilizó el coeficiente de Pearson para determinar la correlación que se puede establecer entre las variables, así como su nivel de significancia. También se emplearon las técnicas de análisis documental y la encuesta.

4.6. Instrumentos

Están constituidos por inventarios, cuestionarios psicológicos, debidamente validados y con altos niveles de confiabilidad.

4.6.1. *Inventario de Bar-On (I-CE) para la evaluación de la inteligencia emocional*

Tabla 8

Ficha técnica del inventario de Bar-On

Ficha Técnica	
Nombre original	EQ-IBarOn Emotional Quotient Inventory
Autor	Reuven BarOn
Procedencia	Toronto - Canadá
Adaptación	Nelly Urgarriza Chávez
Administración	Individual o colectiva
Duración	Tiempo de 30 a 40 minutos
Aplicación	Sujetos de 15 años y más
Puntuación	Calificación computarizada
Significación	Estructura factorial
Tipificación	Baremos Peruanos

4.6.1.1. Validez

La validez de este instrumento fue realizada para determinar las correlaciones que denoten coeficientes de, aproximadamente, 0,30 a eficientes 0,70, las cuales son moderadas, pero tienen un nivel significativo (Ugarriza y Pajares, 2005).

4.6.1.2. Confiabilidad

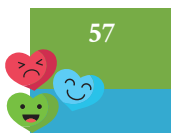
En cuanto a la confiabilidad, se empleó el coeficiente alfa de Cronbach. Los resultados comprueban la existencia de consistencia interna para el inventario total, con un nivel muy alto (0.93), y para los componentes del ICE fluctúa entre 0,77 y 0,91 (Ugarriza, 2003).

4.6.2. Inventario de burnout de Maslach (MBI) para la evaluación del estrés laboral

Tabla 9

Ficha técnica del inventario de burnout de Maslach (MBI)

Ficha Técnica	
Autores	C. Maslach y S.E. Jackson 1981
Adaptación	Española
Aplicación	Individual y colectiva, adultos
Tiempo de aplicación	De 10 a 15 minutos.
Finalidad	Evaluación del síndrome del estrés laboral
Material	Manual (1997) y ejemplar autocorregible
Corrección	Mecanizada con una hoja de respuesta



4.6.2.1. Validez

El MBI trata de evaluar el síndrome del estrés laboral asistencial a partir de tres aspectos o variables de ese constructo. Según análisis de estudios, se ha determinado que este instrumento presenta índices significativos con un nivel de confianza (N.c.) al 5 % y del 1 %, respectivamente.

4.6.2.2. Confiabilidad

En cuanto a la confiabilidad, se empleó el coeficiente alfa de Cronbach en una muestra de 1316 casos. Se obtuvieron los siguientes índices: 0,90 en CE; 0,79 en DP; y 0,71 en RP. Sus correspondientes errores de medida (en puntuaciones directivas) fueron de 3,80; 3,16 y 3,73; respectivamente. En otros dos análisis se empleó también el procedimiento de test-retest. Los resultados demostraron que los índices de fiabilidad fueron de 0,82 en CE; 0,60r en DP; 0,54 en DP; y 0,57 en RP. Todos estos índices son significativos a nivel de confianza (N.c.) (Maslach y Jackson, 1997).

4.6.3. Clima laboral (CL-SPC) para la evaluación del clima laboral

Ver Tabla 10

4.6.3.1. Validez

Para determinar la validez de este constructo, se realizó un análisis exploratorio y rotación con el método de Varimax, caracterizando 50 ítems para evaluar con qué exactitud el instrumento CL-SPC determina los cinco factores. La validez de constructo fue ejecutada para establecer correlaciones que expresan coeficientes de correlación positiva significativa de (0,05) entre los cinco factores de clima laboral, lo que confirma la validez del instrumento (Palma, 2004).

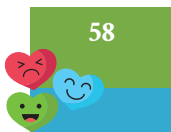


Tabla 10

Ficha técnica del instrumento clima laboral (CL-SPC)

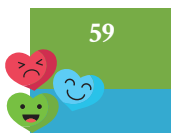
Ficha Técnica	
Nombre original	Clima laboral-(CL-SPC)
Autor	Sonia Palma Carrillo
Administración	Individual o colectiva
Adaptación	Nelly Urgarriza Chávez
Duración	15 a 30 minutos
Aplicación	Trabajadores con dependencia laboral
Puntuación	Calificación computarizada
Significación	Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales
Tipificación	Baremos Peruanos

4.6.3.2. Confiabilidad

Se empleó el coeficiente alfa de Cronbach y Split Half de Guttman. Los resultados denotan la existencia de la consistencia interna para la escala total en un nivel muy alto (0,97), y para Split Half, 0 (Palma, 2004).

4.6.4. Validez y confiabilidad de instrumentos

No resulta necesario evaluar la validez del constructo, dado que son instrumentos desarrollados por autores internacionales, y validados en diferentes culturas. Sin embargo, se consideró analizar la confiabilidad de los instrumentos en una muestra piloto de 50 docentes, y se encontró alta confiabilidad mayor a 0.80. En ese sentido, los cuestionarios de clima laboral, estrés laboral e inteligencia emocional obtuvieron un valor de alfa de Cronbach de 815, 825 y 861, respectivamente.



4.7. Resultados

4.7.1. Nivel descriptivo

Al tratarse de una investigación descriptiva de tipo cuantitativo, se emplean las frecuencias y porcentajes para indicar los niveles de las tres variables de estudio: la inteligencia emocional, el estrés laboral y el clima laboral, así como de sus componentes y factores.

4.7.1.1. Inteligencia emocional

Los rangos de los niveles para caracterizar la variable *inteligencia emocional*, de acuerdo con el inventario de Bar-On, son los siguientes:

Tabla 11

Nivel inteligencia emocional general

Niveles	Rango
Marcadamente alta	130 y más
Alta	116 a 129
Promedio	85 a 115
Baja	70 a 84
Muy baja	69 a menos

Por otro lado, de manera interna, los valores de los rangos para los componentes de la variable *inteligencia emocional* se muestran en la Tabla 12.

Tabla 12

Componentes de inteligencia emocional

Niveles	Rango
Capacidad emocional muy desarrollada	116 y más
Capacidad emocional adecuada	85 a 115
Capacidad emocional por mejorar	84 y menos

4.7.1.1.1. *Objetivo específico 1. Características de la inteligencia emocional*

De acuerdo con estos parámetros, se muestra a continuación el análisis de las variables de estudio.

4.7.1.1.2. *Nivel de inteligencia emocional*

Tabla 13

Nivel inteligencia emocional general

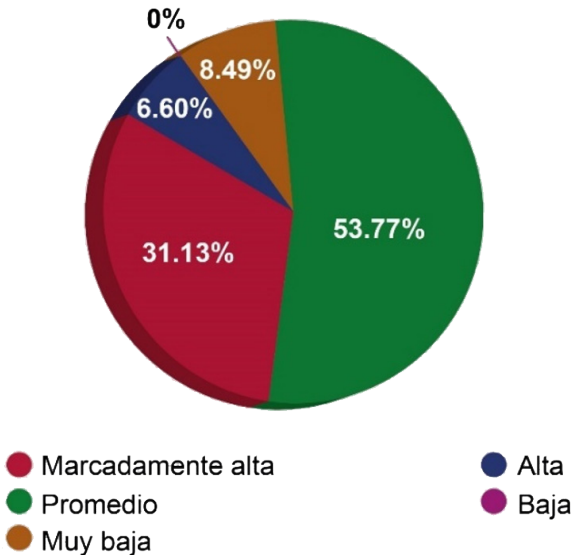
Niveles	Rango	f	%
Marcadamente alta	130 y más	0	0.00 %
Alta	116 a 129	7	6.60 %
Promedio	85 a 115	33	31.13 %
Baja	70 a 84	57	53.77 %
Muy baja	69 a menos	9	8.49 %
Total		106	100 %

Según los resultados de la Tabla 13, el nivel de la inteligencia emocional (IE) de los docentes, en general, es mayoritariamente bajo, con un porcentaje de 53.77 %, seguido del nivel promedio con el 31.13 %, el nivel muy bajo con 8.49 %, el nivel alto con un 6.60 % y, por último, el nivel marcadamente alto, que no presenta algún valor significativo. Toda esta información estadística se muestra en la Figura 4.

La interpretación de esta data estadística indica que el nivel de los docentes es bajo, es decir, presentan una inteligencia emocional que aún tienen que mejorar: existen limitaciones en cuanto a sus habilidades emocionales, personales y sociales, esenciales para la labor docente.

