

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**RELACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL ESTRÉS  
LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA I.E.P. PERUANO  
CANADIENSE, CHICLAYO 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

**HELIANA DEL ROSARIO IDROGO GUEVARA**

**ASESOR**

**ÁNGEL EDUARDO LLATAS RIVAS**

<https://orcid.org/0000-0002-1452-808X>

**Chiclayo, 2020**

**RELACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL  
ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA I.E.P.  
PERUANO CANADIENSE, CHICLAYO 2018**

PRESENTADA POR:

**HELIANA DEL ROSARIO IDROGO GUEVARA**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de consejo

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADA POR:

Carla Ethel Gamarra Flores

PRESIDENTE

Valeria Tamara Llontop Hernández

SECRETARIO

Ángel Eduardo Llatas Rivas

VOCAL

## **Dedicatoria**

El presente proyecto de tesis está dedicado a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional como personal. A Dios por haber estado en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para seguir adelante.

## **Agradecimientos**

A mis padres, por haberme dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa universidad y haber sido mi apoyo durante todo este tiempo.

De manera especial a mi asesora de tesis, por haberme guiado y apoyado con sus conocimientos y experiencia a lo largo de este tiempo en el desarrollo de la presente investigación.

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, por haberme brindado tantas oportunidades y enriquecerme en conocimiento.

## **Resumen**

La presente investigación titulada “Relación de la inteligencia emocional y el estrés laboral de los trabajadores de la I.E.P. Peruano Canadiense, Chiclayo 2018”, tuvo como objetivo principal determinar la relación de la inteligencia emocional y el estrés laboral en los trabajadores de la I.E.P. Peruano Canadiense, Chiclayo -2018. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental transversal y prospectivo, de tipo aplicada, con un nivel relacional, la técnica que se aplicó es la encuesta de escala Likert, con técnicas de correlación Pearson, SPSS. La muestra estuvo conformada por el personal que labora en la I.E.P. Peruano Canadiense, siendo un total de 63 personas. Los resultados de esta investigación lograron determinar que existe una relación significativa inversa entre las dimensiones de la variable inteligencia emocional con las dimensiones de la variable estrés laboral, dado que se obtuvo una significancia bilateral menor al 0.05. A partir de lo mencionado, finalmente se llegó a concluir que la inteligencia emocional presentó una relación significativa inversa con el estrés laboral en los trabajadores de la I.E.P. Peruano Canadiense.

**Palabras claves:** Inteligencia emocional, Estrés laboral e I.E.P. Peruano Canadiense.

**Clasificación JEL:** M10, M19

### **Abstract**

The present investigation titled “Relationship of emotional intelligence and work stress of I.E.P. Peruano Canadiense, Chiclayo 2018”, its main objective was to determine the relationship between emotional intelligence and work stress in the workers of the I.E.P. Peruano Canadiense, Chiclayo -2018. The methodology had a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional and prospective design, of an applied type, with a relational level, the technique that was applied is the Likert scale survey, with Pearson correlation techniques, SPSS. The sample was made up of the personnel who work at the I.E.P. Peruano Canadiense, I feel a total of 63 people. The results of this research were able to determine that there is a significant inverse relationship between the dimensions of the emotional intelligence variable with the dimensions of the work stress variable, since a bilateral significance of less than 0.05 was obtained. From the aforementioned, it was finally concluded that emotional intelligence presented a significant inverse relationship with work stress in the workers of the I.E.P. Peruano Canadiense.

**Keywords:** Emotional Intelligence, Work Stress and I.E.P. Peruvian Canadian.

**JEL Classifications:** M10, M19

## Índice

<b>Resumen</b> .....	5
<b>Abstract</b> .....	6
<b>I. Introducción</b> .....	10
<b>II. Marco Teórico</b> .....	12
Antecedentes .....	12
Bases teóricas .....	16
<b>III. Metodología</b> .....	30
<b>IV. Resultados</b> .....	44
<b>V. Discusión</b> .....	64
<b>VI. Conclusiones</b> .....	68
<b>VII. Recomendaciones</b> .....	69
<b>VIII. Referencias</b> .....	70
<b>IX. Anexos</b> .....	75

### Lista de tablas

Tabla 1	Habilidades de la IE según Mayer y Salovey .....	18
Tabla 2	Población de estudio .....	31
Tabla 3	Operacionalización de variables .....	33
Tabla 4	Resultados de prueba de KMO y Bartlett Variable Inteligencia emocional .....	36
Tabla 5	Resultados de prueba de KMO y Bartlett Variable Estrés laboral .....	36
Tabla 6	Resultados de las pruebas de confiabilidad.....	37
Tabla 7	Ficha técnica de inteligencia emocional .....	38
Tabla 8	Ficha técnica de estrés laboral.....	38
Tabla 9.	Medias individuales – Percepción emocional .....	45
Tabla 10	Medias individuales – Comprensión emocional .....	46
Tabla 11	Medias individuales – Regulación emocional.....	46
Tabla 12	Medias individuales – Clima organizacional .....	48
Tabla 13	Medias individuales – Estructura organizacional .....	49
Tabla 14	Medias individuales – Territorio organizacional .....	49
Tabla 15.	Medias individuales – Tecnología .....	50
Tabla 16.	Medias individuales – Influencia del líder .....	50
Tabla 17.	Medias individuales – Falta de Cohesión.....	51
Tabla 18	Medias individuales – Respaldo de Cohesión.....	51
Tabla 19	Medias entre Inteligencia emocional y el estrés laboral .....	52
Tabla 20	Nivel de estrés laboral .....	53
Tabla 21	Relación entre Percepción emocional y el estrés laboral .....	54
Tabla 22	Relación entre Comprensión emocional y el estrés laboral .....	55
Tabla 23	Relación entre Regulación emocional y el estrés laboral.....	56
Tabla 24	Frecuencia Inteligencia emocional.....	57
Tabla 25	Frecuencia Estrés laboral .....	57
Tabla 26	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra Variable Estrés Laboral .....	58
Tabla 27.	Correlaciones por dimensión.....	59
Tabla 28	Cuadro contrastación de hipótesis.....	61
Tabla 28	Escala de valoración del Alpha de Cronbach.....	80
Tabla 29	Varianza total explicada Variable Inteligencia emocional.....	81
Tabla 30	Varianza total explicada Variable Estrés laboral .....	81

**Lista de figuras**

Figura 1. Componentes de la inteligencia emocional según Mayer & Salovey.....	19
Figura 2. Dimensiones del TMMS-24.....	20
Figura 3. Dimensiones del Estrés laboral.....	29
Figura 4. Inteligencia emocional.....	44
Figura 5. Estrés laboral.....	47
Figura 6. Nivel de estrés laboral.....	53
Figura 7. Modelo teórico.....	63

## **I. Introducción**

La inteligencia emocional, permite comprender, usar y manejar sus propias emociones de manera positiva para comunicarse de manera efectiva, empatizar con los demás, superar desafíos y desactivar conflictos, una mejora de la inteligencia emocional de los docentes sería un importante beneficio no sólo para la plana docente, sino también para el alumnado, puesto que al poseer una inteligencia emocional, implica tener un mejor manejo de las emociones, y por ello, permite evitar confrontamiento, implicando mantener el equilibrio emocional, donde permita mediar con otros colegas en la institución (Torres, 2017), lo cual puede contribuir al adecuado manejo del estrés laboral, mediante una serie de reacciones, cognitivas, emocionales, fisiológicas y del comportamiento, generados a causa del entorno del trabajo docente, específicamente en sus labores cotidianas. El estrés puede llegar a producir complicaciones, debido a la carga laboral que posee un docente, ya que este debe lidiar diariamente con estudiantes así como colegas y superiores, pues desde una perspectiva laboral, proviene de la actividad humana, individual y colectiva que requiere esfuerzo y tiempo; y que no sólo es compensado con remuneraciones, sino también con compensaciones psicológicas y sociales que puedan favorecer a satisfacer las necesidades de los individuos (Acosta & Burguillos, 2014). También existen espacios donde hay mayor cantidad de estrés en los docentes, en especial con aquellos que se encuentran laborando en áreas rurales, teniendo problemas de accesibilidad, transporte, etc., siendo su trabajo más agotador que los desarrollados en áreas urbanas, por otra parte, la carga laboral de los docentes difiere del país de origen, pues aquellos países en vías de desarrollo presentan mayor estrés que de países desarrollados justamente a causa de las carencias y la falta de recursos que cuenta el sistema educativo (Ambrose, Fiorim, & Batista, 2014).

En el Perú existe un panorama muy similar, donde el ejercicio profesional de un educador, es un trabajo basado en las interacciones sociales. En este sentido, la docencia es una de las profesiones más estresantes, ya que requiere un serio esfuerzo para regular no sólo las propias emociones, sino también, las de los estudiantes, padres y compañeros de trabajo. Así el manejo emocional del docente de sus actitudes y reacciones ante situaciones diversas, es bastante significativa sobre los estudiantes. Es por ello que, para esta labor, es crucial un adecuado manejo de emociones por parte del docente, así como sus actitudes y reacciones ya que cualquiera de estas repercute directamente en el estudiante y entorno que lo rodea. Además de ello, el docente necesita desarrollar competencias emocionales, por dos claras razones, la primera, por el impacto de un modelo socio-emocional que pueda llevarse el estudiante por

parte del docente y la segunda razón es que un nivel alto de inteligencia emocional por parte del docente, éste podrá afrontar con mayor éxito el estrés en el trabajo, o el estrés laboral que presentaría en el centro educativo en el cual labora (Segura & Quinteros, 2015).

El Colegio Peruano Canadiense, los profesionales que laboran en la institución a causa de la carga laboral que tienen respecto a que deben gestionar y realizar sus sesiones de aprendizaje, coordinar con la dirección las diferentes actividades que pudieran realizarse durante el mes, deben también lidiar con el comportamiento de los estudiantes, reclamos de los padres de familia por diferentes motivos o la supervisión de la dirección respecto al manejo de las clases tanto para los docentes y auxiliares, desempeñarse correctamente en su área y brindar adecuadamente el servicio para el que fueron contratados como son las áreas de tutoría, psicología, así mismo con la gestión financiera y administrativa de la institución, a cargo de la dirección, gerencia, tesorería y recursos humanos, todo ello, puede ser un conjunto de aspectos que puedan derivar en estrés laboral, que si bien hasta cierto punto es normal, como cualquier otro trabajo, depende mucho de la capacidad que tienen para hacer frente a dicho estrés como es la inteligencia emocional, definitivamente existe la posibilidad que los trabajadores con mayor experiencia pueden tener mayor inteligencia emocional que los que cuentan con menos experiencia, pero al fin y al cabo, la inteligencia emocional es lo que les permite poder afrontar de una mejor manera el escenario en el cual se desenvuelven. Ante lo mencionado, no se tiene claro el nivel de inteligencia emocional o estrés que presentan los trabajadores que labora en la institución, y si su actual estrés está asociado a un alto o bajo nivel de inteligencia emocional. Por ello, se formuló la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación de la inteligencia emocional y el estrés laboral en los trabajadores de la I.E.P. Peruano Canadiense, Chiclayo 2018?, permitiendo que la investigación presentada lleve por objetivo principal Determinar la relación de la inteligencia emocional y el estrés laboral en los trabajadores de la I.E.P. Peruano Canadiense, Chiclayo 2018, el cual se resolverá tras dar respuesta a los objetivos específicos planteados como lo son: Diagnosticar el estado de Inteligencia emocional en los trabajadores de la I.E.P. Peruano Canadiense, Chiclayo-2018, diagnosticar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la I.E.P. Peruano Canadiense, Chiclayo-2018, identificar la relación entre percepción emocional y el estrés laboral en los trabajadores de la I.E.P. Peruano Canadiense, Chiclayo -2018, identificar la relación entre comprensión emocional y estrés laboral en los trabajadores de la I.E.P. Peruano Canadiense, Chiclayo -2018, e identificar la relación entre regulación emocional y el estrés laboral en los trabajadores de la I.E.P. Peruano Canadiense, Chiclayo -2018.

## II. Marco Teórico

### 2.1. Antecedentes

Caparachín (2019) presenta como principal objetivo determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y el estrés laboral entre los docentes de una institución educativa. Desde un punto de vista metodológico se contó con un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, y un alcance correlacional, en donde la muestra lo integraron 38 docentes de dicha institución a quién se les aplicó el instrumento de TMMS-24 de Mayer y Salovey, así como un instrumento para medir la variable estrés laboral, por medio de la técnica de la encuesta. A partir de los resultados, el autor llegó a concluir que mediante un p-valor de 0.0038, este se encontró debajo del valor de significancia (0.05) lo que establece que ambas variables se encuentra corretamente correlacionadas, la cual fue determinado mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman, mientras que el grado o fuerza de relación entre dichas variables fue de -0.357, lo que establece una relación inversa, lo que quiere decir que cuando mayor sea el nivel de estrés es debido a que se tuvo un bajo nivel de inteligencia emocional.

Pereda, López & Gonzáles (2018), presenta como fin último el evaluar la inteligencia emocional desde una mirada gerencial propia de una habilidad de los cargos ejecutivos. La metodología tuvo un enfoque cualitativo, con un diseño no experimental y un nivel exploratorio. Los autores se fundamentan de la teoría de Salovey y Mayer, (1990). Con lo anterior, los resultados se centraron en la valoración de 22 habilidades directivas y su eficiencia de las variables organizacionales, indican la prudente valoración concedida a la inteligencia emocional. Los resultados indicaron que, la inteligencia emocional del personal es percibida de manera satisfactoria debido a los aspectos como la predisposición, la voluntad del empleado y la capacidad de adaptación en el centro de labores permiten desarrollar habilidades directivas que generan respeto y admiración por parte de los compañeros de trabajo, además eleva el bienestar personal del individuo e incrementa su inteligencia emocional y buen desempeño dentro de la organización.

Cejudo & López (2017), tuvo como objetivo principal saber el pensamiento de los docentes sobre la relevancia de ciertas dimensiones que están incluidas en la inteligencia emocional que le permita ser un docente competente. La metodología tiene un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y un nivel descriptivo. Para realizar el estudio fue

necesario tomar como muestra a 196 docentes. Asimismo, se valoró el grado en que se encuentra la inteligencia emocional (IE) de los profesores. De acuerdo a los resultados de la investigación referente a la escala de relevancia de la inteligencia emocional para la labor que realiza el docente mostró que la puntuación global es importante para la formación en la inteligencia emocional con una correlación significativa alta y positiva de 0.77 en cuanto al factor autocontrol, mientras que con el factor sociabilidad mostró una correlación de 0.68 y con el factor emocional presentó una correlación de 0.65 y finalmente con el factor bienestar tuvo una correlación de 0.62. Asimismo, los profesores de nivel infantil brindaron una mayor valoración de las dimensiones de la inteligencia emocional que los profesores de nivel primario. Por otro lado, los profesores con mayor inteligencia emocional, expresaron un claro conocimiento de los factores que componen una adecuada inteligencia emocional (factor autocontrol, sociabilidad, emocional, bienestar y facetas auxiliares), que los que manifestaron un menor nivel de inteligencia emocional.

En concordancia con lo mencionado anteriormente, Duque, García & Hurtado (2017), en su investigación, mismo que fue abordado con la intención de poder estudiar qué tanto influye la inteligencia emocional en el desenvolvimiento de las competencias laborales, para llegar a ello fue necesario tener en cuenta un diseño metodológico no experimental, de enfoque cuantitativo, y un nivel correlacional, que por medio de instrumentos de recolección de datos, tal como cuestionarios, mismos que permitieron generar una regresión lineal, a través de un análisis factorial de tipo exploratorio, con el fin de poder agrupar algunas de las actitudes, tanto personales, como sociales, que presenta el personal. Finalmente, los autores llegaron a determinar la existencia de una relación realmente significativa entre la inteligencia emocional y las competencias laborales. Finalmente, se evidenció que los colaboradores presentan reconocimiento de las emociones y buena comunicación dentro de la organización.

Ilaja y Reyes (2016) investigaron la asociación existente entre el síndrome de Burnout y las estrategias de inteligencia emocional entre diversos docentes universitarios, y con ello genera implicancias en la salud laboral educativa. La metodología empleada se enmarcó dentro de un enfoque cuantitativo, un nivel correlacional, diseño no experimental, en donde la muestra lo conformaron 60 docentes universitarios que trabajaron a tiempo completo, empleado los instrumentos de MBI-ES para la evaluación del estrés, mientras que para la inteligencia emocional se empleó el TMMS-48 de Mayer y Salovey, por medio de la técnica de la encuesta. Finalmente, los autores llegaron a concluir que, el estrés presentó una relación inversa con la

inteligencia emocional, al presentar una relación significativa, pues se tuvo un p-valor  $< 0.05$ , lo que ha indicado que el nivel de estrés baja cuando se aplican eficientemente las estrategias de inteligencia emocional.

Contreras y Dextre (2016) investigaron la relación o asociación que pudiese existir entre la inteligencia emocional y el estrés de los docentes de la ciudad. La metodología contó con un diseño no experimental, enmarcado dentro de un enfoque cuantitativo y nivel correlacional, en donde la muestra estuvo constituido por 297 docentes universitarios, a quienes se les aplicó dos cuestionarios para la recolección de datos, por medio de la técnica de la encuesta. Finalmente, se pudo concluir, que mediante el coeficiente de correlación de Pearson se pudo evidenciar la existencia de una relación inversa entre la inteligencia emocional en el estrés laboral de los docentes, con un valor  $-0.615$ , esto quiere decir que ante un menor desarrollo de inteligencia emocional conlleva a que se genere un mayor nivel de estrés.

Por otro lado, Moustafa (2015) investigó las diferencias y la frecuencia del estrés laboral según las características individuales, como el nivel de trabajo, el sexo y el estado civil. La metodología de este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y un nivel descriptivo. Además, el autor, distribuyó un cuestionario auto administrado a una muestra de  $N = 140$  gerentes y  $N = 400$  colaboradores de primera línea en 40 hoteles egipcios de cinco estrellas. Los resultados revelaron que los problemas de roles, la ambigüedad de roles y la carga de trabajo fueron los factores estresantes más comunes para los gerentes y empleados. Además, los gerentes de hotel experimentaron significativamente más estrés que los empleados de primera línea. Por otro lado, las mujeres presentaron significativamente más estrés que sus homólogos masculinos. Asimismo, se recomienda reclutar colaboradores que puedan manejar adecuadamente las situaciones estresantes, lo cual ayudaría a reducir los costos.