Figura 4

Nivel de inteligencia emocional



4.7.1.1.3. Niveles del componente de inteligencia emocional intrapersonal

Tabla 14

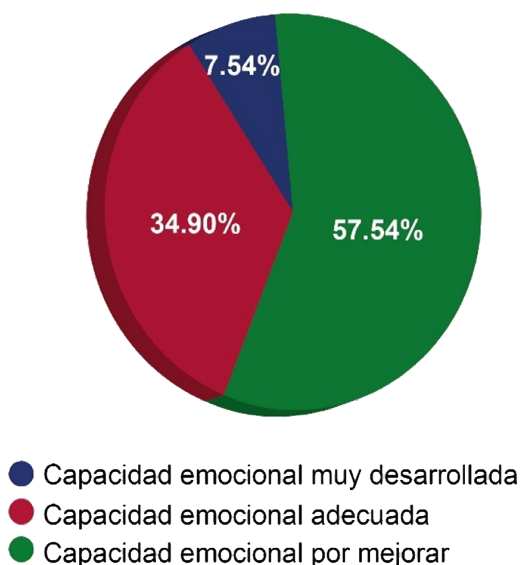
Niveles del componente intrapersonal

Niveles	Rango	f	%
Capacidad emocional muy desarrollada	116 y más	8	7.54 %
Capacidad emocional adecuada	85 a 115	37	34.90 %
Capacidad emocional por mejorar	84 y menos	61	57.54 %
Total		106	100 %

En la tabla 14, se indican los niveles de uno de los componentes de la IE: el intrapersonal. Se indica que el 57.54 % de los docentes se ubica en un nivel por mejorar; el 34.90 %, en el nivel adecuado; y, por último, un grupo muy reducido de docentes, el 7.54 %, presenta el nivel muy desarrollado. Esta información se muestra en la Figura 5.

Figura 5

Nivel del componente intrapersonal



De acuerdo con la Figura 5, la mayoría de los docentes tiene una inteligencia emocional intrapersonal deficiente, se ubican en el nivel aún por mejorar. Aquello se interpreta de la siguiente manera: el personal docente tiene dificultades para expresar sus emociones y sentimientos de manera saludable, así como para reconocer y aceptar sus limitaciones y debilidades (falta de tolerancia a la crítica); además, un buen porcentaje no está satisfecho con las actividades que realiza y presenta baja autoestima.

4.7.1.1.4. Niveles del componente de inteligencia emocional

Respecto del componente interpersonal de la inteligencia emocional, se observa en la Tabla 15 que la mayoría de los docentes se encuentra en el nivel capacidad emocional aún por mejorar, en específico, el 59.43 % del total, de acuerdo con la clasificación de Bar-On. El 34.90 % de los docentes se ubica en el nivel adecuado; y, por último, el 5.66 %, un grupo muy reducido de los docentes presenta una IE interpersonal muy desarrollada. Tal como se muestra en la Figura 6.

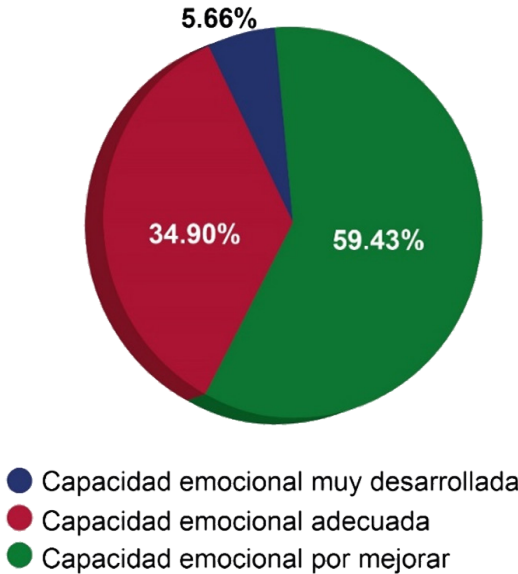
Tabla 15

Niveles del componente intrapersonal

Niveles	Rango	f	%
Capacidad emocional muy desarrollada	116 y más	6	5.66 %
Capacidad emocional adecuada	85 a 115	37	34.90 %
Capacidad emocional por mejorar	84 y menos	63	59.43 %
Total		106	100 %

Figura 6

Nivel del componente interpersonal



De igual manera que el componente anterior (IE intrapersonal), la mayoría de los docentes tienen una inteligencia emocional interpersonal baja; aquello significa que las habilidades sociales de los maestros y las maestras son limitadas: tienen dificultades para interactuar, comprender y relacionarse con el resto.

4.7.1.1.5. Niveles del componente de inteligencia emocional adaptabilidad

Tabla 16

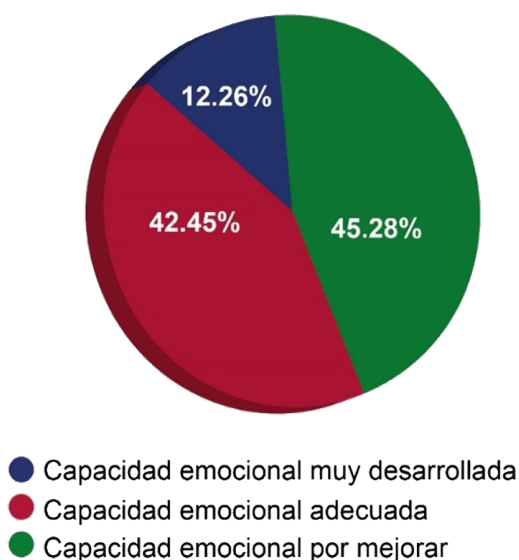
Niveles del componente adaptabilidad

Niveles	Rango	f	%
Capacidad emocional muy desarrollada	116 y más	13	12.26 %
Capacidad emocional adecuada	85 a 115	45	42.45 %
Capacidad emocional por mejorar	84 y menos	48	45.28 %
Total		106	100 %

En cuanto al componente adaptabilidad de la IE, en la Tabla 16 se observa que la mayoría presenta un nivel aún por mejorar, el 45.28 % de la muestra; seguidamente, el nivel adecuado de la inteligencia emocional está representado por un 42.45 %; por último, un grupo muy reducido de docentes presenta un nivel muy desarrollado de la IE, en específico, un 12.26 % de la muestra total.

Figura 7

Nivel del componente adaptabilidad



Por lo tanto, de acuerdo con la data estadística, los docentes presentan una capacidad de adaptabilidad aún por mejorar; aquello se interpreta en las limitadas habilidades para comprender situaciones complejas y problemáticas, así como para brindar soluciones efectivas y eficaces. Esto, por supuesto, afecta su labor docente.

4.7.1.1.6. *Componente de inteligencia emocional manejo de estrés*

Tabla 16

Niveles del componente manejo de estrés

Niveles	Rango	f	%
Capacidad emocional muy desarrollada	116 y más	8	7.54 %
Capacidad emocional adecuada	85 a 115	39	36.79 %
Capacidad emocional por mejorar	84 y menos	59	55.66 %
Total		106	100 %

Figura 8

Nivel del componente manejo de estrés



El último componente de la IE, el manejo del estrés, presenta un nivel por mejorar en la mayoría de los docentes (nivel bajo), en el 55.66 % del total; el 36.79 % de la muestra tiene un nivel adecuado; por último, el 7.54 % de los docentes tiene un nivel muy desarrollado. Estos resultados se representan gráficamente en la Figura 8.

De acuerdo con la Figura 8, se muestra que la gran mayoría de los profesores tiene una capacidad baja para manejar el estrés; aquello se manifiesta en la falta de control de sus impulsos, intolerancia, predisposición a la frustración, cuadros de ansiedad y la tendencia a reacciones explosivas. Asimismo, no tienen la resistencia para manejar situaciones estresantes ni eventos adversos, tampoco pueden controlar sus impulsos, fácilmente pierden el equilibrio personal y, por ende, se perjudica su labor como docente. Por ello, en el aula se suele crear una atmósfera de tensión, miedo y ansiedad por parte de los alumnos.

4.7.1.1.7. Componente de inteligencia emocional estado de ánimo en general

Tabla 18

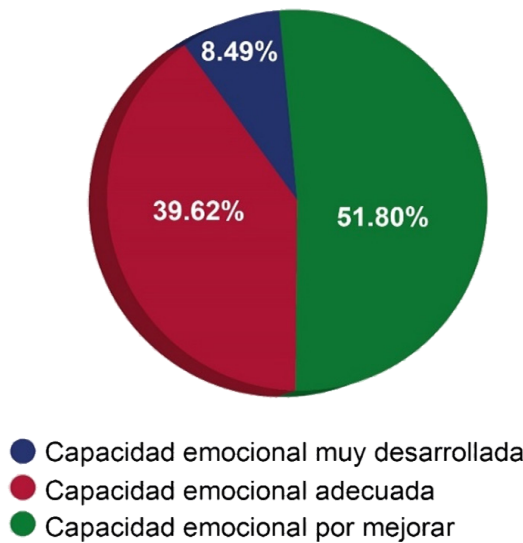
Niveles del componente estado de ánimo en general

Niveles	Rango	f	%
Capacidad emocional muy desarrollada	116 y más	9	8.49 %
Capacidad emocional adecuada	85 a 115	42	39.62 %
Capacidad emocional por mejorar	84 y menos	55	51.80 %
Total		106	100 %

Por último, el componente del estado de ánimo en general presenta los siguientes niveles en la plana docente: 51.80 % del total tiene una capacidad emocional por mejorar, es decir, más de la mitad; el 39.62 % presenta una capacidad emocional adecuada; por último, el 8.49 %, tiene un nivel muy desarrollado. Ello se muestra en la Figura 9.

Figura 9

Nivel del componente estado de ánimo en general



Para este componente, estado de ánimo en general, se observa que los docentes tienen un nivel aún por mejorar, es decir, el personal docente está insatisfecho con la labor que realiza diariamente; además, presenta sentimientos negativos y pesimistas que se relacionan con actitudes explosivas, autoritarias y hostigadoras.

4.7.1.2. Estrés laboral

Tal como se señaló, los parámetros para determinar el nivel de *estrés laboral* son propuestos en el inventario de *burnout* de Maslach MBI. A continuación, se muestran los rangos y valores establecidos tanto para el estrés laboral (Tabla 19) como para sus componentes (Tabla 20).

4.7.1.2.1. Niveles de categorías diagnósticas de estrés laboral

Tabla 19

Niveles de categorías diagnósticas de estrés laboral general

Niveles	Rango
Bajo	1 a 90
Moderado	91 a 180
Alto	181 a más

Tabla 20

Niveles de categorías diagnósticas de estrés laboral por factores

Niveles	Rango
Bajo	1 a 33
Moderado	34 a 66
Alto	67 a 99

De acuerdo con los criterios indicados en las Tablas 19 y 20, se presenta, a continuación, los resultados de los rasgos principales respecto de la segunda variable, el estrés laboral y sus componentes.

Tabla 21

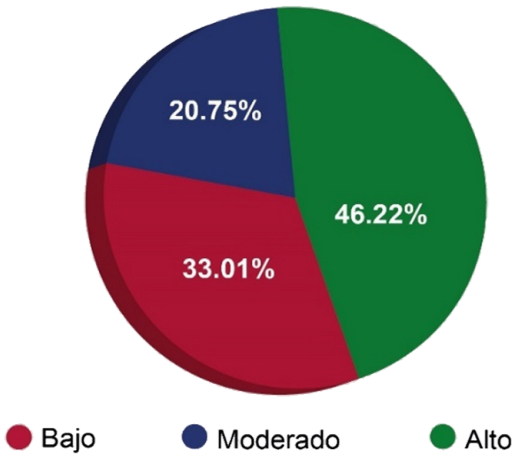
Niveles de categorías diagnósticas de estrés laboral por factores

Niveles	Rango	f	%
Bajo	1 a 90	34	33.01 %
Moderado	91 a 180	49	46.22 %
Alto	181 a más	22	20.75 %
Total		106	100 %

Tal como se observa en la tabla 21, predomina el nivel moderado de estrés laboral (46.22 %); le sigue el nivel bajo, con un 33.01 %; en último lugar, se presenta el nivel alto (20.75 %). Esta data se representa en la Figura 10.

Figura 10

Nivel de inteligencia emocional



Estos resultados indican que cierto porcentaje de los docentes tiene un nivel moderado de estrés laboral; esto significa que se encuentran emocionalmente exhaustos. Ello repercute en el nivel de entrega personal y psicológica en su labor como docente.

4.7.1.2.2. Nivel de categoría diagnóstica cansancio emocional

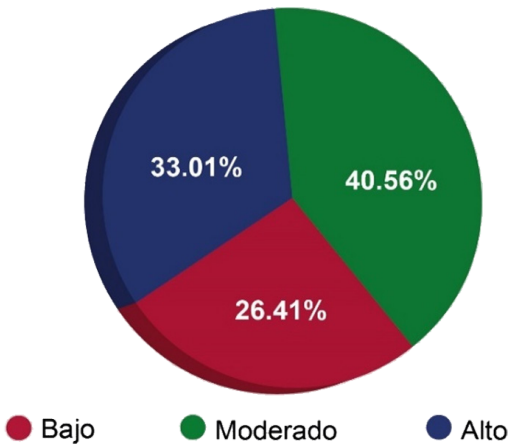
Tabla 22

Cansancio emocional

Niveles	Rango	f	%
Bajo	1 a 90	28	26.41 %
Moderado	91 a 180	43	40.56 %
Alto	181 a más	35	33.01 %
Total		106	100 %

En la Tabla 22, se observa que predomina el nivel moderado del componente cansancio emocional en los docentes, con un porcentaje de 40.56 %; seguido del nivel alto, con un total de 33.01 %; por último, el nivel bajo representa el 26.41 % de la muestra. Esta data se expone en la Figura 11.

Figura 11
Cansancio emocional



De acuerdo con estos resultados, la mayoría de docentes presenta un nivel moderado. Ello, cualitativamente, significa que la labor docente se realiza con niveles considerables de cansancio emocional y baja capacidad de entrega personal y profesional en su desempeño y rendimiento.

4.7.1.2.3. Nivel de categoría diagnóstica despersonalización

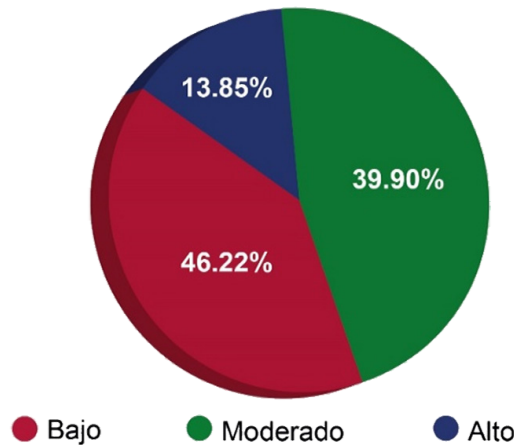
Tabla 23
Despersonalización

Niveles	Rango	f	%
Bajo	1 a 33	49	46.22 %
Moderado	34 a 66	37	39.90 %
Alto	67 a 99	20	13.86 %
Total		106	100 %

En la Tabla 23, se muestra lo siguiente: el 46.22 % de los docentes presenta un nivel bajo de despersonalización; el 39.90 %, un nivel moderado; y, por último, el 13.86 %, un nivel alto, tal como se representa en la Figura 12.

Figura 12

Despersonalización



Esta data se interpreta de la siguiente manera: los docentes tienden a experimentar situaciones de alto estrés, lo que, con el tiempo, les genera sentimientos y actitudes negativas hacia su trabajo y termina causando un agotamiento mental.

4.7.1.2.4. Realización personal

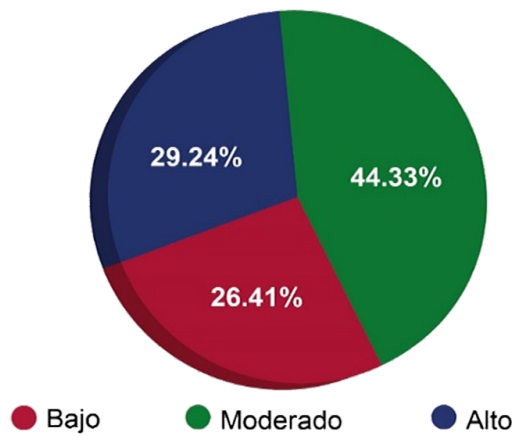
Tabla 24

Realización personal

Niveles	Rango	f	%
Bajo	1 a 33	28	26.41 %
Moderado	34 a 66	47	44.33 %
Alto	67 a 99	31	29.24 %
Total		106	100 %

En la tabla 24, en cuanto al componente realización personal, se observa que el 44.33 % presenta un nivel moderado; el 29.24 %, un nivel alto; y el 26.41 %, un nivel bajo. Aquello se representa en la Figura 13.

Figura 13
Realización personal



4.7.1.3. Clima laboral

De igual manera que en las dos variables anteriores, se usa como marco de referencia un instrumento para determinar su nivel de acuerdo con los rangos establecidos. A continuación, en las Tabla 25 y 26, se muestra la propuesta de Palma (2004), el inventario de clima laboral CL-SPC, para caracterizar esta variable.

4.7.1.3.1. Nivel de clima laboral general

Tabla 29
Nivel de clima laboral general

Niveles	Rango
Muy favorable	130 y más
Favorable	116 a 129
Media	85 a 115
Desfavorable	70 a 84
Muy desfavorable	69 a menos

4.7.1.3.2. Nivel de clima laboral por factores

Tabla 26

Niveles de clima laboral por factores

Niveles	Rango
Favorable	34-50
Media	26-33
Desfavorable	10-25

De acuerdo con los criterios señalados, a continuación, se muestran los resultados para la variable *clima laboral* y sus componentes.

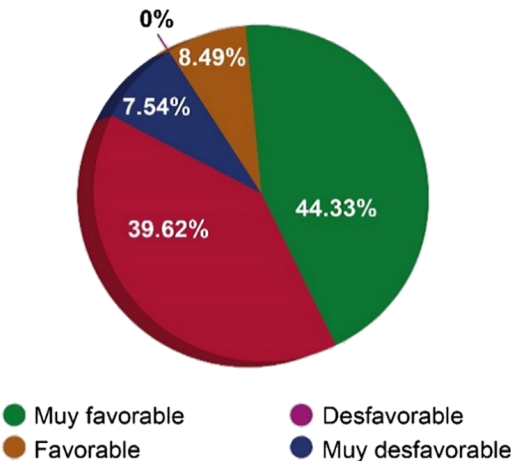
Tabla 27

Nivel inteligencia emocional general

Niveles	Rango	f	%
Muy favorable	130 y más	0	0.00 %
Favorable	116 a 129	9	8.49 %
Media	85 a 115	42	39.62 %
Desfavorable	70 a 84	47	44.33 %
Muy desfavorable	69 a menos	8	7.54 %
Total		106	100 %

Según la Tabla 27, el 44.33 % de los docentes señala que el clima laboral es desfavorable; el 39.62 % refiere un nivel medio; el 8.49 %, un nivel favorable; y el 7.54 %, un nivel muy desfavorable. Ello se grafica en la Figura 14.

Figura 14
Clima laboral general



De manera cualitativa, los docentes perciben que el clima laboral de sus instituciones educativas es desfavorable: existen limitaciones en cuanto a la realización personal de los docentes y poco involucramiento en sus labores. Esta afirmación es corroborada por varios investigadores, quienes señalan que las condiciones del clima laboral son fundamentales para determinar, en buena medida, la productividad, la adaptación a los cambios y el éxito de una organización.