Pilares (2015) planteó como principal objetivo la determinación de relación entre la inteligencia emocional con el estrés laboral y el clima laboral entre los docentes de las diferentes instituciones educativas que pertenecen al Estado. La metodología empleada presentó un enfoque cuantitativo, bajo un alcance correlacional, y un diseño no experimental, siendo la muestra de estudio 106 docentes, a quienes se les administró dos cuestionarios de preguntas, la primera fue el inventario de BarOn (ICE) para medir la inteligencia emocional, también una adaptación al instrumento de Maslach (MBI) para la variable estrés y la escala de Clima Laboral CL-SPC para la variable de clima laboral, por medio de la técnica de la encuesta. Finalmente, se llegó a concluir que, la inteligencia emocional y el estrés presentaron una relación

significativa inversa, mientras que la IE y el clima laboral presentaron una relación directa, al presentar una significancia menor a 0.05 por medio de la prueba de Rho de Spearman.

Direccionando el análisis al campo de estudio López (2015), en su estudio tuvo como propósito examinar el nivel de estrés de los profesores de nivel primario y secundario y demostrar cómo perjudica éste al rendimiento de los colaboradores. La metodología de esta investigación, tuvo un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental y un nivel explicativo, por otro lado, realizó un análisis del estrés, de acuerdo al género de los docentes, los cuales fueron un total de 28 docentes donde 3 de ellos poseían cargo de directivos. Para poder medir el estrés laboral fue necesario el empleo de un cuestionario denominado D-6 y de una entrevista de 14 preguntas. Según los resultados se pudo determinar que existe un nivel de estrés altamente diferenciado, ya que los docentes del nivel primario, presentaron un estrés laboral muy elevado en relación a los de nivel secundario. Asimismo, 2 de los 28 docentes denotaron un bajo nivel de rendimiento relacionándose con el nivel de estrés más elevado. Además, otro de los motivos por el que los docentes mostraron estrés, fue por la falta de innovación y monotonía de las clases impartidas.

Cordero (2015), tuvo como objetivo general examinar los niveles de estrés laboral, los fundamentos de estrés referentes al puesto de trabajo y la Inteligencia emocional (IE), en los profesionales de dicha una organización. La metodología de esta investigación, tuvo un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y un nivel relacional. La muestra estuvo comprendida por 91 colaboradores, a los cuales se les aplicó como instrumentos un cuestionario de datos sociodemográficos y laborales, además de una encuesta para determinar el estrés laboral (EDE). Los resultados de esta investigación, permitieron concluir que el estrés se encuentra negativamente correlacionado con la inteligencia emocional, lo cual indica que a mayor presencia de estrés contribuye a que la inteligencia emocional se vea reducido.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Teoría relacionada a la inteligencia emocional**

Landy & Conte (2005) indican que la inteligencia es:

“La habilidad cognoscitiva y la facultad mental en referente a las habilidades particulares como la mente o raciocinio; en cuanto a la inteligencia concierne al entendimiento racional general. La inteligencia se puede definir como la habilidad para formarse y adecuarse al entorno” (p. 90).

Felman (2006), hizo mención sobre la inteligencia emocional, la misma que es valorada como una serie de capacidades que se basan en la expresión, valoración y la regulación de manera precisa de emociones de la persona. Por otra parte, la inteligencia emocional, permite tener una mayor comprensión de los que la persona experimenta o siente, de manera que pueda llegar a responder de manera apropiada a sus necesidades. Asimismo, la inteligencia emocional permite generar conciencia a nivel personal, habilidades sociales y lo principal empatía hacia las demás personas.

Huerta & Rodríguez (2006), definieron a la inteligencia emocional, es la capacidad de captar las emociones de una determinada agrupación, además de conducir éstas hacia un resultado netamente positivo. Además de ello, esta es entendida como un talento netamente aprendido y cultivable en organizaciones, por lo que es la labor de ciertas personas, en especial de las que se encuentran liderando una determinada organización.

En el caso de la inteligencia emocional, tras una amplia verificación bibliográfica sobre los elementos, se han determinado diferentes modelos donde se les utiliza de forma semejante, en su mayoría emplean el modelo de habilidad de Mayer y Salovey (1997), típico de la inteligencia emocional, como base teórica, igualmente se emplean como instrumento de medida una escala procedente de los autores, Trait Meta Mood Scale en su versión de 24 reactivos (TMMS-24). A través de todo lo escrito resalta el uso indistinto de los términos, sin importar que ese modelo tiene una evidente división entre la competencia y la inteligencia emocional (Fragoso, 2015).

El modelo de Mayer y Salovey, tratan de expresar los procesos de información emocional y formulan un inicial modelo sobre los elementos de la inteligencia emocional lo cual se utilizará como si fuese un punto con el fin de plantear la versión última de su teoría. En el primer planteamiento de Salovey y Mayer (1990) indicaron que la inteligencia emocional se

conforma por tres habilidades: la regulación emocional, la percepción y apreciación emocional y la utilización de la inteligencia emocional, por el cual permite tener una mayor visión de lo que se pretende conocer en este estudio (Fragoso, 2015).

Además, dentro del modelo de Mayer y Salovey (1997) el contexto da un giro, debido a que los autores, al fundamentar su teoría en el paradigma cognitivo del adiestramiento, brindan otro nivel a la variable constituyéndola por única vez con las habilidades específicas de procesamiento de información emocional, en las que se evidencia una división concluyente con las "competencias emocionales", debido a ello, se emplea la postura de los investigadores no es adecuado que las definiciones se empleen como sinónimos. Además, Mayer y Salovey (1997) mencionan que una competencia emocional se localiza más situada a la medición de niveles de logro que a habilidades cognitivas, en la que se intenta recalcar que para examinar las competencias emocionales debe de existir parámetros de dominio en función con el contexto del sujeto (Fragoso, 2015).

#### 2.2.1.1. Modelo de Mayer y Salovey (1990)

Estos dos autores definen la inteligencia emocional como “la habilidad para observar, estimar y exponer las emociones con precisión, la habilidad para permitir y/o formar sentimientos que ayuden al pensamiento; la capacidad para vislumbrar emociones y el conocimiento emocional y la capacidad para controlar las emociones promoviendo un desarrollo emocional e intelectual” (Salovey & Mayer, 1990).

Mediante esta definición, Salovey y Mayer, resaltaban a la inteligencia emocional desde la perspectiva de un proceso el cual se consideró como cognitivo, ésta mostró una diferencia, con lo mencionado por Daniel Goleman (1995), el cual sostenía que la inteligencia emocional responde más a un rasgo de la personalidad por lo que ésta es irrepitible, considerándolo como única.

A su vez Salovey y Mayer, argumentaron formas de valoración más imparciales como equivaldría a una inteligencia genuina. Por ello el objetivo general de ellos fue llegar a medir la inteligencia emocional, de manera similar a la medición clásica de la inteligencia verbal o matemática, para ello tomaron en cuenta tareas de ejecución que la persona o sujeto de estudio pueda llegar a realizar, supliendo problemas referentes a los sesgos que puede presentar un cuestionario.

El modelo, se basó en medidas referente a las habilidades del sujeto, permitiendo saber si éste posee una determinada habilidad o no, direccionando éstas a un entorno afectivo y emocional, además de ello la mejor forma de poder hacerlo fue mediante la comprobación de sus habilidades mediante ejercicios que puedan requerir pruebas de dichas habilidades mediante ejercicios que puedan requerir tales pruebas, llegando a comparar posteriormente respuestas con determinados criterios de puntuación, así como de objetivos planteados (Mayer & Salovey, 1993).

Además de ello, incluyeron una concepción cognitiva del término, por lo que Mayer & Salovey (1993), mencionaron que, de las variables definitorias de la inteligencia emocional, podrías tomarse en cuenta 4 fundamentales: percepción emocional, comprensión emocional, asimilación emocional y regulación emocional; las primeras tres incluye acerca de las emociones, en tanto la segunda únicamente al razonamiento.

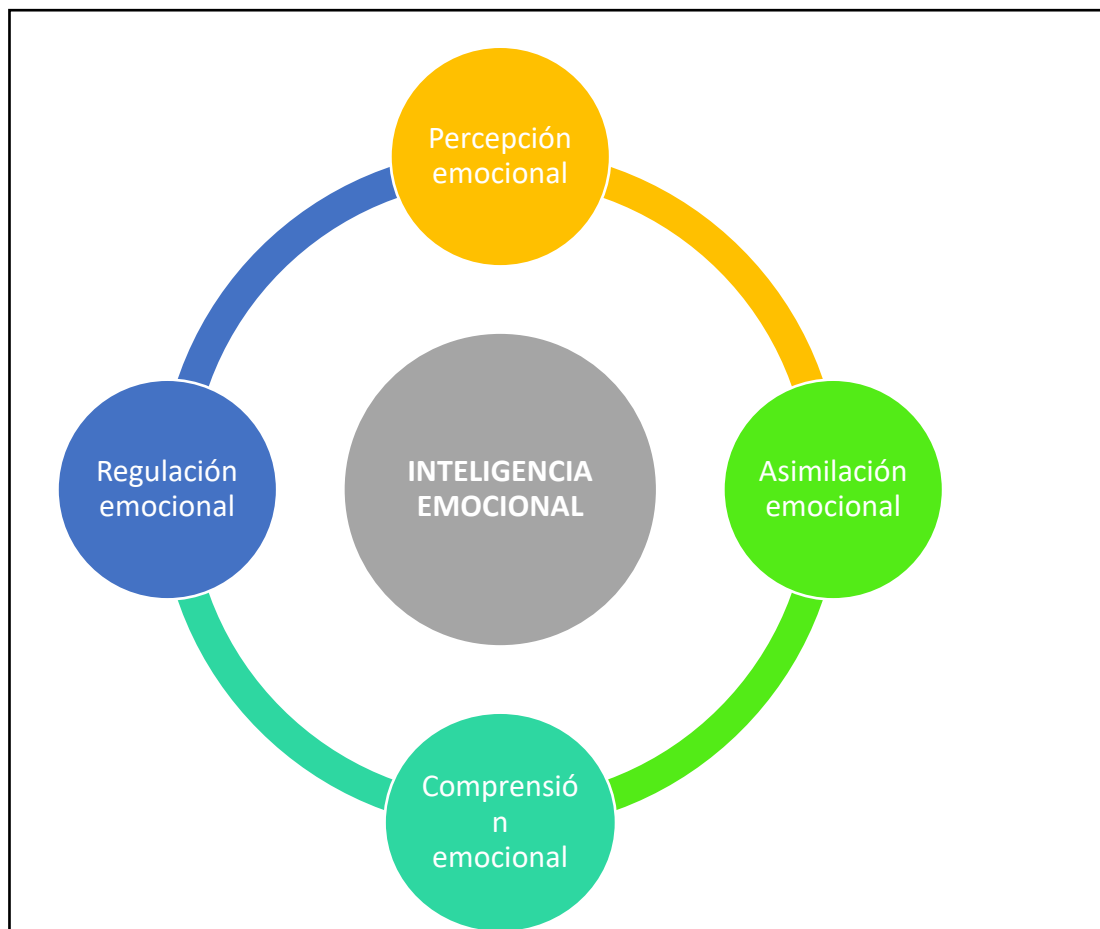
**Tabla 1**

*Habilidades de la IE según Mayer y Salovey (1993)*

<b>Cuatro habilidades integrantes</b>	<b>Breve descripción</b>
1. Percepción Emocional	Habilidad que permite la percepción emociones propias, así como de los demás, objetos, historias, música, pinturas, entre otro tipo de estímulos.
2. Asimilación Emocional	Habilidad que permite generar, emplear y sentir emociones como un factor necesario para la comunicación de sentimientos, o llegar a emplearlas en procesos netamente cognitivos.
3. Comprensión Emocional	Habilidad que permite llegar a comprender información de carácter emocional, además de cómo éstos se llegan a combinar progresando con forme el tiempo apreciando significados netamente emocionales.
4. Regulación Emocional	Habilidad de permite al sujeto abrirse ante sentimientos, permitiendo así llegar a modular el sentimiento propio promoviendo el conocimiento y el crecimiento netamente personal.
Las ramas 1,3 y 4 incluyen razonar acerca de las emociones	La rama 2, permite incluir el uso de emociones para poder realzar el razonamiento.

### Figura 1

*Componentes de la inteligencia emocional según Mayer & Salovey (1993)*



### El modelo TMMS-24

Se tomó la TMMS-24 traducida y validada por Fernández-Berrocal, Alcaide, Domínguez, Fernández-MCNally, Ramos y Ravira (1998) citado por Suberviola & Santiago (2011, p. 6) quien se basó en el Trait-Meta Mood Scale (TMMS) del grupo de investigación Salovey y Mayer. La escala original es una escala rasgo que evalúa el metaconocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems. En concreto, las destrezas con las que puede una persona estar consciente de las emociones, así como de la capacidad para regularlas (Espinoza, Sanhueza, Ramírez & Sáez, 2015, p. 2).

La TMMS-24 está conformado por veinticuatro enunciados, y en cada una de ellos le corresponde cinco opciones de diferente nivel de conformidad con ese enunciado. No se trata,

de un test donde hay preguntas validas e inválidas sino de responder de acuerdo con las preferencias de cada persona. Lo que se pide es franqueza y destreza para contestar a cada una de los ítems (Espinoza, Sanhueza, Ramírez & Sáez, 2015, p. 2).

La TMMS-24 contiene tres dimensiones, las cuales se tomarán en cuenta para la presente investigación y para la realización del instrumento, las claves de la inteligencia emocional (IE) cuentan con 8 enunciados cada una de ellas donde las dimensiones que la conforman son las siguientes:

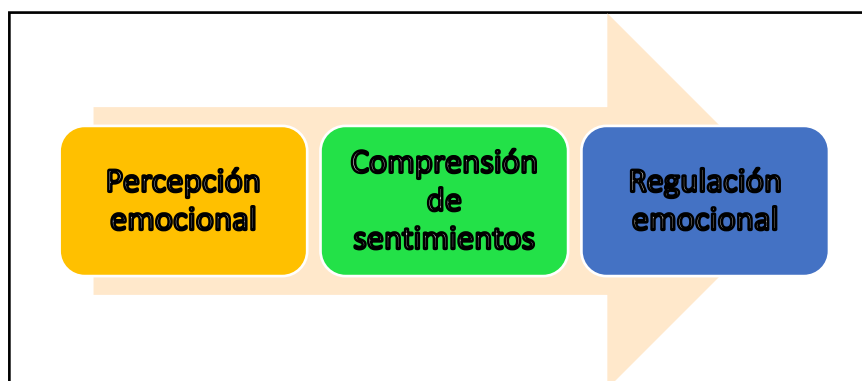
**a). Percepción emocional**, cuando la persona puede sentir y expresar los sentimientos de manera adecuada.

**b). Comprensión emocional**, se da cuando la persona conoce perfectamente sus propios estados de ánimo.

**c). Regulación emocional**, cuando un individuo es capaz de controlar sus estados emocionales.

**Figura 2**

*Dimensiones del TMMS-24*



#### **2.2.1.2. Modelo de Cooper y Sawaf (1998)**

En su libro *La Inteligencia Emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*, Robert K. Cooper y Ayman Sawaf (1998), mencionan que la inteligencia emocional es como “la habilidad de aplicar, sentir y entender eficientemente las emociones como medio de energía humana, información, conexión e influencia” (p.95).

En ese ejemplar se llegó a incluir un “cuadro de coeficiente emocional”, siendo el inicial instrumento que se llegó a confiabilizar y a probar con la finalidad de lograr medir la

inteligencia emocional desde un carácter más cuantitativo. Cooper & Ayman (1998), presentaron un distinto enfoque, sin embargo, llegaron a coincidir con Goleman (1995), sobre la preponderancia que brinda las emociones como base del aprendizaje. Por ello se llegó a considerar 4 pilares, mismos que se dividen en cuatros componentes:

A este modelo se le llegó a considerar como el modelo de los 4 pilares, debido a la constitución con la que cuenta, estos componentes se llegan a mostrar a continuación:

**Alfabetización emocional.** Llegada a ser conformada por la honradez emocional, la energía del conocimiento, conexión, la intuición, responsabilidad y el *feedback*. Dichos componentes permiten la eficiencia y la madurez personal.

**Agilidad emocional.** Este componente que hace mención a la flexibilidad, credibilidad y la autenticidad netamente personal, el cual incluye diversas habilidades como el escuchar, admitir conflictos, obteniendo idóneos resultados de difíciles escenarios.

**Profundidad emocional.** Es denominado a la amortización existente entre la vida cotidiana y el trabajo.

**Alquimia emocional.** Es aquella capacidad direccionada hacia el cambio, el cual permite el aprender a fluir, existiendo problemas y presiones determinadas. Es por ello que Cooper y Sawaf (1997), proponen a la inteligencia emocional como cuatro elementos básicos, a su vez, adecua una perspectiva de dicha inteligencia en el ámbito empresarial.

### **2.2.1.3. Modelo de Goleman (1996)**

En 1996 Daniel Goleman realizó investigaciones llegándola a concretar en su libro *Inteligencia Emocional*. El impacto de dicha publicación fue rápido y además rotundo, por lo que sus contribuciones llegaron a revolucionar todo aquello investigado sobre las emociones. Ello fue posible, gracias a la influencia del libro de Howard Gardner, Goleman (1996), estableció por primera vez el término de coeficiente emocional, con el fin de poder medir la habilidad y capacidades en el uso de la inteligencia en base a las emociones.

En esta obra, Goleman (1996), manifestó que el éxito profesional, depende de las competencias no técnicas vinculadas con las emociones. Así, podía indicarse que los individuos con un nivel alto de coeficiente intelectual no lograrán el éxito en la vida, mientras que otros individuos, con un coeficiente intelectual menor, pero con un alto nivel de competencias

emocionales lograban destacar del resto. Goleman (1996), declaraba la importancia de los dos tipos de coeficientes emocionales (CI y CE), al considerarlos complementarios.

Asimismo, Goleman (1996) estableció un cociente emocional CE, el cual no se opone al cociente Intelectual, CI, sino que éstos se encuentran de manera complementaria, manifestándose en las interrelaciones de las mismas. Un claro ejemplo puede observarse en las comparaciones de la capacidad intelectual, reflejado por su alto cociente intelectual medio, y capacidad de trabajo alta. Ambas pueden permitir llegar a la misma finalidad ya que estas capacidades se llegan a complementar, dicho modelo posee una aplicación en diversos ámbitos tal como el empresarial y el laboral. Además de ello entre los componentes que constituyen la inteligencia emocional de acuerdo Goleman (1996), presentan 25 habilidades emocionales:

**A. El autoconocimiento (*Selfawareness*)**, implica el reconocimiento de los estados de ánimo, de manera que permita saber cómo éstos pueden llegar a afectar estados de ánimo, así como conocer las fortalezas y las debilidades, por medio de una autoevaluación, Dicho autoconocimiento se encuentra comprendido por tres aptitudes emocionales:

1. Conciencia emocional: Reconocimiento de los efectos causados por emociones propias del sujeto.
2. Autoevaluación precisa: el conocimiento de las fortalezas del individuo, así como debilidades.
3. Confianza en uno mismo: representada por la seguridad en la evaluación que realiza la persona, además de las capacidades con las que cuenta.