4.7.1.3.3.. *Factor Autorrealización*

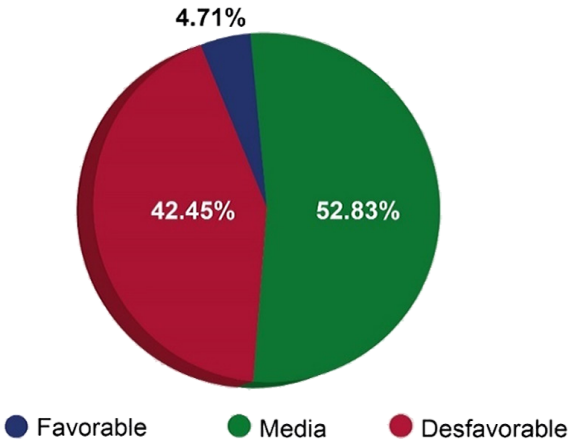
Tabla 28
Autorrealización

Niveles	Rango	f	%
Favorable	34-50	5	4.71 %
Media	26-33	56	52.83 %
Desfavorable	10-25	45	42.45 %
Total		106	100 %

Tal como se muestra en la Tabla 28, en cuanto al factor *Autorrealización*, se presenta lo siguiente: el 52.83 % tiene un nivel medio; le sigue el nivel desfavorable en un 42.45 %; finalmente, un grupo reducido de docentes presenta un nivel favorable, el 4.71 %. Aquello se presenta en la Figura 15.

Figura 15

Autorrealización personal



La mayoría de los docentes presenta un nivel medio de autorrealización; cualitativamente, relacionada con las limitadas oportunidades para su crecimiento, desarrollo y progreso personal. Chiavenato (2000), al respecto, señala que el clima organizacional y sus propiedades están estrechamente ligadas con la motivación de los trabajadores.

4.7.1.3.4.. Involucramiento laboral

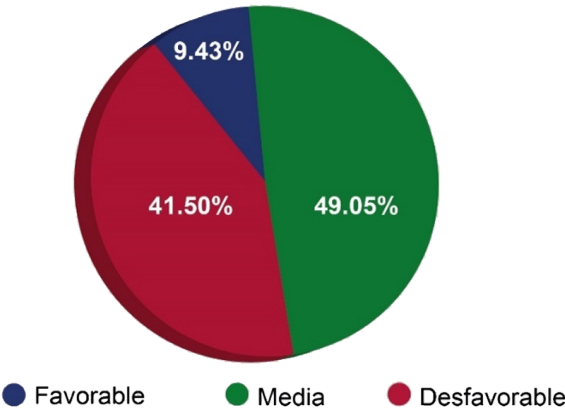
Tabla 29

Involucramiento laboral

Niveles	Rango	f	%
Favorable	34-50	10	9.43 %
Media	26-33	52	49.05 %
Desfavorable	10-25	44	41.50 %
Total		106	100 %

En la Tabla 29, se observa que el 49.05 % de los docentes tiene un nivel medio de involucramiento laboral; el 41.50 %, un nivel desfavorable; y, por último, el 9.43 %, un nivel favorable. Estos resultados se aprecian en la Figura 16.

Figura 16
Factor involucramiento laboral



4.7.1.3.5. *Factor supervisión*

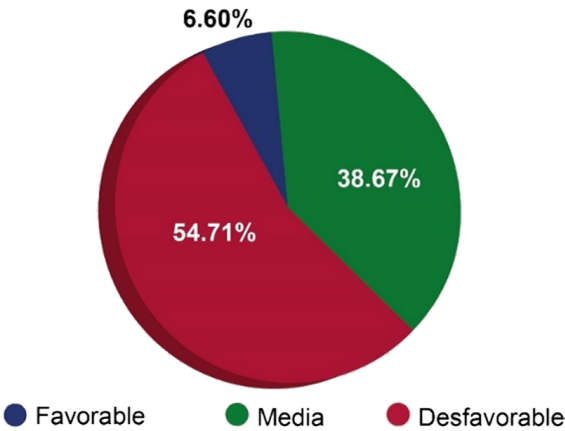
Tabla 30
Factor supervisión

Niveles	Rango	f	%
Favorable	34-50	7	6.60 %
Media	26-33	41	38.67 %
Desfavorable	10-25	58	54.71 %
Total		106	100 %

En la Tabla 30, se muestra que los docentes, en su mayoría, indica un nivel desfavorable en un 54.71 %; el nivel medio se presenta en un 38.67 %, y, por último, el nivel favorable tiene un porcentaje de 6.60 %. Esta data se representa en la Figura 17.

Figura 17

Factor supervisión



Cualitativamente, se aprecia que la supervisión de la labor docente no apoya, es decir, no contribuye en la mejora continua del trabajo que cumplen.

4.7.1.3.6. Factor comunicación

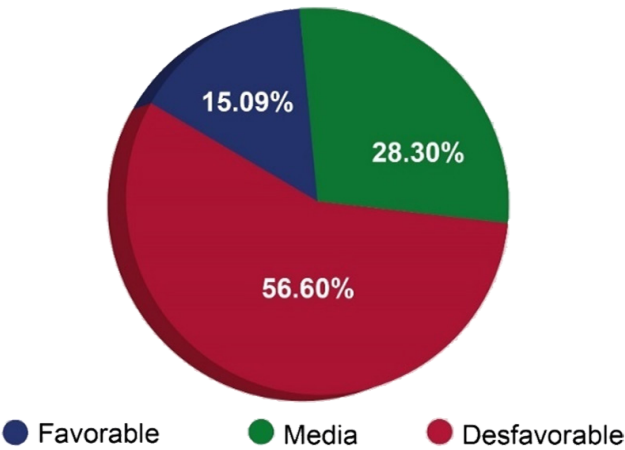
Tabla 31

Factor supervisión

Niveles	Rango	f	%
Favorable	34-50	16	15.09 %
Media	26-33	30	28.30 %
Desfavorable	10-25	60	56.60 %
Total		106	100 %

En la Tabla 31, se muestra lo siguiente: el 56.60 % de los docentes tiene un nivel desfavorable; el 28.30 % presenta un nivel medio; y, por último, solo el 15.09 % tiene un nivel favorable. Aquello se representa, a continuación, en la Figura 18.

Figura 18
Factor comunicación



A manera interpretativa, el factor comunicación presenta condiciones desfavorables: el acceso a la información es limitado, además, no se organiza ningún sistema eficaz de comunicación. Al respecto, Likert (1965) indica que una comunicación eficaz y una buena toma de decisiones son aspectos importantes en toda organización.

4.7.1.3.7. Factor condición laboral

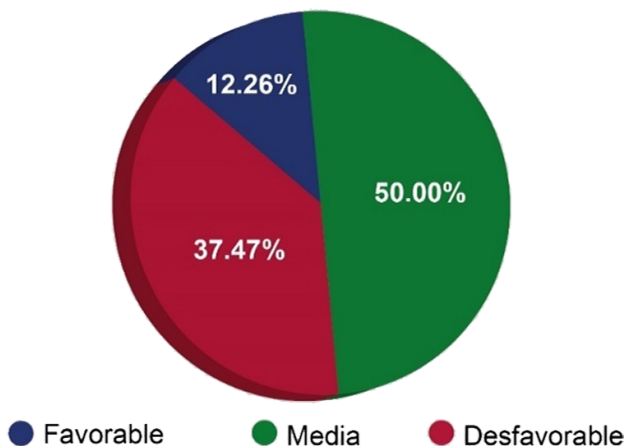
Tabla 32
Factor supervisión

Niveles	Rango	f	%
Favorable	34-50	13	12.26 %
Media	26-33	53	50.00 %
Desfavorable	10-25	40	37.74 %
Total		106	100 %

Tal como se muestra en la Tabla 32, los docentes presentan los siguientes niveles de condiciones laborales: el 50.00 % percibe un nivel medio; el 37.74 %; un nivel desfavorable; y, por último, el 12.26 %, un nivel favorable. Aquello se representa en la Figura 19.

Figura 19

Factor condición laboral



En la Figura 19 se aprecia que la condición laboral de los docentes se ubica en un nivel medio, lo que indica que la institución tiene limitados elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios que contribuyan en el cumplimiento eficiente de las tareas encomendadas.

4.7.2. Nivel inferencial

Para evaluar este nivel, se emplea la prueba de normalidad Shapiro-Wilks y Kolmogorov-Smirnov para comprobar si la data estadística se aproxima a una distribución normal y seleccionar el tipo de estadística más pertinente (paramétrica o no paramétrica). Ello se muestra en la Tabla 33.

4.7.2.1. Pruebas de normalidad

Tabla 33

Operacionalización de variables

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gi	P	Estadístico	gi	P
Clima laboral	,104	181	,000	,895	181	,000
Estrés laboral	,072	181	,022	,977	181	,005
Inteligencia emocional	,069	181	,035	,985	181	,050

Nota. Corrección de significación de Lilliefors.

Por otro parte, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman para comprobar la veracidad de las hipótesis ($p < 0.05$).

H_0 : Existe normalidad en los datos.

H_1 : No existe normalidad en los datos.

Dado que se observó que la significancia estadística tiene un valor menor a 0.05 en las pruebas de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk, se rechaza la H_0 ; en consecuencia, se determina que la distribución de la data es heterogénea, debido a que las puntuaciones de los instrumentos corresponden a una escala numeral ordinal, tal como se muestra en la Tabla 33.

4.7.2.2 Prueba de hipótesis

4.7.2.2.1. Hipótesis general

H_0 : No existe una relación entre la inteligencia emocional, el estrés laboral y el clima laboral de los docentes de instituciones educativas estatales del nivel secundario, distrito de Abancay, 2014.



H_g: Existe una relación entre la inteligencia emocional, el estrés laboral y el clima laboral de los docentes de instituciones educativas estatales del nivel secundario, distrito de Abancay, 2014.

Para evaluar las hipótesis, se usó el coeficiente de correlación múltiple con un nivel de significancia de 0.05, con base en los criterios indicados en la Tabla 34.

4.7.2.2.2. Baremos de interpretación

Tabla 34

Baremos de interpretación coeficiente de correlación múltiple

Rango	Significado
0,00 a 0,29	Bajo
0,30 a 0,69	Moderado
0,70 a 1,00	Alto

Tabla 35

Relación entre la inteligencia emocional, estrés laboral y clima laboral

Correlación múltiple R=0.86***				
		Clima laboral	Estrés laboral	Inteligencia emocional
Clima laboral	Correlación de Spearman	1	−0.448** p = 0.009	0.725*** p = 0.00018
Estrés laboral		−0.448** p = 0.009	1	−0.541** p = 0.007
Inteligencia emocional		0.725*** p = 0.00018	−0.541** p = 0.007	1

Nota: **p < 0.01
***p < 0.001

Según los resultados mostrados en la Tabla 35, se rechaza H_0 , dado que $p < 0.05$.

Según los resultados generales de la correlación entre las tres variables de estudio, se concluye que sí existe una correlación significativa entre la inteligencia emocional, el estrés laboral y el clima laboral ($R = 0.086$). Aquello es indicador de la interdependencia, de acuerdo con el modelo de Hernández et al. (2013).

Al analizar los cruces entre las variables, se aprecia lo siguiente:

1. Entre las variables *inteligencia emocional* y *estrés laboral* se establece una correlación negativa moderada, estadísticamente significativa ($p < 0.05$).
2. Entre las variables *inteligencia emocional* y *clima laboral* se establece una correlación positiva alta, estadísticamente significativa ($p < 0.05$).
3. Entre las variables *estrés laboral* y *clima laboral* se establece una correlación negativa moderada, estadísticamente significativa ($p < 0.05$).

4.7.2.2.3. Hipótesis específica 1

H_0 . No existe una relación significativa entre los componentes de inteligencia emocional y estrés laboral en los docentes de las instituciones educativas estatales del nivel secundario del distrito de Abancay, 2014.

H_1 . Existe una relación significativa entre los componentes de inteligencia emocional y estrés laboral en los docentes de las instituciones educativas estatales del nivel secundario del distrito de Abancay, 2014.

Para realizar las pruebas de hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, con un nivel de significancia de 0.05.

Tabla 36

Resultados de los coeficientes de correlación de Spearman entre los componentes de inteligencia emocional y estrés laboral

Inteligencia emocional		Estrés laboral	
Componentes		rs	P
Intrapersonal		-0.693	0.01
Interpersonal		-0.694	0.01
Adaptabilidad		-0.545	0.02
Manejo de tensiones		-0.674	0.015
Ánimo general		-0.624	0.018
p < 0.05			
Estrés laboral		Inteligencia emocional	
Factores		rs	P
Cansancio emocional		-0.621	0.018
Despersonalización		-0.573	0.02
Realización personal		0.521	0.032

De acuerdo con los resultados de la Tabla 36, se rechaza H_0 , ya que $p < 0.05$.

En la Tabla 36, se observa que entre los componentes de la inteligencia emocional (interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo de tensiones y estado de ánimo en general) y del estrés laboral se presentan correlaciones moderadas negativas con un nivel de significancia estadística ($p < 0.05$). Por otro lado, dos de los componentes del estrés laboral —cansancio emocional y despersonalización— se correlacionan negativamente con la inteligencia emocional; en cuanto al factor restante, la realización personal, esta se correlaciona positivamente con la inteligencia emocional, con un nivel de significancia ($p < 0.05$). Dicho de otra manera, a menor nivel de IE en los docentes, mayor nivel de estrés laboral y clima laboral, y a la inversa. Una excepción es el componente realización personal; mientras mayor sea el nivel de este, mayor será el nivel de la IE.



4.7.2.2.4. Hipótesis específica 2

- H_0 . No existe una relación significativa entre el componente inteligencia emocional de los docentes y el clima laboral en los docentes de las instituciones educativas estatales del nivel secundario del distrito de Abancay, 2014.
- H_2 Existe una relación significativa entre el componente de la inteligencia emocional de los docentes y el clima laboral en los docentes de las instituciones educativas estatales del nivel secundario del distrito de Abancay, 2014.

Tabla 37

Resultados de los coeficientes de correlación de Spearman entre los componentes de inteligencia emocional y clima laboral

Inteligencia emocional		Clima laboral	
Componentes		rs	P
Intrapersonal		0.591	0.02
Interpersonal		0.593	0.02
Adaptabilidad		0.503	0.032
Manejo de tensiones		0.544	0.025
Ánimo general		0.534	0.025
p < 0.05			
Clima laboral		Inteligencia emocional	
Factores		rs	P
Realización personal		0.621	0.018
Involucramiento laboral		0.573	0.02
Supervisión		0.521	0.032
Comunicación		0.519	0.035
Condición laboral		0.621	0.018



Para realizar las pruebas de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, con un nivel de significancia de 0.05.

De acuerdo con los resultados de la Tabla 37, se rechaza H_0 , ya que $p < 0.05$.

En la Tabla 37, se observa que, entre los componentes de la inteligencia emocional (interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo de tensiones y estado de ánimo en general), se presenta una correlación moderada con el clima laboral con un nivel de significancia. Por otro lado, la relación entre los factores del clima laboral (realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condición laboral) y la inteligencia emocional se establece una correlación moderada estadísticamente significativa ($p < 0.05$). Esto se interpreta: a mayor nivel de IE, se presenta un mejor clima laboral, y a la inversa.

4.7.2.2.5. Hipótesis específica 3

H_0 . No existe una relación significativa entre el componente inteligencia emocional de los docentes y el clima laboral en los docentes de las instituciones educativas estatales del nivel secundario del distrito de Abancay, 2014.

H_3 Existe una relación significativa entre el componente de la inteligencia emocional de los docentes y el clima laboral en los docentes de las instituciones educativas estatales del nivel secundario del distrito de Abancay, 2014.

Para realizar las pruebas de hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman con un nivel de significancia de 0.05.



Tabla 38

Resultados de los coeficientes de correlación de Spearman entre los componentes de inteligencia emocional y estrés laboral

Estrés laboral		Clima laboral	
Factores		rs	P
Cansancio emocional		-0.614	0.015
Despersonalización		-0.637	0.018
Realización personal		0.534	0.02
p < 0.05			
Clima laboral		Estrés laboral	
Factores		rs	P
Realización personal		-0.618	0.017
Involucramiento laboral		-0.526	0.02
Supervisión		-0.516	0.025
Comunicación		-0.617	0.017
Condición laboral		-0.521	0.02

Según los resultados señalados en la tabla 38, se rechaza la H_0 , ya que $p < 0.05$; por tanto, se afirma que entre los componentes del estrés laboral (cansancio emocional y despersonalización) y el clima laboral se establece una correlación moderada negativa y, por otro lado, entre el factor realización personal y el clima laboral se presenta una relación moderada positiva.

Asimismo, entre los factores del clima laboral (realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condición laboral) y el estrés laboral, hay una correlación negativa con un nivel de significancia ($p < 0.05$). Ello significa que un clima laboral desfavorable genera un nivel alto de estrés laboral, además, que, a mayor realización personal del docente, el clima laboral presenta condiciones favorables, tal como se muestra en la Tabla 38.



4.8. Discusión de resultados

En la presente investigación, se tuvo por objetivo estudiar la relación entre la inteligencia emocional, el estrés laboral y el clima laboral de los docentes de las instituciones educativas secundarias, ubicadas en el distrito de Abancay, Apurímac.

A nivel descriptivo, los resultados para las tres variables de investigación son los siguientes: a nivel general, el nivel de la inteligencia emocional de los alumnos es predominantemente bajo (53.77 % del total de docentes). Aquello se correlaciona con la baja capacidad para manejar racionalmente las emociones. A su vez, esto se asocia con los niveles de estrés moderados de los docentes (46.22 % del total), lo cual repercute en las condiciones desfavorables del clima laboral; esta situación se presenta en el 44.33 % de las instituciones educativas estudiadas.

Según los resultados obtenidos, entre las tres variables de estudio se establece una relación de correspondencia positiva, es decir, una relación en cadena entre una y otra variable: un nivel de IE bajo, con un estrés laboral moderado y un clima laboral perjudicial. Estas observaciones sistemáticas resultan del análisis específico de cada uno de los componentes de las tres variables. Respecto de la IE, la mayoría de sus factores, es decir el 53.77 %, presenta un nivel aún por mejorar; en cuanto al estrés laboral, sus componentes tienen un nivel promedio de 41.59 %, lo cual significa un nivel moderado; por último, sobre los elementos del clima laboral, estos tienen, en promedio, un nivel medio (43.77 % del total); además, un buen porcentaje se direcciona hacia un nivel desfavorable.