**B. La autorregulación (*Self-management*)**, Hace referencia al manejo de los estados de ánimo propios de una persona, permitiendo canalizar de manera apropiada las emociones al momento vivido, dicha autorregulación, se encuentra constituida a su vez por 5 aptitudes de tipo emocional mencionadas a continuación:

1. Autodominio: Es la capacidad que presenta la persona en manejar de manera adecuada las emociones e impulsos netamente conflictivos.
2. Confiabilidad: el cual refiere a la fidelidad al criterio de integridad y sinceridad.
3. Integridad: significa el asumir la responsabilidad de las acciones realizadas.
4. Adaptabilidad: es la flexibilidad que presenta la persona frente a los cambios.
5. Innovación: es el sentimiento de comodidad ante novedosas ideas, enfoques e

información.

**C. La motivación (*Motivation*)**, refiere a aquellas necesidades o deseos de tipo emocional, que guía el actuar para el debido cumplimiento de tareas, por lo que esta motivación permite comprender actitudes netamente emocionales:

1. Afán de triunfo: es aquel que permite mejorar o responder a normas de excelencia.
2. Compromiso: Permite el alinearse con los objetivos de un determinado grupo u organización.
3. Iniciativa: Es la disposición con al que cuenta la persona para poder aprovechar las oportunidades.
4. Optimismo: Tenacidad para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y reveses.

**D. La empatía (*Social-awareness*)**, implica en que una persona pueda llegar a tener conciencia y comprender sentimientos, preocupaciones y necesidades de las demás personas que le rodean. A su vez dicha empatía, comprende 5 aptitudes que se mencionarán a continuación:

1. Comprender a los demás: Significa percibir sentimientos y las perspectivas ajenas, por medio del cual puede llegar a interesarse de manera activa por las preocupaciones.
2. Ayudar a los demás a desarrollarse: Ya que, al llegar a percibir las necesidades de las demás personas, permite la mejora de dicha capacidad.
3. Orientación hacia el servicio: debido a que una persona debe llegar a prever, reconocer y satisfacer necesidades latentes del cliente.
4. Aprovechar la diversidad: Deberá que permitir el cultivo de oportunidades por medio de diversas personas.
5. Conciencia política: pero medio del cual se podrá tener una comprensión e interpretación de las distintas corrientes políticas y sociales.

**E. Las habilidades sociales (*Relationship management*)**, el cual conlleva a poseer o desarrollar habilidades que permitan el reconocimiento y el manejo del sentimiento de los demás, resolviendo situaciones sociales satisfactoriamente. A su vez, dichas habilidades se encuentran comprendidas por 8 aptitudes.

1. Influencia: implementando tácticas que permitan una efectiva persuasión.
2. Comunicación: Escuchando de manera abierta y transmitiendo convincentes mensajes.
3. Manejo de conflictos: por medio del manejo y la resolución de los desacuerdos
4. Liderazgo: Por medio del cual permita guiar e inspirar a grupos de personas.
5. Catalizador de cambios: por medio del cual permita generar un inicio o manejar los cambios en el entorno.
6. Establecer vínculos: permitiendo alimentar relaciones instrumentales.
7. Colaboración y cooperación: por el medio del trabajo en equipo, aprender a trabajar con los demás, para alcanzar un objetivo común.

### **2.2.2. La inteligencia en el trabajo**

Felman (2006), indicó que capacidades comprendidas en la inteligencia emocional (IE), pueden llegar a explicar que las puntuaciones modestas obtenidas en las tradicionales pruebas por personas que llegan a alcanzar un punto de éxito, pese a notables deficiencias en la inteligencia emocional. Una determinada inteligencia emocional permite que una persona pueda sintonizarse con los sentimientos de los demás, posibilitando un alto grado de sensibilidad hacia las demás personas.

Según Landy & Conte (2005), quienes refirieron lo siguiente: “En la mayoría de trabajos se requiere la maniobra activa de la formación. Lo cual indica que su nivel de capacidad mental global puede conmovier su desempeño en todo tipo de trabajo” (p.90).

La persona en el rol de empleados, debe llegar hacer uso de su inteligencia, con el fin de alcanzar el éxito dentro de la organización. El uso de la inteligencia no debe llegar tener una limitación con respecto a la inteligencia racional, sino que se debe emplear plenamente la inteligencia emocional, la cual es esencial para poder llegar a eliminar toda emoción que no sea beneficiosa tanto para el empleado como para la organización o empresa, teniendo en cuenta que mediante la inteligencia emocional permitirá que la persona sea capaz de cultivar aquellas emociones que de alguna forma posean un impacto en su debido desempeño (Urch, Sala & Mound, 2006).

### **2.2.3. Teoría relacionada al Estrés laboral**

El estrés es configurado en tema de diversas aproximaciones dialógico y teóricas, abarcando contextos tanto científicos como informales. La importancia del estudio del estrés

humano ha conllevado a que se desarrollen diversos constructos teóricos, apreciándose el aporte de diversas disciplinas. Asimismo, los estudios sobre el estrés han llegado a tener un gran avance a lo largo del tiempo. En el siglo XVII, el famoso Rober Hook relacionó el estrés, con la resistencia de los materiales, además de otros factores y sus consecuencias. En el siglo XIX, Claude Bernard, realizó estudios sobre adaptabilidad funcional y contextual, resaltando la importancia del medio interno. En el año de 1914, durante la segunda guerra mundial se realizaron estudios sobre las alteraciones de los soldados, denominándolo males de guerra. Es a partir de 1935 que Hans Selye, analiza las etapas de la adaptación (Alarma, Resistencia y agotamiento), permitiendo definir al estrés como una respuesta específica ante cualquier estímulo externo, denominándolo como agente estresor, posteriormente en 1974, Hans Selye, definió a la palabra *distrés* como una respuesta des adaptativa patológica. En 1979, se introduce el término *StaffBurnout*, por Freudemberg para poder describir, el síndrome de agotamiento, deserción y desilusión de los trabajadores (Cardoso, 2016).

El término estrés, proviene de manera originaria de origen francés *Distress*, que significa aflicción o pena. En el lenguaje común, para muchos es un sinónimo de fatiga, malestar decaimiento, tensión nerviosa, etc. Dicho término se ha evocado a diversos ámbitos como el social, ocupacional, doméstico y cotidiano. Asimismo, el término estrés también se asocia a condiciones especiales de estímulo- respuesta, produciendo una reacción de contenido neuropsico-fisiológico, como defensa y resistencia. Además, el estrés es conceptualizado, como una respuesta psicológica y fisiológica ante estímulos de tipo biológicos, físicos, endógenos, psicosociales o exógenos al organismo (Cardoso, 2016).

Organización Mundial del Trabajo (OIT, 2016), define al estrés laboral como la respuesta emocional y física a un daño causado por desequilibrios de los requerimientos, recursos y habilidades percibidas que una persona puede llegar a realizar frente a determinadas exigencias. Por otro lado, el estrés en relación al trabajo se encuentra establecido por la organización del trabajo, relaciones laborales, diseño del trabajo y ésta tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no pertenecen o exceden de las capacidades, recursos o exigencias del trabajador o cuando la comprensión y las capacidades de un colaborador no llegan a coincidir con expectativas de la cultura organizacional de una determinada empresa.

En cuanto a la conceptualización específica del estrés laboral, éste ha llegado a ser confundida con términos como el *mobbing* y el *burnout*. Donde el primero refiere a una situación coyuntural que es producto de un alto nivel de presión laboral, que puede ser reforzado

con exigencias familiares y profesionales. En cuanto al *mobbing* es considerado como el acoso en el ámbito laboral, en donde una persona de su entorno compañero o superior, mortifica a la persona con el único fin de que deje el puesto libre. Por último, el Síndrome de burnout, refiere al estado en que un profesional pone toda su ilusión, empeño en algo y termina desilusionado o desencantado, o en ocasiones cínico de impotencia (Mestre & Guil, 2013).

### **Características de situaciones de estrés laboral**

De acuerdo a Mestre & Guil (2013), entre las características principales de las situaciones de estrés se encuentran las siguientes:

Exigencia excepcional al organismo, debido a los constantes cambios y la competitividad que presiona demasiado al profesional, siendo inestable su posición.

Ausencia de Información, para poder satisfacerla, la falta de información hace que la persona genere un estado psicológico conllevándolo a la acción de recabar mayor información, procesarla de manera rápida y emitir inmediatamente la respuesta.

### **Principales fuentes de estrés laboral en la docencia:**

Mestre & Guil (2013), mencionaron que entre las principales fuentes de estrés se puede tomar en cuenta las malas relaciones en su entorno laboral, carga familiar, y la presión por el entorno organizacional, son los principales, sin embargo, influye mucho los estilos de vida que muchas veces son insanos. Por otro lado, el contacto permanente entre docentes, niños y jóvenes, sin embargo, existen diversos niveles de estrés dependiendo del nivel en que el docente pueda ejercer su trabajo.

Por otro lado, de acuerdo con Cardoso (2016), entre las principales fuentes de estrés laboral, suelen ser relacionados con el clima laboral, siendo los siguientes:

El hostigamiento

La discriminación de todo tipo

Las cargas extremas y el sentimiento de inequidad

### **Tipo de estrés**

El análisis del estrés permite evaluar, dos aspectos claves del estrés el positivo, donde claramente es tomado como una comprensión de que es parte de vital para la vida y que muchas

veces es visto como parte de la motivación, ideales, proyectos. Es necesario una adecuada cuota de estrés en la vida para realizar de manera normal las funciones encomendadas. Sin embargo, también existe un estrés negativo el cual genera un estado emocional negativo en la persona. Ante esta bipolaridad del estrés se denomina estrés a la reacción o respuesta adaptativa y superadora, por otro lado, si esta es desadaptativa e ineficiente se le llama distrés (Cardoso, 2016).

### **Modelos explicativos del estrés**

De acuerdo con Cardoso (2016), se ha podido identificar tres modelos explicativos siendo los siguientes:

#### **Modelo basado en la respuesta**

Este enfoque estudia al estrés como una respuesta o reacción del individuo cuando éstas se encuentran sometido a una alta tensión. Dicho enfoque tiende a definir por estrés a la respuesta no específica del cuerpo ante cualquier tipo de demanda, sea causada por condiciones tanto agradables como desagradables (Cardoso, 2016).

#### **Modelo basado en estímulo**

Este modelo conceptualiza al estrés como un estímulo o características situacionales, desde esta perspectiva, en este tipo de modelos se trata de identificar condiciones o situaciones estresantes y su medida. Esto tiene sustento en que un estímulo puede provocar estrés como parte de una amenaza o fuente de peligro (Cardoso, 2016).

#### **Modelo basado en las interacciones individuo - ambiente**

Esta clase de modelos han llegado a ser cuestionados desde la actual psicología cognitiva. Este se enfoca tanto en las respuestas de la persona como en los estímulos, de manera que un enfoque basado en estímulo puede tener fallas, ya que un estímulo puede llegar a provocar respuestas diferentes en diferentes personas.

### **Medición del estrés Laboral**

De acuerdo con Gómez, Segura, Castrillón, & Esperanza (2016), en el año de 1984, el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y de la Organización Mundial de Salud conocido como OIT- OMS, presentó un instrumento de medición el cual, puso énfasis sobre los factores psicosociales laborales. Donde se tomó en cuenta interacciones entre el

trabajo, medioambiente, satisfacción laboral y las condiciones de la organización en el cual ejerce su labor.

### **Dimensiones de test OIT- OMS.**

Cardona (2010), abordó cada una de los puntos que se deben tomaron en cuenta con respecto al instrumento OIT- OMS, siendo los siguientes:

#### **Clima Organizacional:**

Es considerada como la expresión personal de lo percibido por trabajadores y directivos que forman parte de una organización y a la que pertenecen incidiendo en el desempeño organizacional, en este punto se toma en cuenta aspectos generales de la empresa, la cual direcciona el accionar del trabajador.

#### **Estructura organizacional**

Determina la forma en la que se llega a dividir y coordinar actividades de la organización con respecto a las relaciones a nivel vertical entre trabajadores y gerencia, y a un mismo nivel laboral, entre gerencia y trabajador, en esta dimensión se toma en cuenta puntos importantes como es el control, así como el respeto a la cadena de mando.

#### **Territorio organizacional**

En esta dimensión es considerada toda disposición física de los espacios laborales, relacionándolo con los posibles efectos comunicacionales. Asimismo, se toma en cuenta la comodidad del trabajador en el espacio físico en el que realiza sus actividades laborales de manera rutinaria.

#### **Tecnología**

Esta dimensión es enfocada en el grupo de técnicas y conocimientos, que, al ser aplicados de manera lógica y ordenada, da paso a la persona a poder modificar el entorno material o virtual para así lograr satisfacer necesidades.

#### **Influencia del líder**

Involucra ejercer de manera respetuosa una influencia positiva e intencional con un determinado equipo de trabajo con el fin de direccionarlo, hacia los objetivos de la organización y motivacionales del talento humano a su cargo.

### Falta de cohesión

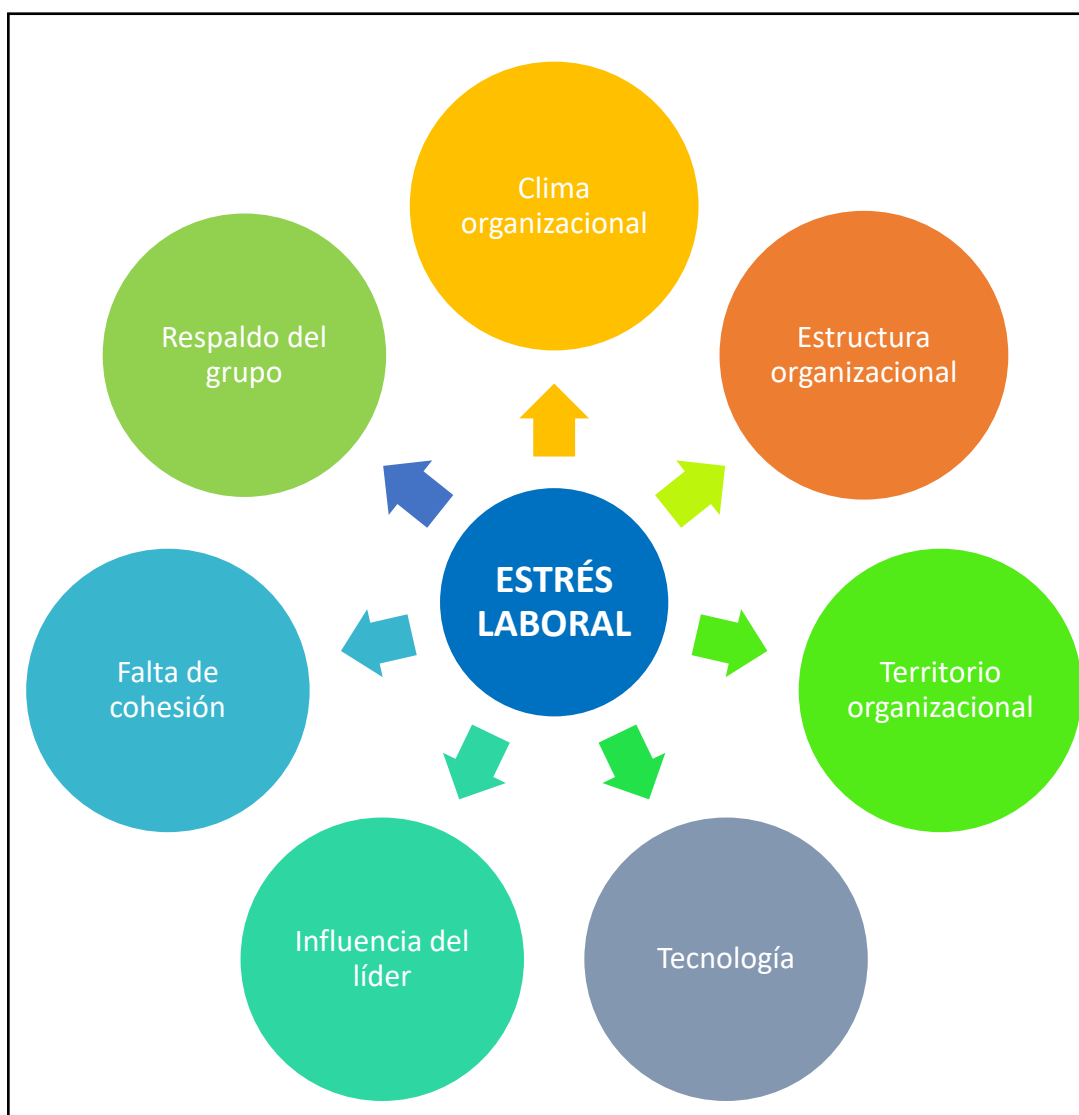
Se encuentra sustentada en las dificultades que posee una persona al momento de realizar tareas específicas dentro de una organización, ello debido diversos obstáculos en la unión y empatía entre los diversos integrantes y barreras para la toma de decisiones de tipo proactivas.

### Respaldo del grupo

Se encuentra sujeta a evaluar la disposición del equipo de trabajo del que forma parte un trabajador, para respaldar en la consecución de metas laborales, con respecto al aporte de conocimientos técnicos, para poder llevar a cabo de manera exitosa funciones y en la protección de injustas demandas de trabajo.

### Figura 3

#### *Dimensiones del Estrés laboral*



### III. Metodología

#### 3.1. Tipo y nivel de investigación

De acuerdo con lo analizado por Hernández, Fernández & Baptista (2014), la investigación presentada muestra un enfoque cuantitativo debido a que hará uso de técnicas estadísticas para poder llegar a responder claramente los objetivos planteados, por otro lado, la investigación, sin sustento estadístico, no se podrá llegar a ninguna respuesta debido a que necesita evaluar las variables a partir de encuestas, estructuradas de acuerdo al marco tratado.

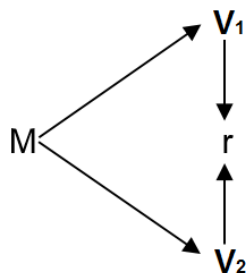
-Enfoque: La investigación corresponde a uno cuantitativo, pues se realizó el procesamiento estadístico de los datos registrados en el estudio, mediante los instrumentos como cuestionarios medidos a escala Likert, cuyos resultados permitirá inferir de acuerdo a los objetivos trazados.

-Tipo: El tipo de investigación es aplicada, pues se tuvo que explicar el porqué del comportamiento de las variables y será aplicada a un terreno determinado.

-Niveles: El nivel de investigación corresponde al relacional, ya que se observó y anotó el comportamiento de las variables en estudio, siendo posible establecer la relación existente entre ambas (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

#### 3.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental porque no se alteró, manipuló o intervino de alguna forma en el comportamiento de las variables analizadas, estas se observarán tal y como se presentan dentro del contexto abordado. Transversal porque se desarrollará en un periodo de tiempo determinado. De modo que se obtendrán los datos de la situación tal como se presente, de acuerdo a cómo se encuentre en un momento determinado y prospectivo porque se utilizaron fuentes primarias. Teniendo el siguiente esquema (Hernández, Fernández & Baptista, 2014):



Dónde:

M : Colabores del I.E.P. Peruano Canadiense

V1 : Inteligencia emocional

R : Relación

V2 : Estrés Laboral

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), el término población se usa para describir los temas de un estudio particular: todo o todos los que son objeto de una observación estadística. Las poblaciones pueden ser grandes o pequeñas y definirse por cualquier cantidad. Se utilizan para observar comportamientos, tendencias y patrones en la forma en que las personas en un grupo definido interactúan con el mundo que les rodea.

La población estará conformada por el personal que labora en la I.E.P. Peruano Canadiense, tanto el área administrativa como pedagógica, es decir todo el plantel de la institución, siendo un total de 63 personas. A los cuales se les aplicará el instrumento respectivo, para poder dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación. Cabe mencionar que para establecer la población se realizó previamente un censo en la institución educativa que permita examinar a todos y cada uno de los miembros de la población en estudio. Los cuales están detallados a continuación:

**Tabla 2**

*Población de estudio*

ÁREA	CANTIDAD
Docentes	43
Área tutoría	2
Psicólogos	2
Auxiliares	5
Directores	3
Área Recursos Humanos	4
Tesorería	1
Jefatura de Personal	1
Asistente	1
Gerente	1
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>

## **Muestra**

De acuerdo a Hernández, Fernández, & Baptista (2014) una muestra bien elegida contendrá la mayor parte de la información sobre un parámetro de población particular, pero la relación entre la muestra y la población debe ser tal que permita hacer inferencias verdaderas sobre una población de esa muestra.

La muestra al igual que la población es censal debido a que previo a determinar la población se realizó un censo, pues dada la necesidad de conocer los componentes de la población en la que se realizará el estudio y recolección de datos. Asimismo, nos permitirá evaluar todos los indicadores que influyen en las respuestas de la muestra, siendo miembros de ella 63 unidades de análisis en su totalidad.

### **3.4. Criterios de selección**

Se seleccionó a la I.E.P. Peruano Canadiense, por el motivo de que dentro del sector educativo sigue siendo considerado como uno de los centros educativos más destacados de la Región Lambayeque.

El personal de la I.E.P. Peruano Canadiense está conformada por docentes, área de tutoría, psicología, auxiliares, directores, área de recursos humanos, tesorería, jefatura del personal, asistente, gerente con los cuales se ha visto conveniente trabajar ya que la situación problemática de la institución va acorde con la investigación realizada, resaltando los puntos más resaltantes para el enriquecimiento de la misma.

Se aplicó la encuesta en dos días del mes de octubre del año 2018, con el permiso del gerente de la institución, donde se coordinó que sería a partir de las 7 am aproximadamente ya que, es el tiempo en el que los trabajadores cuentan con mayor predisposición y disponibilidad para colaborar en la resolución del instrumento y así no interrumpir con el desarrollo de sus actividades académicas.

### 3.5. Operacionalización de las variables

**Tabla 3**

*Operacionalización de variables*

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Técnica
<b>Inteligencia emocional</b>	La capacidad para apreciar, valorar y decir emociones con exactitud, la destreza para acceder y/o crear sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual (Salovey & Mayer, 1990).	Percepción emocional	-Conducta ante acciones de los demás.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presto mucha atención a los sentimientos.</li> <li>2. Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.</li> <li>3. Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.</li> <li>4. Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.</li> <li>5. Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.</li> <li>6. Pienso en mi estado de ánimo constantemente.</li> <li>7. A menudo pienso en mis sentimientos.</li> <li>8. Presto mucha atención a cómo me siento.</li> </ol>	Escala Likert	Encuesta
		Comprensión emocional	-Nivel de comprensión de las emociones.	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Tengo claros mis sentimientos.</li> <li>10. Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.</li> <li>11. Casi siempre sé cómo me siento.</li> <li>12. Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.</li> <li>13. A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.</li> <li>14. Siempre puedo decir cómo me siento.</li> <li>15. A veces puedo decir cuáles son mis emociones.</li> <li>16. Puedo llegar a comprender mis sentimientos.</li> </ol>		
		Regulación emocional	-Manejo de emociones	<ol style="list-style-type: none"> <li>17. Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.</li> <li>18. Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.</li> <li>19. Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.</li> <li>20. Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal.</li> <li>21. Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.</li> <li>22. Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.</li> <li>23. Tengo mucha energía cuando me siento feliz.</li> <li>24. Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.</li> </ol>		
<b>Estrés laboral</b>	La respuesta emocional y física a un daño causado por desequilibrios de las exigencias, recursos y capacidades percibidas que una persona puede	Clima organizacional Estructura Organizacional Territorio organizacional Tecnología Influencia del líder Falta de cohesión Respaldo de cohesión	Comprensión de misión y visión Comprensión de estrategias Implicancia de las políticas en el desempeño Carencia de objetivos y dirección Presión por rendimiento de informes Control laboral Estructura formal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La gente no comprende la misión y metas de la organización</li> <li>2. La estrategia de la organización no es bien comprendida</li> <li>3. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden un buen desempeño</li> <li>4. La organización carece de dirección y objetivo</li> </ol>	Escala Likert	Encuesta

llegar a realizar  
frente a  
determinadas  
exigencias ( OIT,  
2016),

Ausencia de respeto al alto mando

Condiciones de control en el área  
laboral  
Ausencia de derechos a espacios  
privados  
Incomodidad laboral

5. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado
6. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre mi trabajo
7. La estructura formal tiene demasiado papeleo
8. La cadena de mando no se respeta

Disponibilidad de equipos  
Ausencia de conocimiento técnico  
Ausencia de tecnología para el  
desarrollo de trabajos importantes

9. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.
10. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo
11. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo
12. Los equipos disponibles para llevar a cabo el trabajo a tiempo son limitados
13. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo
14. No se cuenta con la tecnología para realizar un trabajo de importancia.

Respaldo del supervisor ante jefatura  
Ausencia de respeto por parte del  
supervisor  
Falta de preocupación por el bienestar  
del personal  
Ausencia de confianza en el  
desempeño laboral

15. Mi supervisor no da cara por mí ante los jefes
16. Mi supervisor no me respeta
17. Mi supervisor no se preocupa por mi bienestar personal.
18. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.

Falta de integración  
Ausencia de disfrute por ser parte de  
una organización  
Desorganización  
Presión laboral

19. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha
20. Mi equipo no disfruta de un estatus o prestigio dentro de la organización.
21. Mi equipo se encuentra desorganizado
22. Mi equipo me presiona demasiado

Ausencia de respaldo de metas  
profesionales  
Falta de protección por demandas  
injustas  
Falta de ayuda técnica.

23. Mi equipo no respalda mis metas profesionales
  24. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.
  25. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario
-

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para poder analizar las variables de estudio, se realizará encuestas en relación a la teoría analizada, estos estarán presentes en el instrumento (cuestionario), mismo que presentará una escala Likert, siendo de naturaleza ordinal, por lo que su respectivo análisis será mediante una prueba de correlación de orden, a partir de los instrumentos que tendrá una misma escala en común.

La técnica que se utilizará es la encuesta, ya que aportará en la prueba de correlación, donde se obtendrá información acerca de las variables en estudio que son: Inteligencia emocional que está conformada por 3 dimensiones como Percepción emocional, comprensión emocional, y regulación emocional, la cual consta de 24 preguntas pertenecientes al test TMMS24; mientras que la segunda variable: estrés laboral, misma que se encontró conformada por 7 dimensiones: Clima organizacional, estructura Organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo de cohesión, contando con 25 preguntas, pertenecientes al test OIT- OMS. El proceso de realización de la aplicación será la siguiente: se llegará a la I.E.P. Peruano Canadiense y se les entregará el instrumento a los trabajadores de esta para que puedan dar respuesta a las preguntas planteadas, las cuales están separadas de acuerdo a bloques que son las dimensiones.

Con respecto al objeto de estudio y la población de la investigación fue conformada por el personal que labora en la I.E.P. Peruano Canadiense, siendo un total de 63 personas, el cuestionario fue aplicado a todos los trabajadores de distintas áreas, siendo el 82.5% perteneciente al personal pedagógico como docentes, auxiliares, tutores, psicólogos y 11 que representan el 17.5% de los trabajadores referidos a labores administrativas, todos los participantes mencionados anteriormente colaboraron con el desarrollo de la investigación.

Así mismo, se realizó el análisis factorial correspondiente a los instrumentos empleados para la medición de la cada variable. Cabe mencionar que el análisis factorial es una técnica que se utiliza para reducir un gran número de variables a un número menor de factores. Esta técnica extrae la varianza común máxima de todas las variables y las coloca en una puntuación común. Como índice de todas las variables, se puede usar esta puntuación para un análisis más detallado. El análisis factorial es parte del modelo lineal general (GLM) y este método también asume varios supuestos: existe una relación lineal, no hay multicolinealidad, incluye variables relevantes en el análisis y existe una verdadera correlación entre las variables

y los factores. Hay varios métodos disponibles, pero el análisis de componentes principales se usa más comúnmente; éste consiste en extraer la varianza máxima y los coloca en el primer factor. Después de eso, elimina esa varianza explicada por los primeros factores y luego comienza a extraer la varianza máxima para el segundo factor. Este proceso va al último factor. En base a ello se obtuvo:

### **Análisis factorial**

**Tabla 4**

*Resultados de prueba de KMO y Bartlett Variable Inteligencia emocional*

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.955
	Aprox. Chi-cuadrado	1889.832
Prueba de esfericidad de Bartlett	Gl	276
	Sig.	.000

**Tabla 5**

*Resultados de prueba de KMO y Bartlett Variable Estrés laboral*

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.943
	Aprox. Chi-cuadrado	2061.902
Prueba de esfericidad de Bartlett	Gl	300
	Sig.	.000

En la tabla superior se observa la prueba de Análisis Factorial, de tipo confirmatorio, puesto que el estudio contaba con un modelo, por lo que se realiza este análisis para garantizar que el cuestionario recabado por los colaboradores (docentes) confirma con la teoría. Para ello los resultados de las cargas factoriales para cada dimensión fue realizado considerando un total de 3 dimensiones para la variable Inteligencia emocional, y 7 dimensiones para la variable Estrés laboral; donde se tuvo una carga factorial equivalente a 0.955 y 0.943, respectivamente; los cuales al ser mayores que 0.7 (nivel aceptable) se afirma que el índice KMO, el cual se emplea para cotejar las magnitudes de los coeficientes de correlación parcial, de forma que cuánto más pequeño sea su valor, mayor será el valor de los coeficientes de correlación parciales, y en consecuencia, menos apropiado es realizar un Análisis Factorial; se tiene entonces que el análisis factorial fue conveniente, y que los ítems son suficientes para su realización, explicado

porque se tuvo que las pruebas de KMO y Bartlett (en adelante B) son significativas para los conjuntos de variables seleccionados, con un sig. Menor a 0.05, además de que con la prueba de Bartlett se indica que la matriz de correlaciones no es una matriz de identidad.

Para identificar esta confiabilidad se hizo una prueba previa conformada por todas las unidades de estudio, para lo que se obtuvo los siguientes resultados:

**Tabla 6**

*Resultados de las pruebas de confiabilidad*

N°	INTELIGENCIA EMOCIONAL	Alpha de Cronbach	Media
1	Percepción emocional	,965	2,976
2	Comprensión emocional	,959	3,006
3	Regulación emocional	,969	2,980
	<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL TOTAL ES:</b>	<b>,987</b>	<b>2,987</b>
N°	ESTRÉS LABORAL	Alpha de Cronbach	Media
1	Clima organizacional	,742	3,413
2	Estructura Organizacional	,926	3,413
3	Territorio organizacional	,933	3,074
4	Tecnología	,928	3,169
5	Influencia del líder	,949	3,044
6	Falta de cohesión	,945	3,163
7	Respaldo de cohesión	,925	3,016
	<b>ESTRÉS LABORAL TOTAL ES:</b>	<b>,985</b>	<b>3,196</b>

En la tabla superior, se puede evidenciar que las tres dimensiones de la variable inteligencia emocional que son percepción, comprensión y regulación emocional, tienen una APRECIACIÓN MUY ELEVADA o EXCELENTE en la escala valorativa de Alpha de Cronbach, sus valoraciones fueron 0,965; 0,959 y 0,969 respectivamente.

En relación con las medias de la variable inteligencia emocional se puede evidenciar que la media más alta corresponde a la dimensión comprensión emocional con 3,006 de media y la dimensión percepción emocional tiene la media más baja de la variable con 2.976.

En la variable estrés laboral, se pudo evidencia que la dimensión Clima organizacional tiene una APRECIACIÓN DE RESPETABLE, con un Alpha de Cronbach de 0,742; para las demás dimensiones como: Estructura Organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión y Respaldo de cohesión tienen una PRECIACIÓN DE

ELEVADA, con lo que se puede decir que casi todas sus dimensiones tienen una apreciación de Alpha de Cronbach alto, excepto la primera dimensión de la variable.

Con respecto a sus medias se observó que la media más alta corresponde a las dimensiones clima organizacional y estructura organizacional con 3,413 de media y la más baja pertenece a la dimensión Respaldo de cohesión con 3,016 de media.

De manera general se puede determinar que la variable inteligencia emocional en la I.E.P. Peruano Canadiense, obtuvo una media total de 2,987, mientras tanto la variable estrés laboral registró una media total igual a 3,196, con ello se puede determinar que superficialmente el nivel de aceptación por parte de los encuestados de dichas instituciones educativa, para las dos variables de la investigación es Bueno.

**Tabla 7**

*Ficha técnica de inteligencia emocional*

Nombre	Test de inteligencia emocional Mayer y Salovey
Autores	Jhon Mayer, Peter Salovey
Procedencia	Toronto, Canadá
Aplicación	Colectiva e individual
Finalidad	Medida de la capacidad de la inteligencia emocional y sus componentes
Ámbito de aplicación	A partir de los 17 años de edad

**Tabla 8**

*Ficha técnica de estrés laboral*

Nombre	Escala de Estrés Laboral OIT-OMS
Autores	John Ivancevich, Michael Matteson
Procedencia	España
Aplicación	Colectiva e individual
Finalidad	Medida de respuesta adaptativa moderada por las diferencias individuales, consecuencia de cualquier acción situación o suceso que impone exigencias especiales a una persona.
Ámbito de aplicación	A partir de los 18 años de edad

### 3.7. Procedimientos

El procedimiento para la recolección de datos es la siguiente:

- En primer lugar, se elaboró el cuestionario para la recolección de la información que será pieza fundamental de la investigación.
- Una vez ya seleccionada la población y muestra, ya detallado el cuestionario se aplicó una prueba piloto a diez colaboradores de otra institución para determinar la confiabilidad del instrumento a utilizarse para la recolección de datos.
- Se visitó al gerente de la empresa en varias oportunidades para poder coordinar el permiso para la aplicación del instrumento, pero por motivos de viaje estas visitas no fueron dadas.
- Se solicitó el permiso del gerente de la empresa donde se aplicará el instrumento oficial a los colaboradores de la I.E.P. Peruano Canadiense dentro de la misma organización, luego el procedimiento fue el siguiente:
- Se realizó la visita respectiva a la institución peruano canadiense, esto, con la finalidad de solicitar la atención requerida y aplicar el instrumento de recolección de datos (Encuesta)
- Se pactó una hora con el gerente, donde no se interrumpa el horario de clases, permitiendo que los colaboradores puedan prestar su disposición evitando interrumpir en sus actividades, que fueron a partir de las 7 am aproximadamente.
- Para la aplicación del instrumento se tomaron dos días exactamente debido a la cantidad de la población, para ello, con la ayuda de las directoras de la institución se lograron entregar los instrumentos a los trabajadores, logrando encuestar en el primer día a 30 trabajadores de la institución y el segundo día a los 33 trabajadores restantes.
- La aplicación se dio de manera estandarizada y asegurando la confidencialidad de los instrumentos, por cada miembro que participe en completar la encuesta, para luego resguardar los instrumentos aplicados y dirigir la información a la base de datos.
- Toda la información recolectada se traspasó al programa estadístico SPSS, donde se realizó todo el procesamiento de datos y tabulaciones, con sus respectivas medias y desviaciones estándar, para luego dar respuesta al objetivo general con las correlaciones de Pearson.

- Finalmente, la información obtenida servirá para dar respuestas a los objetivos planteados dentro de la presente investigación

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

El primer paso para iniciar el procesamiento estadístico, una vez que fue aplicado el instrumento de recolección de datos, consistirá en la estructuración de la base de datos, el cual estará diseñado mediante filas los cuales serán igual al número de unidades de análisis, y por columnas correspondientes a cada pregunta del instrumento. Los datos obtenidos de los encuestados serán llenados en la hoja de cálculo, cada carácter ingresado en la base de datos será de tipo numérico, y que posteriormente será trasladado al programa estadístico SPSS 25, en donde se procederá con su codificación para iniciar el procesamiento.

Prueba paramétrica: Debido a que se realizó la prueba de normalidad la cual fue Kolmogorov Smirnov, esta se usó ya que la muestra fue mayor a 50, dando como resultado 0,175, con eso se pudo verificar que es una prueba paramétrica (normalmente distribuida), con este resultado se utiliza la prueba de correlación de Pearson ya que esta técnica solo se usa para pruebas paramétricas.

Una vez teniendo los datos codificados en el programa SPSS 25, se inició la generación de los resúmenes descriptivos. Posteriormente cada resultado obtenido será editado en la hoja de cálculo Excel con el fin de adaptarlo según lo establecido por las normas APA. Para determinar los objetivos, se procederá con el análisis de los resultados individualmente para cada variable, y para determinar el diagnóstico general de cada variable, se utilizará el resumen de las puntuaciones totales a los cuales se les categorizará mediante baremos.