Estas anotaciones tienen un correlato cualitativo. De acuerdo con lo expuesto, los docentes tienen, en primer lugar, dificultades en el desarrollo de habilidades intrapersonales, interpersonales, adaptabilidad y manejo de estrés. En cuanto al estrés, se manifiestan síntomas de agotamiento emocional, despersonalización y una baja percepción de realización personal. Finalmente, los niveles de los componentes del clima laboral revelan que



existe un bajo nivel de involucramiento de las labores docentes, y en la institución educativa, las evaluaciones docentes no fomentan la mejora continua; además, en la organización no se presentan buenos lazos de comunicación entre los diferentes actores.

Para finalizar, gracias al análisis estadístico realizado, se demuestra que las hipótesis planteadas son verdaderas: existe una correlación positiva entre las variables inteligencia emocional, estrés laboral y el clima laboral en las instituciones educativas del nivel secundario del distrito de Abancay, región Apurímac, Perú. A nivel estadístico, esta correspondencia es positiva alta ($R = 0.86$) y significativa ($p < 0.05$). Ello corrobora lo afirmado por Goleman (en el año 1999); las habilidades emocionales bien desarrolladas generan un bajo nivel de estrés laboral y, en consecuencia, un clima laboral eficiente. Asimismo, por un lado, se ratifica la relación significativamente negativa ($p < 0.05$) entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, propuesta teórica de Harrison (1978, como se citó en Peiró y Salvador, 1993). Por otro lado, se demuestra la relación positiva entre la inteligencia emocional y el clima laboral, premisa de la propuesta teórica de Chiavenato (2000). También se demuestra la relación inversa entre el estrés y el clima laboral, afirmación del investigador Likert.

De acuerdo con todo lo señalado, se deduce que la inteligencia emocional influye en el estrés laboral y en el clima laboral de los docentes.

4.9. Conclusiones

De manera general, los resultados en torno a la inteligencia emocional revelan que el 53.77 % de los docentes tiene un nivel bajo, lo cual se refleja en las limitaciones en el desarrollo de sus habilidades personales, emocionales y sociales. En cuanto a la variable estrés laboral, el 46.22 % de los docentes tiene un nivel moderado, es decir, casi la mitad de los docentes estudiados se siente exhausta emocionalmente, lo que repercute en una entrega deficiente, a nivel personal y psicológico, en el cumplimiento de sus labores. Respecto al clima laboral, se demuestra que el 44.33 % de los



docentes percibe un clima laboral desfavorable. Esto se relaciona con un limitado involucramiento en los aspectos asociados a la realización personal, las tareas encomendadas, la supervisión de su labor, entre otros, los cuales, posteriormente, se observan como efecto rebote en el bienestar físico, mental, social y emocional de los docentes.

Entre las tres variables —inteligencia emocional, estrés laboral y clima laboral— existe una relación positiva alta, significativamente estadística ($p < 0,05$). A nivel interno, entre los componentes de las variables inteligencia emocional y estrés laboral, se presenta una relación moderada negativa significativa ($p < 0,05$), es decir, a medida que los niveles de IE se incrementen, los niveles de estrés laboral disminuyen en la muestra analizada. De manera similar, se establece una relación moderada negativa entre los componentes de la IE y el clima laboral de los docentes de las instituciones educativas estudiadas; por lo tanto, se infiere que, si el nivel de la IE disminuye, el clima laboral tendrá condiciones desfavorables, con una relación estadística significativamente relevante ($p < 0,05$).

Por último, se establece una relación moderada negativa entre dos de los tres factores del estrés laboral (cansancio emocional y despersonalización) y el clima laboral; en cuanto al factor restante, la realización personal, se relaciona de manera moderada positiva con el clima laboral. En otras palabras, mientras los niveles de estrés aumenten, las condiciones de trabajo son más desfavorables; y, en el caso contrario, a medida que los docentes se sientan autorrealizados con su actuar profesional y personal, el clima laboral presentará condiciones favorables.

4.10. Recomendaciones

El Ministerio de Educación debe implementar programas de capacitación en entrenamiento emocional, poniendo énfasis en temas de inteligencia emocional, manejo de estrés y clima laboral, que permita fortalecer el equilibrio emocional y genere cambios comportamentales en el proceso

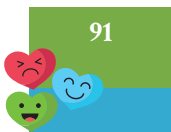
de su actividad laboral, ya que los docentes están en contacto directo e interactuando en todo momento con personas.

El Ministerio de Educación debe promover políticas de formación integral del docente con las que se garanticen ambientes laborales saludables y espacios de recreación que contribuyan a que los docentes puedan desarrollar sus potencialidades a nivel profesional y personal, y de esa manera eviten problemas de salud mental.

Los docentes de las instituciones educativas deben participar en talleres de entrenamiento de control emocional, afrontamiento al estrés y talleres vivenciales enfocados en las habilidades sociales.

Todo profesional que ejerce la docencia en instituciones educativas, para su proceso de su ingreso a la docencia, debe presentar como requisito un certificado de salud mental.

En el afán de prevenir esta problemática a nivel nacional, se debe promover, no solo estudios de replicación de la presente investigación, sino estudios experimentales de aplicación de programas de inteligencia emocional y habilidades sociales a docentes de las instituciones educativas, con lo que se puedan prevenir problemas del clima laboral.





CAPÍTULO V

CONSIDERACIONES FINALES

Sin duda, al tratar algún tema de la educación, se señala el cambio de paradigma o concepción de su sistema y sus funciones, esto debido al vertiginoso medio en el que nos encontramos (Peralvo et al., 2018). En ese sentido, los roles, habilidades y competencias que los maestros deben cumplir son cada vez más exigentes. Se requiere de un perfil compuesto por diversas aristas, tal como señala Romero (2019); el docente, en esta nueva etapa, debe ser ético, manejar técnicas pedagógicas, ser un científico con capacidad para investigar y pensar críticamente, saber manejar recursos tecnológicos (por ejemplo, las TIC) y, principalmente, tener una formación y una perspectiva humanística de su profesión y labor.

Este último punto se relaciona con la capacidad para formar a otros seres humanos, labor que, por supuesto, no es sencilla: se necesita un gran esfuerzo, dedicación y vocación. Entre estos elementos, en la literatura, se señala la importancia de la inteligencia emocional, punto abarcado en el capítulo I, definida como la capacidad para percibir y gestionar las emo-



ciones y, con base en ello, saber dirigir el pensamiento y el accionar (Ruvalcaba et al., 2020).

Llegado a este punto, habría que preguntarse qué son las emociones y por qué es importante conocerlas y saber manejarlas. La American Psychological Association señala que son patrones de reacciones complejas, compuestas por dimensiones experimentales, fisiológicas y conductuales, ante un evento personalmente significativo del mundo real; entre ellas, figuran la tristeza, el miedo, la cólera, la vergüenza, el amor, la nostalgia, entre otras (Blanco, 2019). Además, la importancia de su control, específicamente, en el ámbito docente, recae en que esto influye en un mejor desempeño docente, por lo que los estudiantes reciben una educación óptima y de calidad. En esa misma línea, la inteligencia emocional sirve como un arma de defensa ante los agentes estresores que se presentan en el proceso educativo, tal como afirman Emerson et al. (2017).

Con todo lo señalado, se infiere que esta cualidad, la inteligencia emocional, es necesaria para hacer frente a una de las profesiones más demandantes en todo aspecto, ya sea emocional, físico, comunicativo, cognitivo, etcétera; además, tiene como una de sus principales consecuencias la alta prevalencia del desarrollo de estrés, depresión y ansiedad (Mendes et al., 2019; Emerson et al., 2017).

Respecto del estrés, tema tratado en el capítulo II, es considerado como la nueva epidemia del siglo xxi (Rodríguez et al., 2017); su presencia está extendida alrededor del globo terráqueo, así como en una gran cantidad de trabajos, sobre todo en aquellos que involucren el cuidado y la formación de otros individuos, por ejemplo, la labor docente. Este término es definido como una respuesta ante un estímulo personalmente significativo del mundo real. En este punto, hay que recalcar que el estrés, en un nivel normal, es bueno para el organismo, ya que es una respuesta psicofisiológica ante un factor que resulta amenazante; sin embargo, cuando los niveles son anormales, se empieza a afectar y comprometer la salud mental y física del individuo.



El estrés en los docentes tiene grandes repercusiones en el sistema educativo. Algunas de las consecuencias de esta problemática son el bajo desempeño de los profesores y, por ende, el bajo rendimiento de los alumnos; la falta de compromiso del docente con su labor; la falta de capacidad emocional; el desarrollo de otras enfermedades mentales, como depresión o ansiedad. (Alvites, 2019).

A manera de resumen, y en palabras de la estudiosa Cheryl J. Travers, las personas que eligieron, en un inicio, ser maestros —con entusiasmo, vocación de servicio, altas expectativas de progreso y de ver reflejado su trabajo en estudiantes bien formados— terminan agotados, desilusionados y desmoralizados, por lo que, eventualmente, abandonan su labor o, caso contrario, continúan enseñando con graves problemas emocionales, físicos y conductuales, producto del estrés (Cardozo, 2016). Aquello, por supuesto, afecta el bienestar integral de los alumnos, así como la percepción que se tiene de la escuela y la educación.