Por otra parte, las técnicas estadísticas utilizadas en la investigación fue el Alfa de Cronbach, el cual se utilizó para verificar la confiabilidad del instrumento aplicado, y para la determinación del objetivo general, se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson a las puntuaciones totales de la inteligencia emocional y para la variable inteligencia emocional.

### 3.9. Matriz de consistencia

Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis principal	Dimensiones/ Variables	Indicadores/ Operacionalización
<p>En cualquier organización, el conflicto es inevitable. Cuando unes a un grupo de personas diversas, cada una con su propio conjunto de valores, metas y temperamentos, es difícil evitar una situación en la que las personas no estén de acuerdo, por otro lado, la carga laboral y la cantidad de quejas que pueda recibir un docente puede conllevar a un docente a sentir un alto nivel de estrés.</p> <p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación de la inteligencia emocional y el estrés laboral en los trabajadores de la I.E.P. Peruano Canadiense, Chiclayo -2018?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es el estado de la inteligencia emocional en los trabajadores de la I.E.P. Peruano Canadiense, Chiclayo 2018?</p>	<p>Determinar la relación de la inteligencia emocional y el estrés laboral en los trabajadores de la I.E.P. Peruano Canadiense, Chiclayo 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Diagnosticar el estado de inteligencia emocional en los trabajadores de la I.E.P. Peruano Canadiense, Chiclayo-2018.</p> <p>Diagnosticar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la I.E.P. Peruano Canadiense, Chiclayo-2018.</p> <p>Identificar la relación entre Percepción emocional y el estrés laboral en los trabajadores de la I.E.P. Peruano Canadiense, Chiclayo -2018,</p> <p>Identificar la relación entre Comprensión emocional y estrés de los trabajadores de la I.E.P. Peruano Canadiense, Chiclayo -2018.</p> <p>Identificar la relación entre Regulación emocional y el estrés</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>H1: Existe una relación significativa entre inteligencia emocional y estrés laboral en los trabajadores de la I.E.P. Peruano Canadiense, Chiclayo -2018.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>H1: La inteligencia emocional en los trabajadores de la I.E.P. Peruano Canadiense, Chiclayo 2018.</p> <p>H2: El estrés laboral en los trabajadores de la I.E.P. Peruano Canadiense, Chiclayo 2018.</p> <p>H3: Existe una relación significativa entre la percepción emocional y estrés laboral en los trabajadores de la I.E.P. Peruano Canadiense, Chiclayo -2018.</p> <p>H4: Existe una relación significativa entre la comprensión emocional y estrés laboral en los</p>	<p><b>Variable 1:</b> Inteligencia emocional. Según el modelo de Salovey &amp; Mayer (1990), consta de cuatro habilidades y está conformada por 3 dimensiones:</p> <p>Percepción emocional</p> <p>Comprensión emocional</p> <p>Regulación emocional.</p>	<p>-Conducta ante acciones de los demás.</p> <p>-Nivel de comprensión de las emociones.</p> <p>-Manejo de emociones.</p>
			<p><b>Variable 2:</b> Estrés laboral. según Castrillón, &amp; Esperanza (2016), se encuentra conformada por 7 dimensiones:</p> <p>Clima organizacional</p> <p>Estructura Organizacional</p> <p>Territorio organizacional</p>	<p>Comprensión de misión y visión</p> <p>Comprensión de estrategias</p> <p>Implicancia de las políticas en el desempeño</p> <p>Carencia de objetivos y dirección</p> <p>Presión por rendimiento de informes</p> <p>Control laboral</p> <p>Estructura formal</p> <p>Ausencia de respeto al alto mando</p> <p>Condiciones de control en el área laboral</p> <p>Ausencia de derechos a espacios privados</p> <p>Incomodidad laboral</p> <p>Disponibilidad de equipos</p> <p>Ausencia de conocimiento técnico</p>

<p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la I.E.P. Peruano Canadiense, Chiclayo 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la percepción emocional y estrés laboral en los trabajadores de la I.E.P. Peruano Canadiense Chiclayo -2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comprensión emocional y estrés laboral en los trabajadores de la I.E.P. Peruano Canadiense, Chiclayo -2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la regulación emocional y estrés laboral en los trabajadores de la I.E.P. Peruano Canadiense, Chiclayo -2018?</p>	<p>laboral de los trabajadores de la I.E.P. Peruano Canadiense, Chiclayo -2018.</p>	<p>trabajadores de la I.E.P. Peruano Canadiense, Chiclayo -2018.</p> <p>H5: Existe una relación significativa entre la regulación emocional y estrés laboral en los trabajadores de la I.E.P. Peruano Canadiense, Chiclayo -2018.</p>	<p>Tecnología</p> <p>Influencia del líder</p> <p>Falta de cohesión</p> <p>Respaldo de cohesión</p>	<p>Ausencia de tecnología para el desarrollo de trabajos importantes</p> <p>Respaldo del supervisor ante jefatura</p> <p>Ausencia de respeto por parte del supervisor</p> <p>Falta de preocupación por el bienestar del personal</p> <p>Ausencia de confianza en el desempeño laboral</p> <p>Falta de integración</p> <p>Ausencia de disfrute por ser parte de una organización</p> <p>Desorganización</p> <p>Presión laboral</p> <p>Ausencia de respaldo de metas profesionales</p> <p>Falta de protección por demandas injustas</p> <p>Falta de ayuda técnica.</p>
<p><b>Diseños de Investigación</b></p> <p>El diseño de la investigación es no experimental transversal y prospectivo.</p>	<p><b>Población/Muestra</b></p> <p>Conformada por el personal que labora en la I.E.P. Peruano Canadiense, siendo un total de 63 personas.</p>	<p><b>Técnicas Estadísticas</b></p> <p>Técnica encuesta</p> <p>Escala Likert</p> <p>Técnicas de correlación, Pearson</p> <p>SPSS</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>Enfoque cuantitativo</p> <p>El tipo de investigación es aplicada</p> <p>El nivel de investigación es relacional</p>	

### 3.10. Consideraciones éticas

**Legitimidad:** la investigación presente respeta la propiedad intelectual, por tanto, las contribuciones de teorías y definiciones, tomada de distintos autores son citados según lo establecido por las normas APA.

**Veracidad:** los datos obtenidos para la investigación, son reales y proporcionados por los participantes encuestados; no habiendo manipulación de las mismas.

**Consentimiento informado:** los datos o información documentarios utilizados para el diagnóstico de la realidad en estudios, fueron proporcionados por los encuestados o las entidades participantes.

**Anonimato:** la información brindada solo tendrá fines académicos, por lo cual, cualesquiera datos no serán brindados a terceras personas, ajenas a la investigación.

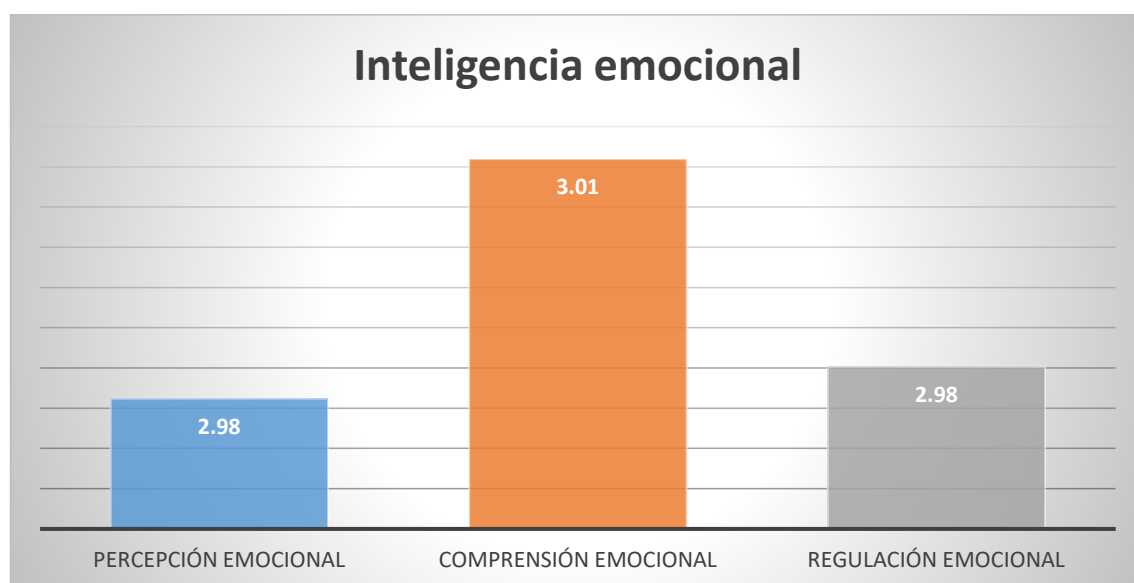
#### IV. Resultados

A continuación, se visualiza las diferentes tablas y figuras obtenidos luego del procesamiento de los datos arrojados por la encuesta aplicada a los 63 trabajadores de la I.E.P. Peruano Canadiense, la cual permitió determinar la relación de la inteligencia emocional y el estrés laboral en los trabajadores de la I.E.P. Peruano Canadiense, Chiclayo -2018.

#### Diagnosticar el estado de Inteligencia emocional en los trabajadores de la institución

**Figura 4**

*Inteligencia emocional*



En la figura 4, se puede observar respecto a la percepción emocional (2.98), los colaboradores no se dejan llevar por los sentimientos o emociones y estos fluyen de manera espontánea, al igual que sus estados de ánimo repentinos, como también la manera proactiva de saber lo que sienten, es decir, si lo que sienten es miedo o enojo ante cierta decisión de la institución educativa, ellos antes de actuar deben identificar el sentimiento o emoción en ese momento; con respecto a la comprensión emocional (3.01), los colaboradores, indican que tienen claro lo que sienten y saben comprender lo que sienten sus compañeros, es decir son empáticos con ellos en las situaciones donde un compañero ha necesitado apoyo emocional; mientras que la regulación emocional (2.98), pueden controlar y regular los sentimientos malos como buenos, y ante cualquier situación siempre se muestran optimistas, lo cual trasciende en su estado de ánimo óptimo para el buen desenvolvimiento de sus funciones dentro de la institución educativa. En esta línea

los trabajadores de la institución tienen claro sus sentimientos tanto propios como aquellos sobre otras personas ya que los comprenden en la mayoría de las situaciones; mientras que, a nivel de la regulación emocional, pueden controlar y regular los sentimientos malos como buenos y ante cualquier situación siempre se muestran optimistas, lo cual trasciende en su estado de ánimo.

En los siguientes cuadros se presentarán las medias individuales de cada pregunta en el instrumento que fue validado por el método Delphi o juicio de expertos:

**Tabla 9**

*Medias individuales – Percepción emocional*

	<b>PERCEPCIÓN EMOCIONAL</b>	<b>MEDIA</b>	<b>D.E.</b>
1	Presto mucha atención a los sentimientos.	3,08	1,195
2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	2,94	1,268
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	3,05	1,263
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	2,95	1,275
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	2,94	1,268
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	2,92	1,336
7	A menudo pienso en mis sentimientos.	3,00	1,191
8	Presto mucha atención a cómo me siento.	2,94	1,243
		<b>2,976</b>	

Se muestra en tabla 9, de acuerdo con las respuestas de los trabajadores, se está bastante de acuerdo con la dimensión percepción emocional en la institución, con un promedio de 3.08, con respecto a la atención que prestan hacia sus sentimientos, siendo importante para los trabajadores y sobre todo a los docentes, ya que, ante diversas situaciones de estrés (por el normal desarrollo de su trabajo), los trabajadores conocen y se dan cuenta de lo que sienten en los momentos de tensión y estrés, pero no en la misma medida (2.92) se toma conciencia de como este estrés se relaciona en su estado de ánimo, esto puede ser un factor que puede afectar el desempeño de los trabajadores de la institución.

**Tabla 10***Medias individuales – Comprensión emocional*

	<b>COMPRENSIÓN EMOCIONAL</b>	<b>MEDIA</b>	<b>D.E.</b>
1	Tengo claros mis sentimientos.	3,16	1,358
2	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	2,89	1,220
3	Casi siempre sé cómo me siento.	3,00	1,244
4	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	2,95	1,250
5	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	3,11	1,321
6	Siempre puedo decir cómo me siento.	3,00	1,244
7	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	3,02	1,319
8	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	2,90	1,316
		<b>3,006</b>	

Se muestra en la tabla 10, conforme a la percepción de los trabajadores, se está bastante de acuerdo con la dimensión comprensión emocional en la institución, puesto que los trabajadores conocen claramente lo que sienten en un determinado momento (3.16) pero al momento de dar a conocer sus sentimientos (2.89), los trabajadores presentan dificultades, esto puede dar cuenta de la forma de ser de cada trabajador o que existe algún tipo de presión laboral que dificulta a los trabajadores poder expresarse cómodamente.

**Tabla 11***Medias individuales – Regulación emocional*

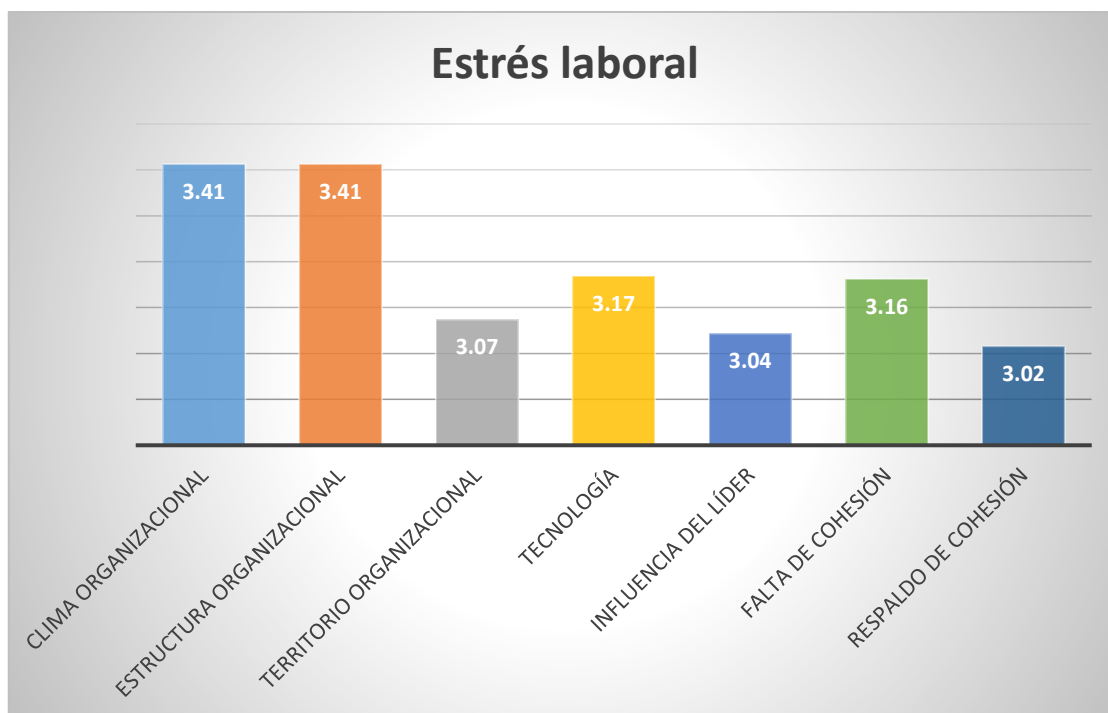
	<b>REGULACIÓN EMOCIONAL</b>	<b>MEDIA</b>	<b>D.E.</b>
1	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	3,02	1,350
2	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	3,02	1,314
3	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	2,95	1,250
4	Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal.	2,95	1,184
5	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	2,89	1,233
6	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	3,06	1,216
7	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	3,03	1,231
8	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	2,92	1,140
		<b>2,980</b>	

En la tabla 11, se tiene que a nivel de la dimensión regulación emocional en la institución los trabajadores están bastante de acuerdo, la cual destaca que la capacidad optimista (3.06) que tienen los trabajadores ante situaciones de estrés generadas por el propio trabajo o generados por situaciones ajenas, de igual manera, pero en menor grado cuando los trabajadores por situaciones donde generan enojo, siempre tienen una actitud a tener un mejor estado de ánimo (2.92), siendo esto un punto interesante, puesto que es un resultante de su percepción y comprensión emocional.

### Diagnosticar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la Institución (baremo)

**Figura 5**

*Estrés laboral*



En la figura 5, se puede observar que, con respecto al clima organizacional, los trabajadores consideran que en la institución no está siendo bien direccionado bajo algunos escenarios, lo cual puede no generar un desempeño adecuado por parte de los docentes, a nivel de estructura los docentes algunas veces suelen sentirse presionados porque deben presentar informes de sus labores, a nivel territorial los docentes sienten que no tienen un espacio propio para poder trabajar con tranquilidad después de impartir clases; a nivel de tecnología, se evidencia que los equipos utilizados para la labor educacional necesitan mantenimiento por su constante uso, lo cual puede dificultar el

normal desarrollo de la clase, a nivel de influencia del líder, los docentes consideran que muchas veces su superior no tienen mucha confianza en su trabajo, a pesar que las dificultades que se presentan muchas veces escapan de la responsabilidad de los propios docentes; de acuerdo con la falta de cohesión, los grupos de trabajo son desorganizados y ocasionalmente suelen presionar, lo cual puede presentarse porque entre colegas no existe una colaboración muy estrecha; y conforme al respaldo de la cohesión, los mismos colegas no respaldan las metas que pudiera tener cada docente, así como la poca defensa que se tienen entre ellos.

**Tabla 12**

*Medias individuales – Clima organizacional*

	<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>MEDIA</b>	<b>D.E.</b>
1	Los colaboradores no comprenden la misión y metas de la organización	2,87	1,718
2	La estrategia de la organización no es bien comprendida por los colaboradores	3,37	1,799
3	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden un buen desempeño	3,41	1,915
4	La organización carece de dirección y objetivo	4,00	,475
		<b>3,413</b>	

En la tabla 12, se muestra que son varios trabajadores que no están del todo de acuerdo con la dimensión clima organizacional en la institución, se pudo evidenciar por parte de los trabajadores de la institución educativa no tienen claro muchos aspectos respecto a los objetivos planteados como ser reconocidos como una institución educativa que brinda alternativas de aprendizaje diferentes e integrales siendo sus activos principales los colaboradores, su metodología y como principal motor el desarrollo institucional (4.00) de igual manera, pero en un menor grado, muchos de los trabajadores desconocen lo la visión de la institución a largo plazo como centro educativo y en la sociedad, esto puede influir en el desempeño de los docente de la I.E.P. Peruano Canadiense.

**Tabla 13***Medias individuales – Estructura organizacional*

	<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>	<b>MEDIA</b>	<b>D.E.</b>
1	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado	3,70	1,811
2	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre mi trabajo	3,16	1,789
3	La estructura formal tiene demasiado papeleo	3,38	1,955
4	La cadena de mando no se respeta	3,41	2,068
		<b>3,413</b>	

En la tabla 13, se presenta que son varios trabajadores que no están del todo de acuerdo con la dimensión estructura organizacional en la institución, se pudo evidenciar que los docentes sienten estrés y presión por la labor que realizan en la institución, pues los superiores solicitan la realización de informes (3.70) sobre lo que están desarrollando en el aula de clases en torno a los docentes, y para con la institución en torno a los otras áreas administrativas de la institución educativa, conllevando a que el trabajador tenga muy poco control de las actividades que puede desarrollar (3.16), denotando que el trabajador al menos en área o su espacio no se encuentra empoderado.

**Tabla 14***Medias individuales – Territorio organizacional*

	<b>TERRITORIO ORGANIZACIONAL</b>	<b>MEDIA</b>	<b>D.E.</b>
1	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	2,89	1,676
2	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo	3,14	1,999
3	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo	3,19	1,900
		<b>3,074</b>	

En la tabla 14, se muestra que son varios trabajadores que no están del todo de acuerdo con la dimensión territorio organizacional en la institución, ya que se puede mostrar que las relaciones interpersonales entre ellos no son del todo buenas, puesto que los trabajadores en muchas ocasiones no se sienten cómodo trabajando entre ellos (3.19)

debido a que entre ellos se estorban en la realización de sus actividades normales (2.89) por parte del personal docente.

**Tabla 15**

*Medias individuales – Tecnología*

	<b>TECNOLOGÍA</b>	<b>MEDIA</b>	<b>D.E.</b>
1	Los equipos disponibles para llevar a cabo el trabajo a tiempo son limitados	3,32	1,891
2	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo	3,11	1,705
3	No se cuenta con la tecnología para realizar un trabajo de importancia.	3,08	1,878
		<b>3,169</b>	

En la tabla 15, se expone que son varios trabajadores que no están del todo de acuerdo con la dimensión tecnología en la Institución, siendo que los activos tecnológicos o equipos usados en la institución generan problemas muchas veces (3.32), ya sea por falta de mantenimiento o porque se encuentran desactualizados esto a la mayoría de los docentes los limita en cuanto al desarrollo de sus clases, y bajo esa misma línea, cuando un docente se dispone a realizar algo de importancia los equipos no responden (3.08) o sufren algún desperfecto en pleno funcionamiento de la actividad.

**Tabla 16**

*Medias individuales – Influencia del líder*

	<b>INFLUENCIA DEL LÍDER</b>	<b>MEDIA</b>	<b>D.E.</b>
1	Mi supervisor no da cara por mí ante los jefes	3,13	1,827
2	Mi supervisor no me respeta	3,17	1,914
3	Mi supervisor no se preocupa por mi bienestar personal.	2,92	1,599
4	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	2,95	1529
		<b>3,044</b>	

En la tabla 16, se presenta que los trabajadores no están del todo de acuerdo con la dimensión influencia del líder en la institución, donde los docentes sienten que no hay un respeto por parte del supervisor tanto en su trabajo como en su persona con una media de 3.13, lo cual de alguna u otra manera afecta el desempeño docente, porque los

trabajadores perciben la poca preocupación hacia el personal en general (2.92), limitando la confianza de los trabajadores ante los supervisores para expresarles su forma de pensar con respecto a la manera en que son evaluados.

**Tabla 17**

*Medias individuales – Falta de Cohesión*

	<b>FALTA DE COHESIÓN</b>	<b>MEDIA</b>	<b>D.E.</b>
1	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha	3,24	1,924
2	Mi equipo no disfruta de un estatus o prestigio dentro de la organización.	3,19	1,777
3	Mi equipo se encuentra desorganizado	3,10	1,802
4	Mi equipo me presiona demasiado	3,13	1,709
		<b>3,163</b>	

En la tabla 17, se indica que son varios trabajadores que no están del todo de acuerdo con la dimensión falta de cohesión en la institución, siendo a la par con el territorio organizacional, ya que los docentes en su mayoría no presentan una amistad muy estrecha, esto se ve expuesto al momento de realizar trabajo en equipo (3.24) donde la elección de compañeros es difícil en la mayoría de situaciones generando desorden (3.10), poca comunicación, y que el trabajo realizado no sea del todo adecuado.

**Tabla 18**

*Medias individuales – Respaldo de Cohesión*

	<b>RESPALDO DE COHESIÓN</b>	<b>MEDIA</b>	<b>D.E.</b>
1	Mi equipo no respalda mis metas profesionales	3,02	1,727
2	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes	3,05	1,727
3	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario	2,98	1,727
		<b>3,016</b>	

En la tabla 18, se manifiesta que los trabajadores que no están del todo de acuerdo con la dimensión respaldo de cohesión en la institución, al igual que en la dimensión anterior, los docentes no presencian el apoyo entre ellos, y en conjunto con la poca

confianza que existe con el supervisor o con el jefe ante cualquier escenario en torno a injusticias generadas por los superiores los demás trabajadores no intervienen o no ayudan al agraviado (3.05) tanto desde el punto de vista emocional, así como a manera técnica (2.98) en menor medida, como se presenta tanto en materia de tecnología, sea en la presentación de diapositivas o videos para impartir clases en el caso de los docentes, o en la parte administrativa en actividades documentarias; ya que para los trabajadores muestran un cierto egoísmo en sus conocimientos.

**Tabla 19**

*Medias entre Inteligencia emocional y el estrés laboral*

N°	INTELIGENCIA EMOCIONAL	Media
1	Percepción emocional	2,976
2	Comprensión emocional	3,006
3	Regulación emocional	2,980
	<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL TOTAL ES:</b>	<b>2,987</b>
N°	ESTRÉS LABORAL	Media
1	Clima organizacional	3,413
2	Estructura Organizacional	3,413
3	Territorio organizacional	3,074
4	Tecnología	3,169
5	Influencia del líder	3,044
6	Falta de cohesión	3,163
7	Respaldo de cohesión	3,016
	<b>ESTRÉS LABORAL TOTAL ES:</b>	<b>3,196</b>

De acuerdo a la tabla 19, se contempla que los trabajadores cuentan con una mayor comprensión emocional, siendo la percepción emocional y la regulación emocional en menor medida, ya que tienen la capacidad de conocer en la mayoría de las veces sus sentimientos y como trabajarlos ante un escenario complejo como es el estrés, ya que en este punto el clima generado en la institución así como su estructura conlleva a que en algunas ocasiones puedan generarse escenarios poco productivos influenciado por el poco trabajo en conjunto con los demás docentes y dificultad que pudieran tener con los equipos en el aula que genera en los supervisores una percepción errónea en el trabajo de

los docentes que conlleva a producir más estrés, sin embargo, los docentes muestran inteligencia emocional para manejarlo.

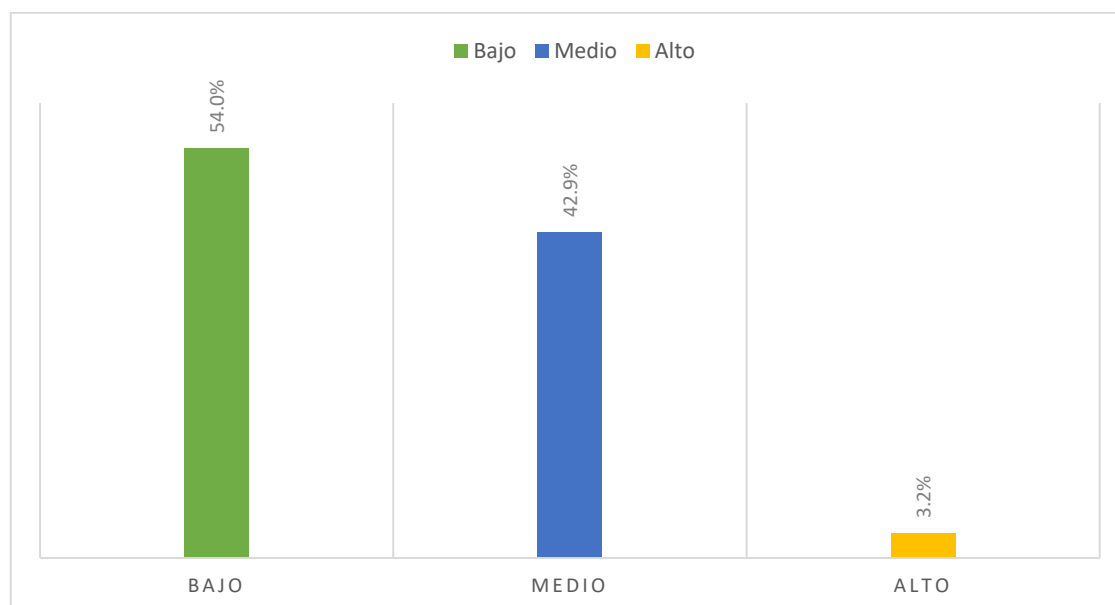
**Tabla 20**

*Nivel de estrés laboral*

Clasificación de los percentiles	Calificación del nivel de estrés laboral en base a la media de 3,196
Alto	6,01 a 7
Regular	3,01 a 6
Bajo	0 a 3

**Figura 6**

*Nivel de estrés laboral*



Se evidencia en la tabla 20 y figura 6, que el nivel de estrés laboral del 54% de los trabajadores es bajo, donde el aspecto que genera este bajo nivel es formado por la cohesión, siendo que existe apoyo mutuo entre compañeros; mientras que el 42.9% cuentan un nivel regular de estrés laboral, y solo 3.2% de los trabajadores cuentan con un nivel alto de estrés la cual se encuentra ligado con aspectos del clima organizacional, principalmente porque las políticas establecidas en la instituciones no permiten que se desempeñen adecuadamente lo que les genera una mayor presión en sus actividades diarias.

## Identificar la relación entre Percepción emocional y el estrés laboral en los trabajadores de la institución

**Tabla 21**

*Relación entre Percepción emocional y el estrés laboral*

		Percepción emocional	Estrés laboral
Percepción emocional	Correlación de Pearson	1	-,832**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	63	63
Estrés laboral	Correlación de Pearson	-,832**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	63	63

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

En la tabla 21, se presenta el cálculo de la correlación entre la dimensión percepción emocional y la variable estrés laboral, donde el P valor o Sig (bilateral) obtenido que resultó cero (0) se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01), por lo que al ser menor al nivel de significancia equivalente a 0.05, se afirma la relación existente entre ambas. Así mismo se tiene que el coeficiente de correlación es equivalente a -0.832, con lo cual al ser mayor que 0.5 (50%) se afirma la existencia de un grado o fuerza de relación significativa, la cual es de signo negativo o inversa, es decir ante una mayor percepción emocional, un menor nivel de estrés laboral se tendrá. Con ello se acepta la hipótesis de investigación referida a “Existe una relación significativa entre la percepción emocional y estrés laboral en los trabajadores de la I.E.P. Peruano Canadiense, Chiclayo -2018”.

## Identificar la relación entre Comprensión emocional y estrés laboral de los trabajadores de la institución

**Tabla 22**

*Relación entre Comprensión emocional y el estrés laboral*

		Comprensión emocional	Estrés laboral
Comprensión emocional	Correlación de Pearson	1	-,858**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	63	63
Estrés laboral	Correlación de Pearson	-,858**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	63	63

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

Se expone en la tabla 22, el cálculo de la correlación entre la dimensión comprensión emocional y la variable estrés laboral, donde el P valor o Sig (bilateral) obtenido que resultó cero (0) se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01), por lo que al ser menor al nivel de significancia equivalente a 0.05, se afirma la relación existente entre ambas. Así mismo se tiene que el coeficiente de correlación es equivalente a -0.858, con lo cual al ser mayor que 0.5 (50%) se afirma la existencia de un grado o fuerza de relación significativa, la cual es de signo negativo o inversa, es decir ante una mayor comprensión emocional, un menor nivel de estrés laboral se tendrá. Con ello se acepta la hipótesis de investigación referida a “Existe una relación significativa entre la comprensión emocional y estrés laboral en los trabajadores de la I.E.P. Peruano Canadiense, Chiclayo -2018”.

### Identificar la relación entre Regulación emocional y el estrés laboral de los trabajadores de la institución

**Tabla 23**

*Relación entre Regulación emocional y el estrés laboral*

		Regulación emocional	Estrés laboral
Regulación emocional	Correlación de Pearson	1	-,865**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	63	63
Estrés laboral	Correlación de Pearson	-,865**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	63	63

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

Se muestra en la tabla 23, el cálculo de la correlación entre la dimensión regulación emocional y la variable estrés laboral, donde el P valor o Sig (bilateral) obtenido que resultó cero (0) se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01), por lo que al ser menor al nivel de significancia equivalente a 0.05, se afirma la relación existente entre ambas. Así mismo se tiene que el coeficiente de correlación es equivalente a -0.865, con lo cual al ser mayor que 0.5 (50%) se afirma la existencia de un grado o fuerza de relación significativa, la cual es de signo negativo o inversa, es decir ante una mayor regulación emocional, un menor nivel de estrés laboral se tendrá. Con ello se acepta la hipótesis de investigación referida a “Existe una relación significativa entre la regulación emocional y estrés laboral en los trabajadores de la I.E.P. Peruano Canadiense, Chiclayo -2018”.

## Determinar la relación de la inteligencia emocional y el estrés laboral en los trabajadores de la institución

**Tabla 24**

*Frecuencia Inteligencia emocional*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Nada desacuerdo	10	15,9	15,9	15,9
Algo de acuerdo	13	20,6	20,6	36,5
Bastante de acuerdo	16	25,4	25,4	61,9
Muy de acuerdo	10	15,9	15,9	77,8
Totalmente de acuerdo	14	22,2	22,2	100,0
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Tabla 25**

*Frecuencia Estrés laboral*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Raras veces	6	9,5	9,5	9,5
Ocasionalmente	15	23,8	23,8	33,3
Algunas veces	10	15,9	15,9	49,2
Frecuentemente	8	12,7	12,7	61,9
Generalmente	18	28,6	28,6	90,5
Siempre	6	9,5	9,5	100,0
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

De acuerdo a las tablas 24 y 25, se encuentran los cuadros del análisis descriptivo realizado en el SPSS, con los resultados de las variables estudiadas que son la inteligencia emocional y el estrés emocional, y esto se logró mediante una encuesta aplicada a la unidad de análisis conformada por 63 colaboradores de la institución, la variable inteligencia tuvo una media o también llamado promedio de 2.987, esto se evidencia que en la variable inteligencia emocional según su promedio se encuentra en la escala valorativa que corresponde al valor algo de acuerdo, con ello se define que el total de los resultados de los 24 ítems aplicados respondieron como “algo de acuerdo” según su media, a comparación de la variable estrés laboral la cual obtuvo una media

3,196, según los datos recogidos por los instrumentos, esta media corresponde a la escala valorativa de ocasionalmente con ello, las respuestas a los 25 ítem planteados, según los datos arrojados por el programa estadístico SPSS. Lo evidenciado en la institución es que no hay una adecuada inteligencia emocional por parte del personal que labora, con ello se respalda el resultado en esta variable, con respecto a la variable estrés laboral también tiene un estrés laboral medio según lo observado a la hora de la aplicación de encuestas, esto se observó en la mayoría de docentes, lo cual hay que recalcar esta variable está en una escala inversa, con todo ello se resumen los resultados basados en las medias o promedios de los resultados descriptivos del SPSS, y finalmente también se agregaron los cuadro de conglomerados de frecuencias y porcentajes para constar dichas medias expuestas.

En primera instancia se procedió a determinar la prueba de normalidad, teniendo:

**Tabla 26**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra Variable Estrés Laboral*

		Estrés laboral
N		63
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	3.1962
	Desv. Desviación	1.52105
	Absoluto	.101
Máximas diferencias extremas	Positivo	.101
	Negativo	-.086
Estadístico de prueba		.101
<u>Sig. asintótica(bilateral)</u>		<u>.175<sup>c</sup></u>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Como se observa en la tabla 26, tras la prueba de normalidad, por medio de Kolmogorov – Smirnov, puesto que es una población mayor a 50, el sig. Bilateral para la variable estrés laboral, esto se debe a que siempre se debe tomar la variable dependiente a la hora de realizar esta prueba estadística, llegando a obtener un sig. Bilateral mayor que el nivel de significancia siendo igual a 0.175, por lo que se tiene entonces que la muestra si está distribuida normalmente. En ese sentido al tener dos posiciones diferentes, se toma que la muestra es paramétrica correspondiendo usar la Prueba de correlación de Pearson. Posteriormente se procedió al cálculo de la correlación entre ambas variables, teniendo:

**Tabla 27***Correlaciones por dimensión*

INTELI GENCI A EMOCI ONAL	ESTRÉS LABORAL						
	Clima organizaci onal	Estructura organizaci onal	Territori o organiza cional	Tecnolo gía	Influenc ia del líder	Falta de cohesión	Respaldo de cohesión
Percepci ón	-, 806**	-,786**	-,779**	-.809**	-,767**	-,816**	-,779**
Comprensión	-,844**	-,796**	-,812**	-,836**	-,793**	-,829**	-,818**
Regulac ión	-,854**	-,822**	-,806**	-,843**	-,797**	-,832**	-,808**