Asimismo, se documenta que una de las manifestaciones más lesivas del estrés laboral es el *burnout* (Rodríguez et al., 2017), síndrome psicológico que se caracteriza por el cansancio emocional, la baja realización personal y la despersonalización. En este caso, del docente (Cabello y Hernández, 2016; Serna y Martínez, 2020), estos tres elementos se relacionan con la ausencia de recursos para manejar situaciones emocionales, la percepción negativa hacia uno mismo y su trabajo, baja autoestima, actitudes no empáticas, distantes y, por último, la falta de sensibilidad emocional hacia sus semejantes y la sociedad (Granados et al., 2019).

Hasta este punto, se han señalado los graves problemas que se pueden suscitar en dos situaciones:

1. Cuando el personal docente no ha sido formado ni ha desarrollado sus habilidades emocionales,
2. Cuando se encuentra inmerso en una labor que lo expone a altos niveles de estrés



En la literatura, este fenómeno no es exclusivo de este trabajo: se presenta en una gran cantidad de organizaciones y profesiones. En ese sentido, existe un gran interés por conocer los factores que influyen en las condiciones laborales de los trabajadores, en estudiar los recursos humanos; al respecto, uno de ellos es el clima laboral u organizacional, definido como el componente estructural psicológico de una organización (Jiménez et al., 2020).

En diversas fuentes bibliográficas, se ha investigado la potencial relación entre estas variables: inteligencia emocional, estrés laboral y clima laboral; por ejemplo, se suele investigar la correlación entre estrés y el clima laboral, o entre la inteligencia emocional y el nivel de estrés (Tirado et al., 2020).

En ese sentido, se realizó una investigación, presentada en el capítulo IV, en la cual se planteó como objetivo determinar si existe alguna relación significativa entre estas tres variables, así como en sus componentes: inteligencia emocional, estrés laboral y clima laboral en los docentes de una institución educativa peruana. Se trata de un estudio de tipo no experimental, nivel cuantitativo y diseño correlacional. En cuanto a la población, está conformada por el personal docente del nivel secundario de los colegios estatales del distrito de Abancay, región Apurímac (Perú). Esto equivale a un total de 215 docentes, de los cuales 106 fueron seleccionados por medio de métodos probabilísticos, para conformar la muestra del estudio. Tras la aplicación de las técnicas e instrumentos y el respectivo análisis de la data, se concluyó lo siguiente:

- El 53.77 % de los docentes de las escuelas estatales secundarias del distrito de Abancay tiene un nivel de inteligencia emocional bajo.
- El nivel de estrés laboral en los docentes de las escuelas estatales secundarias del distrito de Abancay es moderado; se calcula que el 46.22 % de los maestros presenta esta condición.

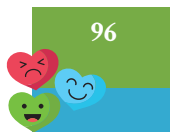


- El clima laboral de las escuelas estatales secundarias del distrito de Abancay es desfavorable; un 44.33 % de los docentes encuestados respalda esta afirmación.

En la literatura científica, se han hallado otras variables para mantener un clima laboral saludable para los docentes, así como para manejar sus niveles de estrés; algunas de ellas son el *mindfulness* y la bailoterapia.

Respecto del *mindfulness*, se señala que es la habilidad para concentrarnos en el presente y el ahora, sin emitir juicios de valor, manteniendo una actitud curiosa y una mentalidad abierta sobre la realidad. Generalmente, para lograr esto, se organiza un programa compuesto por varias sesiones, en las que se realizan las siguientes actividades: meditación (ya sea en posición sentada o en movimiento), exploración corporal, alimentación consciente, discusiones grupales, charlas de educación psicológica, entre otras; todas constituyen una potencial solución para saber direccionar el mundo emocional interno de los docentes (Emerson et al., 2017).

En cuanto a la bailoterapia, consiste en el movimiento corporal al ritmo de la música, con la finalidad de realizar actividades físicas de manera didáctica y divertida. Ello contribuye con el manejo saludable del estrés (Haro, 2016), al tener en cuenta que para mantener un estado saludable se requiere de una vida física activa.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvites, C. (2019). Estrés docente y factores psicosociales en docentes de Latinoamérica, Norteamérica y Europa. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 141-178. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/393>
- American Psychological Association [APA] (2020a). Emotion. En *APA Dictionary of Psychology*. <https://dictionary.apa.org/emotion>
- American Psychological Association [APA] (2020b). Burnout. En *APA Dictionary of Psychology*. <https://dictionary.apa.org/burnout>
- Arrabal, E. (2018). *Inteligencia emocional*. Editorial Elearning, S. L. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=bp18DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=inteligencia+emocional+&ots=RrD3ejjXEp&sig=CFIUP01UpTLA-0T0eItsawi3ZtTI#v=onepage&q=inteligencia%20emocional&f=false>
- Baron, R. (1997). *A measure of emotional and social intelligence. Development of the BarOn EQ-1105 Annual Convention of the American Psychological Association in Chicago*. USA. Chicago. USA.



- Barzola-Zambrano, I., Barzola-Véliz, V. y Flores-Barzola, W. (2017). Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 3(3), 917-937. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6244054>
- Bernal, T. (2000). *Metodología de la investigación para administración y economía*. Prentice Hall.
- Bisquerra, R. (2016). Universo de emociones: la elaboración de un material didáctico. En J. Soler, L. Aparicio, O. Díaz, E. Escolano y A. Rodríguez (coords.), *Inteligencia emocional y bienestar II* (pp. 20-31). Ediciones Universidad San Jorge. <https://bit.ly/3mYTqf5>
- Bjerg, M. (2019). Unagenealogíadelahistoriadelasemociones. *QuintoSol*, 23(1), 1-15. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/231/23157271001/23157271001.pdf>
- Blanco, A. (2019). *La emoción y sus componentes*. <https://grupoleide.com/wp-content/uploads/2019/09/Ana-Blanco-La-emoci%C3%B3n-y-sus-componentes.pdf>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Editorial UNED. <https://bit.ly/3D3AIZu>
- Cabello, N. y Hernández, S. (2016). Elementos históricos y conceptuales del Síndrome de *Burnout*. *Archivos en Medicina Familiar*, 18(3), 51-53. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=72089>
- Cardozo, L. (2016). El estrés en el profesorado. *Educación Superior-Revista Científica de Publicación del Centro Psicopedagógico y de Investigación en Educación Superior*, 1(1), 69-94.



- Cazallo, A., Bascón, M., Mudarra, A. y Salazar, E. (2020). La inteligencia emocional en los estudiantes universitarios. *Espacios*, 42(23), 333-345. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n23/a20v41n23p28.pdf>
- Cejudo, J. (2016). Relación entre inteligencia emocional y salud mental en orientadores educativos. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 14(1), 131-154. <http://dx.doi.org/10.14204/ejrep.38.15025>
- Cejudo, J. y López, M. (2017). Importancia de la inteligencia emocional en la práctica docente: un estudio con maestros. *Psicología Educativa*, 23 (1), 29-36. <https://journals.copmadrid.org/psed/art/j.pse.2016.11.001>
- Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Editorial Me Graw Hill.
- Cortés-Rodríguez, D. y Leal, S. (2019). Propuesta pedagógica para el mejoramiento del clima organizacional. *Encuentros*, 17(1), 145-161. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4766/476661525012/476661525012.pdf>
- Del Pilar, S. y Pando, M. (2019). Metanálisis de los artículos sobre estrés laboral docente en el período 2013-2017. *Recimundo. Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 3(1), 522-554. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/384>
- Del Rocío, T., Calle, J., Delgado, D., Espinel, J. y Cedeño, G. (2018). Síndrome de burnout y calidad de atención del personal de enfermería de un hospital general en la provincia de Manabí, Ecuador. *Revista Contribuciones a las ciencias sociales*. <https://www.eumed.net/rev/cccs/2018/10/sindrome-burnout-ecuador>. <https://www.eumed.net/rev/cccs/2018/10/sindrome-burnout-ecuador.html>



- Del Rosal, I., Moreno, J., y Bermejo, M. (2018). Inteligencia emocional y rendimiento académico en futuros maestros de la Universidad de Extremadura. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación del Profesorado*, 22(1), 257-275. <https://recyt.fecyt.es/index.php/profesorado/article/view/63644>
- Duran-Seguel, I., Gallegos, M. y Cabezas, D. (2019). Estilos de liderazgo y su influencia en el clima laboral: caso de estudio de una empresa exportadora de alimentos. *Revista Espacios*, 40(40), 3-16. <https://bit.ly/3vc9Enx>
- Emerson, L., Leyland, A., Hudson, K., Rowse, G., Hanley, P. y Hugh-Jones, S. (2017). *Mindfulness*, 8, 1136-1149. <https://doi.org/10.1007/s12671-017-0691-4>
- Extremera, N., Rey, L. y Pena, M. (2016). Educadores de corazón. Inteligencia emocional como elemento clave en la labor docente. *Padres y Maestros*, (368), 65-72. <https://revistas.comillas.edu/index.php/padresymaestros/article/view/7525>
- Fermín, O., Salas, R., Castillo, E., Arroyo, E. y Carbonell, C. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *Medisur*, 18(6), 1138-1144. <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4621>
- Fernández, P. y Ramos, N. (2016). *Desarrolla tu inteligencia emocional*. Editorial Kairós. <https://bit.ly/31ETurT>
- Flórez, M., Aguilar, A., Hernández, Y., Salazar, J., Pinillos, J. y Pérez, C. (2017). Sociedad del conocimiento, las TIC y su influencia en la educación. *Espacios*, 38(35). <https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/1770>
- Gago, K., Martínez, I. y Alegre, A. (2017). Clima laboral y síndrome de burnout en enfermeras de un hospital general de Huancayo, Perú. *Psiencia. Revista*

Latinoamericana de Ciencia Psicológica, 9(4), 1-15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7329456>

García, R., Sánchez, L., Dueñas, F. y Meza, A. (2021). El síndrome de burnout y sus consecuencias en la salud mental de los docentes. *Revista Sinapsis*, 1(19). <https://doi.org/10.37117/s.v19i1.392>

Giménez, M. y Prado, V. (2017). Emotional intelligence in nurses: the Trait Meta-Mood Scale. *Acta Paulista de Enfermagem*, 30(2), 204-209. <https://doi.org/10.1590/1982-0194201700031>

González, F. (2017). Por qué medir el clima organizacional. *Revista de Negocios del IEEM*, 70-71. <https://bit.ly/3DC3HmA>

González, L. y Orta, Y. (2016). La cultura organizacional y el síndrome de desgaste profesional en profesores universitarios. *Chakiñan, Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, (1), 14-30. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=571763480003>

Granados, L., Aparisi, D., Inglés, C., Aparicio, M., Fernández, A. y García, J. (2019). ¿Predicen los factores de depresión, ansiedad y estrés la dimensión de la despersonalización y la baja realización personal en el profesorado? *European Journal of Child Development, Education and Psychopathology*, 7(1), 83-92. <https://revistas.ua autonom a.cl/index.php/ejpad/article/view/771>

Guevara, X. (2018). *Clima organizacional: nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa* [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6169>



- Haro, C. (2016). *La bailoterapia en el estrés laboral de los trabajadores del GAD Municipalidad de Ambato* [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/25178>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2013) *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Honková, I., Brodský, Z. y Fukasová, J. (2016, 2-3 de febrero). *Burnout: the real threat not only for top managers* [sesión de conferencia]. Hradec Economic Days, University Pardubice, República Checa. <https://dk.upce.cz/handle/10195/66678>
- Iglesias, A. y Torres, J. (2018). Un acercamiento al clima organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1), 197-209. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192018000100016&script=sci_arttext&lng=en
- Jiménez, M., Moreno, S. y Sánchez, M. (2020). *Revisión sobre estudios de clima organizacional en el sector salud* [Tesis de Pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. <http://hdl.handle.net/20.500.12494/20026>
- Juárez, L. (2017). *Propiedades psicométricas del cuestionario del contenido del trabajo en una muestra de trabajadores de la ciudad de Lima Metropolitana* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. <https://hdl.handle.net/20.500.12866/3748>
- Kerlinger, F. y Howard, L. (2013). *Métodos de Investigación en Ciencias Sociales*. Edición. McGraw-Hill.
- Larico, E., Machaca, D., Condori, L. y Apaza, K. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 356-372.



Likert, R. (1965). *Un nuevo método de gestión y dirección*. Deusto.

López, H., Carrera, C., Eurrieta, M., García, L., Gómez, M., Llanillo, J., Marín, M., Romo, F. y González, M. (2018). Análisis del estrés laboral y su repercusión en la salud física y mental en operadores de tracto camión. *European Scientific Journal*, 14(11), 10-22. <https://eujournal.org/index.php/esj/article/view/10758>

Martínez, E., Hernández, T., Torres-Flórez, D., García, M. y Montaña, O. (2018). La realidad comunicacional, liderazgo y clima laboral de la pequeña empresa industrial textil en el Estado de Hidalgo. *Revista Geon. Gestión, Organizaciones y Negocios*, 5(1), 76-90. <https://doi.org/10.22579/23463910.15>

Maslach, C. y Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.4030020205>

Maslach, C. y Jackson, S.E. (1997). MBI inventario «Burnout» de Maslach. TEA.

Mejía, A. (2018). Revisión de la literatura de clima organizacional, estado del arte. *Tecnociencia Chihuahua*, 12(3), 170-181. <https://vocero.uach.mx/index.php/tecnociencia/article/view/191>

Mejía, C., Chacon, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S. y García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211. <https://bit.ly/3kmvhgC>

Mendes, L., Campêlo, E., Pinheiro, C., Pires, I. y Vasconcelos, G. (2019). Estrés y depresión en docentes de una institución pública de enseñanza. *Enfermería Global*, 19(1), 209-242. <https://doi.org/10.6018/eglobal.19.1.383201>



- Ministerio de Educación. (2017). *Participación y clima institucional para una organización escolar efectiva*. <https://bit.ly/3H6Oo87>
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el burnout. *Ciencia y Trabajo*, 19(58). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- Organización de las Naciones Unidas [ONU] (2019, 18 de abril). *El estrés, los accidentes y las enfermedades laborales matan a 7500 personas al día*. ONU. <https://news.un.org/es/story/2019/04/1454601>
- Osorio, J. y Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 13(1), 81-90. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Palma, S. (2004). *Escala de clima laboral*. Editora & Comercializadora Cartolan E.I.R.L.
- Parra, R. (2017). Gestión del clima social escolar desde el liderazgo educativo. *Revista Iberoamericana de Educación*, 74(1), 119-132. <https://rieoei.org/RIE/article/view/630>
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101.
- Peiró, J. y Salvador, A. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral*. Serie Recursos Humanos. Eudema, S. A. Ediciones de la Universidad Complutense.



- Peralvo, C., Arias, P. y Merino, M. (2018). Retos de la docencia universitaria en el siglo xxi. *Revista Órbita Pedagógica*, 5(1), 9-27. <https://core.ac.uk/download/pdf/268044142.pdf>
- Pilligua, C. y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Harpedex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28). <https://masd.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2686>
- Posada, J., Molano, P., Parra, R., Brito, F. y Rubio, E. (2019). Prevalencia del Síndrome de Burnout en docentes: Factores asociados al estatuto de vinculación laboral en Colombia. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 37(2), 119-133. <https://doi.org/10.21772/ripo.v37n2a04>
- Rengifo, M., Rojas, E. y Cruz, H. (2017). El clima laboral y su influencia sobre el aprendizaje de los médicos residentes en anestesiología. *Revista Mexicana de Anestesiología*, 40 (S1), 380-382. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=72862>
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*, 1(25), 3-18. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/index.htm>
- Rodríguez, J., Guevara, A. y Viramontes, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 8 (14), http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S244885502017000100045&lng=es&tlng=es
- Romero, F. (2019). Características del docente del siglo XXI. *Investigación y Desarrollo*, 3(5), 103-116.



- Ruvalcaba, N., Orozco, M. y Bravo, H. (2020). Propiedades psicométricas de la versión corta del inventario de inteligencia emocional (EQi-SF) en población mexicana. *Persona*, 23 (2), 57-71. <https://revistas.ultima.edu.pe/index.php/Persona/article/view/4885>
- Sánchez, D. y Robles, M. (2018). Instrumentos de evaluación en inteligencia emocional: una revisión sistemática cuantitativa. *Perspectiva Educacional*, 57 (2), 27-50. <https://bit.ly/3qhfwLM>
- Sánchez, D., Trejos, J. y Palomeque, J. (2020). *El estrés laboral y el desempeño en las organizaciones* [Trabajo de Grado, Universidad Santiago de Cali].
- Santillán, W., Paredes, H., Mera, H. y Santillán, J. (2019). La responsabilidad social corporativa y el clima laboral. *Visionario Digital*, 3(4), 98-115. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i4.974>
- Sari, E., Koul, R., Rochanah, S., Ambar, W. y Muda, I. (2019). How could management of school environment improve organizational citizenship behaviors for the environment? *Journal of Social Studies Education Research*, 10 (2), 46-73. <https://www.learntechlib.org/p/216595/>
- Sarsosa, K. y Charria, V. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 20 (1), 44-52. <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3204>
- Serna, D. y Martínez, L. (2020). Burnout en el personal del área de salud y estrategias de afrontamiento. *Correo Científico Médico de Holguín*, 24(1). <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=95793>



- Siles, J., Solano, A., Noreña, M., Fernández, V., Conca, V., Gómez, E., Garrido, A., Salazar, M. y Cánovas, P. (2016). Poesía y cuidados: una herramienta para las emociones. En M. Tortosa, S. Grau y J. Álvarez (coords.), *XIV Jornadas de Redes de Investigación en Docencia Universitaria* (1332-1341).
- Tirado, M., Cudris, L., Redondo, M. y Jiménez, L. (2020). Inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en primera infancia. *Clío América*, 14(27), 441-453. <http://dx.doi.org/10.21676/23897848.3763>
- Torres-Estacio, C. (2017). Ciertas consideraciones acerca de la importancia de la inteligencia emocional en el profesorado. *Dominio de las Ciencias*, 3 (3), 772-781. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.mono1>. ago.
- Ugarriza, N. (2003). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de Baron (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana*. Universidad San Marcos.
- Ugarriza, N. y Pajares, L. (2005). *Adaptación del inventario emocional BARON. CENA completo*. Lima (S/E).
- Viñán, J., Puente, M. y Navarrete, F. (2017). El clima laboral y la influencia en el desempeño docente. Caso de estudio Facultad de Ciencias ESPOCH. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2017/07/clima-laboral-docente.html>





EDITORIAL
NAVEGANTE