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 27, se presenta las correlaciones entre cada una de las dimensiones, donde se obtuvo que respecto a la primera dimensión percepción emocional, ésta presenta una mayor correlación con la dimensión falta de cohesión de la variable estrés laboral, siendo equivalente a - 0.816, también se relaciona con la dimensión tecnología en un - 0.809, con la dimensión clima organizacional -0.806, con la dimensión respaldo de cohesión y territorio organizacional en un -0.779, con la dimensión estructura organizacional en un -0.786 y por último con la dimensión influencia del líder en un -0.767, lo cual es explicado porque los docente de la institución en estudio evidenciaron buena receptividad de sus sentimientos y emociones, lo cual minimiza el hecho de que entre éstos se tenga complicaciones las relaciones comunicacionales que desarrollan. En cuanto a la dimensión comprensión emocional, se registró una mayor correlación con clima organizacional de la segunda variable en estudio, siendo equivalente a -0.844; con la dimensión tecnología -0.836, con la dimensión falta de cohesión en un -0.829, con la dimensión respaldo de cohesión en un -0.818, con la dimensión territorio organizacional en un -0.812, con la dimensión estructura organizacional en un -0.796 y por última dimensión influencia del líder en un -0.793, debido a que los trabajadores mostraron un buen nivel de entendimiento respecto a la situación emocional propia y de los demás, lo cual merma la ausencia de limitaciones o barreras en cuanto al equipo de trabajo. Para la tercera dimensión regulación emocional, se tuvo una mayor correlación equivalente a - 0.854 con la dimensión clima organizacional, con la dimensión tecnología en un -0.844, con la dimensión falta de cohesión en un -0.832, con la dimensión estructura organizacional en un -0.822, con la dimensión respaldo de cohesión en un -0.808, con la

dimensión territorio organizacional en un  $-0.806$  y con la última dimensión influencia del líder en un  $-0.797$ , porque se observó que los trabajadores saben hacer frente en la medida de lo posible los momentos complicados, lo cual es vinculado por el buen direccionamiento que reciben por parte del gerente, quien en este caso presta atención a las necesidades de su plana docente. En relación con las dimensiones de la variable clima organizacional, esta registró una mayor correlación con la dimensión regulación emocional de la primera variable, siendo igual a  $-0.854$ , con la dimensión comprensión emocional en un  $-0.844$  y con la dimensión percepción emocional en un  $-0.806$ , ello a razón de que un buen ambiente laboral dentro de la institución educativa se relaciona con el asertivo manejo de las emociones de los colaboradores. La dimensión estructura organizacional presentó una mayor vinculación con la dimensión regulación emocional, con un valor de  $-0.822$ , con la dimensión comprensión emocional en un  $-0.796$  y con la dimensión percepción emocional en un  $-0.786$ , explicado porque los docentes han sabido mantener una correcta organización dentro de la entidad, lo cual se relaciona con la eficiente forma de manejar sus emociones. En cuanto a la dimensión territorio organizacional expuso mayor correlación con comprensión emocional con un valor de  $-0.812$ , con la dimensión regulación emocional en un  $-0.806$  y con la dimensión percepción emocional en un  $-0.779$ , ello nuevamente evidenciado pues los trabajadores reflejan sentirse cómodos y seguros dentro de su área de trabajo, lo cual es relacionado con la gestión asertiva de sus emociones. La dimensión tecnología, tuvo más relación con la dimensión regulación emocional en un  $-0.844$ , con la dimensión comprensión emocional en un  $-0.836$  y con la dimensión percepción emocional en un  $-0.809$ , ya que se evidenció que suma valor al uso de herramientas tecnológicas. La dimensión influencia de líder se relacionó más con la dimensión regulación emocional en un  $-0.797$ , con la dimensión comprensión emocional en un  $-0.793$  y con la dimensión percepción emocional en un  $-0.767$ , ya que un liderazgo efectivo y relaciones esperadas ayuda con las emociones entre los integrantes del equipo, en este caso, de los trabajadores. La dimensión falta de cohesión; también manifestaron relaciones significativas con la dimensión regulación emocional en un  $-0.832$ , con la dimensión comprensión emocional en un  $-0.829$  y con la dimensión percepción emocional en un  $-0.816$ , respectivamente, ello argumentado puesto que es de esperarse que contar con personal y compañeros de trabajo, los cuales tiene pertinencia, asertividad y coherencia en la manifestación de sus emociones y por último la dimensión respaldo de cohesión se relaciona más con la dimensión comprensión emocional en un  $-0.818$ , con la dimensión regulación emocional en un  $-0.808$  y con la

dimensión percepción emocional en un  $-0.779$ , esto debido a que al haber una cohesión adecuada entre los trabajadores, por ende un compañerismo es de hecho que la comprensión de emociones entre miembros de un grupo laboral incrementará o en todo caso disminuirá.

**Tabla 28**

*Cuadro contrastación de hipótesis*

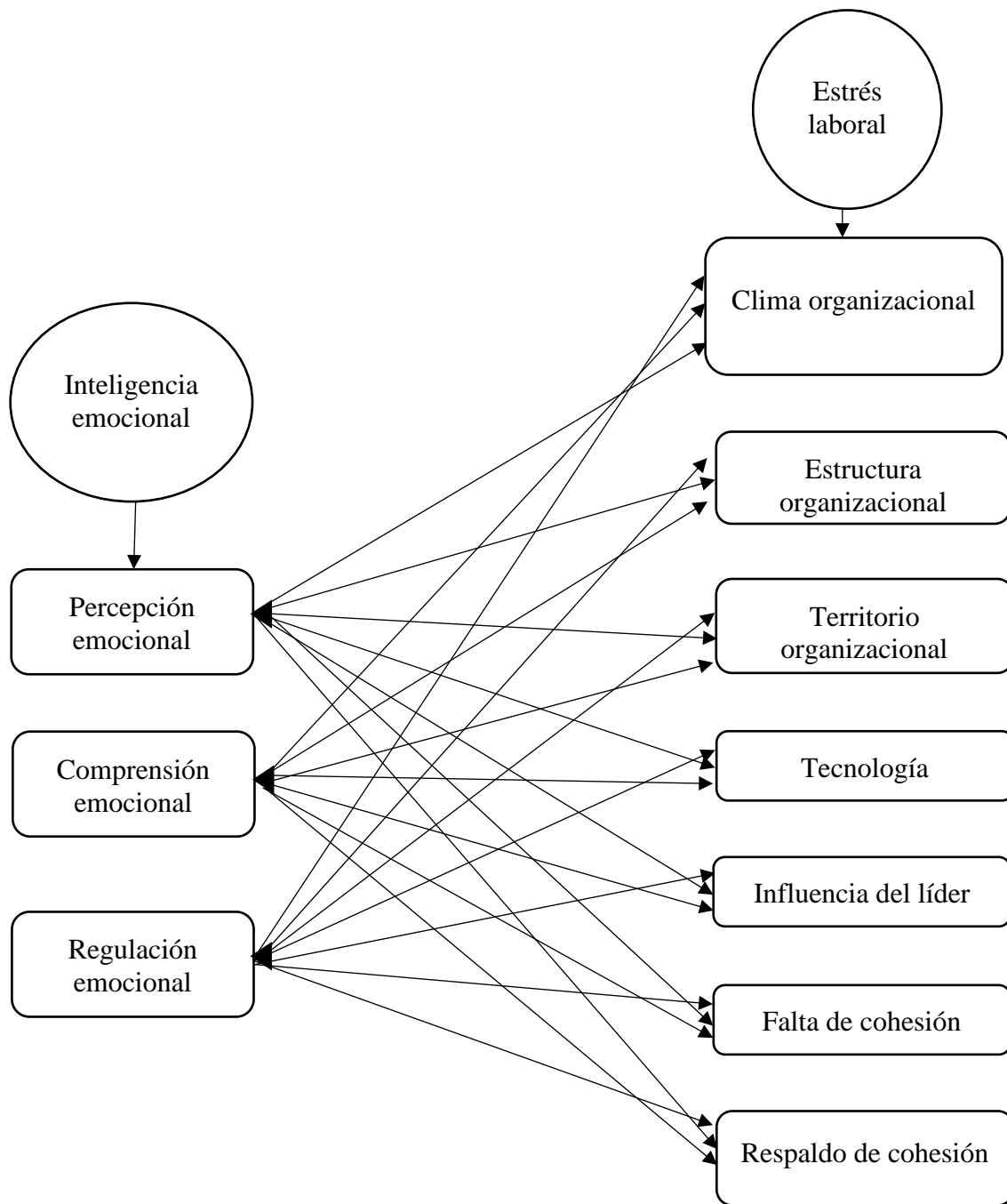
<b>HIPÓTESIS</b>	<b>ENUNCIADO</b>	<b>COMPROBACIONES</b>
H1	Existe correlación entre la dimensión PERCEPCIÓN EMOCIONAL de la inteligencia emocional y la dimensión CLIMA ORGANIZACIONAL de la variable estrés laboral.	Existe una correlación significativa inversa
H2	Existe correlación entre la dimensión COMPRENSIÓN EMOCIONAL de la inteligencia emocional y la dimensión CLIMA ORGANIZACIONAL de la variable estrés laboral.	Existe una correlación significativa inversa
H3	Existe correlación entre la dimensión REGULACIÓN EMOCIONAL de la inteligencia emocional y la dimensión CLIMA ORGANIZACIONAL de la variable estrés laboral.	Existe una correlación significativa inversa
H4	Existe correlación entre la dimensión PERCEPCIÓN EMOCIONAL de la inteligencia emocional y la dimensión ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL de la variable estrés laboral.	Existe una correlación significativa inversa
H5	Existe correlación entre la dimensión COMPRENSIÓN EMOCIONAL de la inteligencia emocional y la dimensión ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL de la variable estrés laboral.	Existe una correlación significativa inversa
H6	Existe correlación entre la dimensión REGULACIÓN EMOCIONAL de la inteligencia emocional y la dimensión ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL de la variable estrés laboral.	Existe una correlación significativa inversa
H7	Existe correlación entre la dimensión PERCEPCIÓN EMOCIONAL de la inteligencia emocional y la dimensión TERRITORIO ORGANIZACIONAL de la variable estrés laboral.	Existe una correlación significativa inversa
H8	Existe correlación entre la dimensión COMPRENSIÓN EMOCIONAL de la inteligencia emocional y la dimensión TERRITORIO ORGANIZACIONAL de la variable estrés laboral.	Existe una correlación significativa inversa
H9	Existe correlación entre la dimensión REGULACIÓN EMOCIONAL de la inteligencia emocional y la dimensión	Existe una correlación significativa inversa

	TERRITORIO ORGANIZACIONAL de la variable estrés laboral.	
H10	Existe correlación entre la dimensión PERCEPCIÓN EMOCIONAL de la inteligencia emocional y la dimensión TECNOLOGÍA de la variable estrés laboral.	Existe una correlación significativa inversa
H11	Existe correlación entre la dimensión COMPRENSIÓN EMOCIONAL de la inteligencia emocional y la dimensión TECNOLOGÍA de la variable estrés laboral.	Existe una correlación significativa inversa
H12	Existe correlación entre la dimensión REGULACIÓN EMOCIONAL de la inteligencia emocional y la dimensión TECNOLOGÍA de la variable estrés laboral.	Existe una correlación significativa inversa
H13	Existe correlación entre la dimensión PERCEPCIÓN EMOCIONAL de la inteligencia emocional y la dimensión INFLUENCIA DEL LÍDER de la variable estrés laboral.	Existe una correlación significativa inversa
H14	Existe correlación entre la dimensión COMPRENSIÓN EMOCIONAL de la inteligencia emocional y la dimensión INFLUENCIA DEL LÍDER de la variable estrés laboral.	Existe una correlación significativa inversa
H15	Existe correlación entre la dimensión REGULACIÓN EMOCIONAL de la inteligencia emocional y la dimensión INFLUENCIA DEL LÍDER de la variable estrés laboral.	Existe una correlación significativa inversa
H16	Existe correlación entre la dimensión PERCEPCIÓN EMOCIONAL de la inteligencia emocional y la dimensión FALTA DE COHESIÓN de la variable estrés laboral.	Existe una correlación significativa inversa
H17	Existe correlación entre la dimensión COMPRENSIÓN EMOCIONAL de la inteligencia emocional y la dimensión FALTA DE COHESIÓN de la variable estrés laboral.	Existe una correlación significativa inversa
H18	Existe correlación entre la dimensión REGULACIÓN EMOCIONAL de la inteligencia emocional y la dimensión FALTA DE COHESIÓN de la variable estrés laboral.	Existe una correlación significativa inversa
H19	Existe correlación entre la dimensión PERCEPCIÓN EMOCIONAL de la inteligencia emocional y la dimensión RESPALDO DE COHESIÓN de la variable estrés laboral.	Existe una correlación significativa inversa
H20	Existe correlación entre la dimensión COMPRENSIÓN EMOCIONAL de la inteligencia emocional y la dimensión	Existe una correlación significativa inversa

H21	<p>RESPALDO DE COHESIÓN de la variable estrés laboral.          Existe correlación entre la dimensión REGULACIÓN EMOCIONAL de la inteligencia emocional y la dimensión RESPALDO DE COHESIÓN de la variable estrés laboral.</p>	<p>Existe una correlación significativa inversa</p>
-----	--	---

**Figura 7**

*Modelo teórico*



## V. Discusión

La finalidad de este estudio fue determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional que se percibe y el estrés laboral que tienen los trabajadores. De acuerdo con el modelo empleado de la teoría con lo cual se quiere lograr verificar que 1) el estado de inteligencia emocional según la puntuación están algo de acuerdo, 2) el nivel de estrés laboral que tienen la mayoría de trabajadores es regular, 3) la percepción emocional percibida se relacionan significativamente con el estrés laboral que los trabajadores tienen, 4) la comprensión emocional percibida se relacionan significativamente con el estrés laboral que los trabajadores tienen, y 5) la regulación emocional percibida se relacionan significativamente con el estrés laboral que tienen los trabajadores.

De acuerdo al primer objetivo específico, según los resultados demuestra que los trabajadores de acuerdo a la media tienen una puntuación de 2.987 donde se evidencian que los trabajadores están algo de acuerdo en respecto al estado de inteligencia emocional, ello puesto que se evidenció que los trabajadores se estresan con facilidad y no tienen un claro conocimiento de estado emocional, esto a que los docentes tienen mucho carga laboral, además por que la institución educativa no da charlas para poder infundir un estado emocional adecuado en ellos. Los resultados de la presente investigación difieren con la de Cejudo & López (2017) donde menciona que los docentes con mayor inteligencia emocional, expresaron un claro conocimiento de las dimensiones que componen una adecuada inteligencia emocional, es decir que los docentes presentan un adecuado conocimiento emocional, ya que presentan cierta comprensión y empatía por sus compañeros caso contrario con los que no presentan un conocimiento emocional, no desarrollan completamente su percepción, su comprensión y regulación emocional lo que puede trascender en un estrés laboral.

De acuerdo al segundo objetivo específico, se identificó que los trabajadores cuentan con un nivel de estrés con una puntuación de 3,196 lo cual representa un nivel regular, debido principalmente a que las políticas adoptadas en la institución están generando en unos trabajadores estrés laboral, ya que muchos de estos docentes ahora tienen muchas labores por cumplir, lo que genera cierto fastidio lo cual se incrementa, sumado a diferentes problemas externos que ya puedan traer los trabajadores convirtiéndose en estrés. Estos resultados son semejantes a otros autores como, por

ejemplo, Moustafa (2015), quién reveló que el conflicto de roles y la carga de trabajo fueron los factores estresantes más comunes para los gerentes y empleado, esto porque algunos trabajadores crean conflictos dentro del ambiente de trabajo, con lo cual causa cierto clima de tensión laboral. Se puede concluir que el estrés laboral presente en algunos trabajadores está de alguna manera ligado al regular estado de inteligencia emocional perjudicando su labor.

Por otro lado, conforme al tercer objetivo específico, se pudo confirmar que existe una relación significativa entre la percepción emocional de los trabajadores y el estrés laboral, donde el coeficiente de correlación fue igual a  $-0.832$ , se evidencia la existencia de un grado de relación significativa, inversa, esto debido a que si el trabajador tiene una percepción emocional más desarrollada, podrá contribuir principalmente a entender el estado en el que se pudieran encontrar sus colegas con respecto a su carga laboral, además de apoyarlos anímicamente disminuyendo su estrés laboral ocasionado en su centro de labores. Otros autores como, por ejemplo, Duque, García & Hurtado, (2017), quienes determinaron la existencia de una influencia significativa de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales, esto porque los trabajadores mientras menos prestaban atención a sus emociones, sentimientos, estados de ánimo, pensamientos mayor estrés laboral sentían lo cual no les permitía realizar con eficiencia sus labores y brindar un mejor servicio a los alumnos.

También se pudo corroborar conforme al cuarto objetivo específico, se evidencia una relación significativa entre la comprensión emocional que tienen los trabajadores y el estrés laboral, se obtuvo que el coeficiente de correlación fue igual a  $-0.858$ , se evidencia la existencia de un grado de relación significativa, inversa, esto ya que, si los docentes tienen la capacidad de comprender lo que siente con respecto a sus emociones, podrán manejar mejor escenarios complejos, ello, los llevaría a reducir su nivel estrés laboral. Otros investigadores discrepan el resultado anterior como, por ejemplo, Pereda, López & Gonzáles (2018), quienes perciben la comprensión emocional del personal de manera satisfactoria, viéndose, así como la predisposición, voluntad del empleado y su capacidad de adaptación en un ambiente de trabajo, pues la inteligencia emocional permite desarrollar habilidades directivas atrayendo en los compañeros el respeto y admiración. Conforme a los resultados se pudo evidenciar que los trabajadores cuanto menos tenían la habilidad

para comprender las situaciones de carácter emocional, mayor nivel de estrés sentían pues les era difícil controlar el cumplimiento de las actividades de su área de trabajo.

Se comprobó conforme al quinto objetivo específico, existe una relación significativa entre la regulación emocional que poseen los docentes y el estrés laboral, el coeficiente de correlación fue igual a  $-0.865$ , se evidencia la existencia de un grado de relación significativa inversa, esto ya que, si estos trabajadores tienen la capacidad de regular sus sentimientos y emociones de manera proactiva, por lo tanto, no presentarían algún tipo de estrés que perjudique su rendimiento laboral. Otro autor coincide con el resultado mostrado como, por ejemplo, Contreras y Dextre (2016), quienes identificaron que los componentes de inteligencia emocional están por debajo del promedio generando niveles de riesgo de estrés, esto porque los docentes tienen dificultades para manejar algunos escenarios lo cual repercute directamente en su trabajo, del mismo modo, esto es representado por medio de la prueba de Pearson, en donde se evidenció que la relación es inversa, pues presentó un coeficiente de  $-0.615$ , lo que comprueba que presentar menor inteligencia emocional está generando mayor nivel de estrés.

En resumen, los resultados respaldan a la hipótesis de la investigación en tal sentido se pudo determinar la existencia de relación inversa o negativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, con ello se puede decir que a mayor inteligencia emocional, menor será el estrés laboral, esto debido a que, las correlaciones son inversas entre las dimensiones percepción, comprensión y regulación emocional cada una con las dimensiones de la variable estrés laboral, esto debido a que los trabajadores muestran un nivel de inteligencia regular, por ende al estar en un punto neutral, el nivel de estrés también es regular, esto porque se evidencia paridad con lo que respecta tanto a nivel de inteligencia emocional, como al nivel de estrés, esto quiere decir que un grupo de trabajadores, dentro de sus capacidades puede controlar aspectos propios del trabajo que pudieran afectarlos emocionalmente lo cual pueden regular manteniendo un nivel de estrés disminuido a pesar de la carga laboral que llevan, mientras que el otro grupo cuenta con problemas para poder controlar su estabilidad emocional y sentimental con respecto a su labor en el trabajo, causado quizá a que llevan poco tiempo en la institución lo cual pudiese abrumarlos en el sentido de que dinámica de trabajo puede resultar nuevo para ellos conllevando a que se estresen más. Este resultado guarda relación con la investigación de otros autores como por ejemplo Cordero (2015), en donde en su estudio planteó el análisis del estrés laboral en

conjunto con sus fuentes y como ello incide en la inteligencia emocional, determinando que el uso de habilidades en contexto con la inteligencia emocional dentro de un escenario donde existe mucho estrés puede ser complejo, detallando que la relación que existe entre ambas variables es negativa, dado que cuando mayor se presenta el estrés conlleva a una disminución de la inteligencia emocional. Según los resultados se pudo evidenciar que muchos de los trabajadores de la institución no poseen la habilidad para percibir, comprender o regular sus emociones lo cual generará un nivel de estrés lo que provoca que cometa errores en su labor.

En base a estas relaciones se puede destacar que la relación más predominante es entre la regulación emocional en conjunto con la comprensión emocional y el clima organizacional, ya que los trabajadores podrían contar con la habilidad de afrontar sucesos negativos de estrés en la mayoría de los trabajadores lo cual compensa que exista un porcentaje alto de trabajadores con un bajo nivel de estrés, y solo 2 de ellos presentan un nivel alto, se puede inferir que se trata de trabajadores nuevos, siendo que los puntajes más alto en relación al estrés laboral se encuentran ligado al clima organizacional y a la estructura organizacional, puesto que al ser trabajadores con poco tiempo en la institución es posible que aún se encuentren en una temporada de transición y asimilación de la forma de trabajo de la institución lo cual les está generando escenarios de estrés laboral, mientras que el resto de trabajadores al contar con más tiempo en la institución puede llevar su periodo de trabajo más llevadero acostumbrándose al ritmo laboral disminuyendo sus niveles de estrés.

## VI. Conclusiones

El estado de los trabajadores de la institución respecto a la inteligencia emocional es regular, al presentar una media de 2.987, debido a la existencia de una mayor frecuencia en comprensión emocional, y la menor frecuencia en percepción emocional, dado que existen trabajadores que no tienen claro lo que sienten, siendo que todos no pueden manejar adecuadamente sus emociones dificultan su desarrollo normal de las actividades de su trabajo, lo cual muestran que aun requieren desarrollar más su inteligencia emocional.

Con respecto al estrés laboral se presenta un nivel regular, pues conforme con la media obtenida (3.196), algunos trabajadores presentan dificultades para desarrollar adecuadamente su trabajo, o la carga laboral que presentan les abruma lo cual les genera mayor estrés, mientras que otros, pueden manejar de una mejor manera su carga laboral, y mantienen una mejor sintonía con la forma de trabajar en la institución.

Existe una relación significativa inversa (-0.832) entre la percepción emocional y el estrés laboral ya que la significancia bilateral es menor a 0.05, mientras menos atención dan los trabajadores a como se sienten, mayor estrés laboral habrá en la institución, esto se debe a que en los trabajadores con un alto nivel de estrés suelen ignorar sus emociones, y presentan un bajo estado de ánimo, lo que dificulta realizar correctamente su trabajo.

Existe una relación significativa inversa (-0.858) de entre la comprensión emocional y estrés laboral, puesto que el p-valor  $< 0.05$ , siendo que aquellos trabajadores con un nivel alto de estrés laboral no tienen la capacidad de poder dar a conocer cómo se sienten, y el no poder transmitir esos sentimientos genera un mayor estrés que aquellos que si pueden darlo a conocer.

Existe una relación significativa inversa (-0.865) entre la regulación emocional y el estrés laboral de los trabajadores al presentar una significancia por debajo del 5%, puesto que, si los trabajadores cuentan con un nivel alto de estrés tienden a ser más ansiosos, y menos optimistas lo cual constituye a que tienen poca capacidad para regular sus emociones y termina afectando su trabajo.

Finalmente, de acuerdo al problema de investigación, se logró determinar la existencia de una relación significativa inversa (-0.862) entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los trabajadores, pues el Sig. Bilateral presentó un valor debajo del 0.05. Es decir, mientras menor inteligencia emocional tengan los trabajadores mayores será el nivel de estrés laboral.

## VII. Recomendaciones

La institución educativa debería destinar presupuesto para realizar talleres de inteligencia emocional, de esta manera los trabajadores puedan direccionar también atención a cómo ellos se sienten internamente respecto a su trabajo, y así poder afrontarlo, pues al tener más claro su percepción emocional pueden afrontar mejor su trabajo en la institución. De la misma manera, con ello se orienta a que todos los integrantes de la institución presenten mayor empatía generando mayor integración y generando mejores condiciones para laborar dentro de la institución educativa.

A la administración de la institución educativa, personal docente, y todos los involucrados en la gestión de la institución, deben plantear al principio de cada año el establecimiento de un plan organizativo integral anual, que no solamente plasme las actividades cotidianas a realizar durante el año, sino también deben detallarse la asignación de carga laboral basándose en históricos de años anteriores o en base a los aportes de los integrantes, además de la determinación de planes de contingencia para cada área de la institución, así como formación de comités de apoyo (de acuerdo a las facultades que tengan dentro de la institución) distribuyendo mejor la carga laboral, previendo que trabajadores tengan que asumir mayores compromisos laborales.

Se recomienda que se realice un plan de *empowerment* direccionado a los docentes, donde proporcionalmente al año lectivo y el total de docentes se asigne por un periodo de días las coordinaciones de actividades a realizar en la institución educativa, esto permite que se genere y desarrolle el liderazgo entre los docentes, siendo compartida por todos, ya que cada uno de los docentes asumiría el cargo de dirigir, apoyar y controlar las actividades de los demás docentes.

Es importante que, la institución educativa establezca un plan estratégico a nivel administrativo, en donde se plasme los objetivos y metas de la organización a cinco años. Estos objetivos deben centrarse en aspectos referentes principalmente a la captación de más estudiantes pues es el motor de ingresos para la institución. Asimismo, debe plantearse aspecto como la infraestructura (institucional, equipos y mobiliario). Así como presentar elementos direccionados a la medición de la calidad, como es la evaluación docente para determinar si se encuentra dentro de los parámetros que exige la institución; todo ello, debidamente programado a nivel de presupuesto, ingresos y gastos, asegurando la salud económica de la institución y del personal administrativo.

## VIII. Referencias

- Acosta, M., & Burguillos, A. (2014). *Estrés y Bournout en profesores de primaria y en secundaria de Huelva, Las estrategias de afrontamiento como factor de protección*. España: Redalyc. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/3498/349851787033/>
- Aicad Business School. (13 de Agosto de 2017). *Aicad Business School*. Obtenido de Aicad Business School: [https://www.google.com.pe/search?rlz=1C1PRFI\\_enPE763PE763&ei=\\_UfGWvSrJvDp\\_Qbu3KWYBg&q=la+inteligencia+emocional+para+el+liderazgo+en+el+trabajo&oq=la+inteligencia+emocional+para+el+liderazgo+en+el+trabajo&gs\\_l=psy-ab.3...1453.1453.0.2047.1.1.0.0.0.0.223.2](https://www.google.com.pe/search?rlz=1C1PRFI_enPE763PE763&ei=_UfGWvSrJvDp_Qbu3KWYBg&q=la+inteligencia+emocional+para+el+liderazgo+en+el+trabajo&oq=la+inteligencia+emocional+para+el+liderazgo+en+el+trabajo&gs_l=psy-ab.3...1453.1453.0.2047.1.1.0.0.0.0.223.2)
- Ambrose, K., Fiorim, S., & Batista, E. (2014). Indicadores de estrés y estrategias de enfrentamiento en profesores de enseñanza múltiple. *18*. Obtenido de [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-85572014000300457&lang=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-85572014000300457&lang=pt)
- Caparachín, A. (2019). *Inteligencia emocional y Estrés laboral en los docentes de la Institución Educativa completa JEC "San Juan" Huasahuasi Tarma 2019*. Universidad César Vallejo, Trujillo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44020/Caparachin\\_TAD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44020/Caparachin_TAD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cardona, L. (2010). *Estrés laboral en docentes de la facultad de ingeniería en la universidad Libre de Pereira*. Pereira, Colombia : scienceresearch. Obtenido de <http://scienceresearch.com/scienceresearch/link.html?collectionCode=SCRDOAR&searchId=9b06e1de-3f79-4eb2-94af-7b896996ac83&type=RESULT&redirectUrl=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F3717029.pdf>
- Cardoso, L. (2016). *El estrés en el profesorado*. La Paz, Bolivia: Scielo. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-30322016000100006](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322016000100006)
- Cejudo, J. & López, M. (2016). *Importancia de la inteligencia emocional en la práctica docente: un estudio con maestros*. Madrid España: Colegio Oficial de Psicólogos de

- Madrid. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135755X16300331>
- Cejudo, J., & López, M. (2017). *Importancia de la inteligencia emocional en la práctica docente: un estudio con maestros* (Vol. 23). Madrid, España: sciencedirec. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135755X16300331>
- Colegio Peruano Canadiense. (2018). *Página web oficial*. Obtenido de <http://www.ceperuanocanadiense.edu.pe/colegio/lineamientos/>
- Contreras, M., & Dextre, G. (2016). *Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes universitarios de la ciudad de Huancayo*. Universidad Continental, Huancayo. Obtenido de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/2956/1/IV\\_FHU\\_501\\_T\\_E\\_Contreras\\_Párraga\\_2016.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/2956/1/IV_FHU_501_T_E_Contreras_Párraga_2016.pdf)
- Cooper, R., & Ayman, S. . (1998). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Bogotá, Colombia: Norma.
- Cordero, A. (2015). Estrés laboral, fuentes de estrés e inteligencia emocional en los trabajadores del centro de urgencias y emergencias 112 de extremadura. Obtenido de [http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/3270/TDUEX\\_2015\\_Cordero\\_Magan.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/3270/TDUEX_2015_Cordero_Magan.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Duque, J.; García, M & Hurtado, A. (2017). *Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo*. Cali, Colombia: Universidad ICESI. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592317300475>
- Espinoza, M., Sanhueza, O., Ramírez, N., & Sáez, K. (2015). *Validación de constructo y confiabilidad de la escala de inteligencia emocional en estudiantes de enfermería*. Santiago de Chile: Latino-Am. Enfermagem. Obtenido de [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v23n1/es\\_0104-1169-rlae-23-01-00139.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v23n1/es_0104-1169-rlae-23-01-00139.pdf)
- Felman, R. (2006). *Psicología* (6ta ed.). México D.F., México: McGraw-Hill.
- Fragoso, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Rev. iberoam. educ. super.* Obtenido de

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-28722015000200006](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722015000200006)

Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Barcelona, España: Kairós.

Gómez, V., Segura, S., Castrillón, D., & Esperanza, L. (2016). *Estandarización de una batería de para la evaluación de factores de riesgo psicosociales laborales en trabajadores colombianos*. Colombia: Scielo. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-91552016000200010&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-91552016000200010&script=sci_arttext&tlng=es)

Gozer, M., & Santana, R. (2015). *Sintomología depresiva y estilos parentales en niños del Colegio Peruano Canadiense de Chiclayo, 2015*. Cjamarca, Perú: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/173/GOZZER%20Y%20SANTANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: Mc raw ill.

Huerta, J., & Rodríguez, G. (2006). *Desarrollo de Habilidades Directivas* (1ra ed.). México D.F., México: Pearson.

Ilaja, B., & Reyes, C. (2016). Burnout y estrategias de inteligencia emocional en profesores universitarios: implicaciones en la salud laboral educativa. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 31-46. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/213/21345152003.pdf>

Landy, F., & Conte, J. (2005). *Psicología Industrial* (1ra ed.). México D.F., México: McGraw-Hill.

López, E., Pulido, M., Berrios, P., & Landa, J. M. (2017). ¿Es el liderazgo transformacional un predictor de la inteligencia emocional grupal en los contextos laborales? *Revista de Psicología Social*, 32(3), 524-538. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6222506>

López, P. (2015). *Estrés laboral en docentes de primaria y secundaria y sus efectos sobre el rendimiento*. Universidad Miguel Hernández, España. Obtenido de [http://dspace.umh.es/bitstream/11000/2567/6/L%C3%B3pez%20Pati%C3%B1o\\_Patria.pdf](http://dspace.umh.es/bitstream/11000/2567/6/L%C3%B3pez%20Pati%C3%B1o_Patria.pdf)

- Mayer, J., & Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17, 433-442.
- Mestre, J., & Guil, R. (2013). *Doiser y guía de autoayuda para el malestar docente*. Cádiz, España. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Jose\\_Mestre2/publication/257936164\\_Dosier\\_y\\_guia\\_de\\_autoayuda\\_para\\_el\\_malestar\\_docente/links/0c96052654fca48965000000/Dosier-y-guia-de-autoayuda-para-el-malestar-docente.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jose_Mestre2/publication/257936164_Dosier_y_guia_de_autoayuda_para_el_malestar_docente/links/0c96052654fca48965000000/Dosier-y-guia-de-autoayuda-para-el-malestar-docente.pdf)
- Moustafa, L. (2015). *An exploratory study on the perceived work stress by individual*. Alejandría, Egipto.: Elsevier. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1447677015000121>
- Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México D.F., México: Pearson.
- Organización Mundial del Trabajo . (2016). *Estrés Laboral*. Ginebra: OIT. Obtenido de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)
- Pereda, F., López, T., & Gonzáles, F. (2018). La inteligencia emocional como habilidad directiva. Estudio aplicado en los municipios de la Provincia de Córdoba (España). *Revista Noésis*, 27(53), 98-120. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5827319>
- Pilares, N. (2015). *Inteligencia emocional, estrés laboral y clima laboral en los docentes de las instituciones educativas estatales, del nivel secundario, del distrito de Abancay 2014*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/273/TD%201527%20P1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). Emotional intelligence. . *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.
- Segura, A., & Quinteros, D. (2015). *Inteligencia emocional y estilos educativos en docentes de instituciones educativas privadas religiosas 2015, Chosica*. Perú : Universidad Peruana Unión. Obtenido de <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/riu/article/download/720/690>

- Suberviola, I., & Santiago, R. (2011). *LA VARIABLE GÉNERO EN LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS EMOCIONALES EN ALUMNADO DE LA UNIVERSIDAD DE LA RIOJA*. Sevilla: Universidad de la Rioja . Obtenido de [https://www.unirioja.es/genero/archivos/pdf/congreso\\_sevilla\\_2011\\_2.pdf](https://www.unirioja.es/genero/archivos/pdf/congreso_sevilla_2011_2.pdf)
- Torres, A. (2017). *La importancia de la Inteligencia Emocional y la formación docente*. España: Publicaciones didácticas. Obtenido de <http://publicacionesdidacticas.com/hemeroteca/articulo/088116/articulo-pdf>
- Urch, V., Sala, F., & Mound, G. (2006). *Linking emotional intelligence and performance at work*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Inc.

## IX. Anexos

### Anexo 01: Cuestionario

Buen día, soy estudiante de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. En esta ocasión estoy realizando un trabajo de investigación, para ello estimado colaborador se solicita de su disposición para responder las siguientes preguntas, cuyos datos serán únicamente empleados para fines académicos, la información recolectada solo será utilizada con fines investigativos y es de manera confidencial.

Instrucciones: Lea atentamente cada una de las afirmaciones y Marque (x) donde crea su elección de acuerdo a la pregunta.

Sexo: M  F

Tomar en cuenta la siguiente escala de acuerdo al valor mostrado.

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

Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo					
1	2	3	4	5					
Inteligencia emocional					Escala				
					1	2	3	4	5
N°	<b>Percepción emocional</b>								
1	Presto mucha atención a los sentimientos.								
2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.								
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.								
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.								
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.								
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.								
7	A menudo pienso en mis sentimientos.								
8	Presto mucha atención a cómo me siento.								
<b>Comprensión emocional</b>									
9	Tengo claros mis sentimientos.								
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.								
11	Casi siempre sé cómo me siento.								
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.								
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.								
14	Siempre puedo decir cómo me siento.								
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.								
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.								
<b>Regulación emocional</b>									
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.								
18	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.								
19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.								
20	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.								
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.								
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.								
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.								
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.								

## Anexo 02: Cuestionario

Buen día, soy estudiante de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. En esta ocasión estoy realizando un trabajo de investigación, para ello estimado colaborador se solicita de su disposición para responder las siguientes preguntas, cuyos datos serán únicamente empleados para fines académicos, la información recolectada solo será utilizada con fines investigativos y es de manera confidencial.

Instrucciones: Lea atentamente cada una de las afirmaciones y Marque (x) donde crea su elección de acuerdo a la pregunta.

Sexo: M  F

1. Nunca, 2. Raras veces, 3. Ocasionalmente, 4. Algunas veces, 5. Frecuentemente, 6. Generalmente, 7. Siempre.	Escala						
	1	2	3	4	5	6	7
<b>Estrés laboral</b>							
Clima organizacional							
1. Los colaboradores no comprenden la misión y metas de la organización							
2. La estrategia de la organización no es bien comprendida por los colaboradores							
3. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden un buen desempeño							
4. La organización carece de dirección y objetivo							
Estructura Organizacional							
5. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado							
6. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre mi trabajo							
7. La estructura formal tiene demasiado papeleo							
8. La cadena de mando no se respeta							
Territorio organizacional							
9. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
10. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo							
11. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo							
Tecnología							

12. Los equipos disponibles para llevar a cabo el trabajo a tiempo son limitados							
13. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo							
14. No se cuenta con la tecnología para realizar un trabajo de importancia.							
Influencia del líder							
15. Mi supervisor no da cara por mí ante los jefes							
16. Mi supervisor no me respeta							
17. Mi supervisor no se preocupa por mi bienestar personal.							
18. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
Falta de cohesión							
19. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha							
20. Mi equipo no disfruta de un estatus o prestigio dentro de la organización.							
21. Mi equipo se encuentra desorganizado							
22. Mi equipo me presiona demasiado							
Respaldo de cohesión							
23. Mi equipo no respalda mis metas profesionales							
24. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
25. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario							

**Gracias por su colaboración**

## Anexo 03: Carta de aceptación de la empresa



COLEGIO PRIVADO DE CIENCIAS  
PERUANO CANADIENSE

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Chiclayo, 27 de junio del 2018


Dir. Valeria Tamara Llontop Hernández  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Es grato dirigirme a usted para saludarle; y a su vez aceptar a la alumna **Heliana del Rosario Idrogo Guevara**, estudiante de la carrera profesional de **Administración de Empresas** de la **Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo**, para que realice su trabajo de investigación en la I.E.P. "Peruano Canadiense", a partir del presente mes y por un periodo mínimo de 18 meses consecutivos de acuerdo al desarrollo del curso de tesis I, II y III.

La alumna Heliana del Rosario Idrogo Guevara durante este período desarrollará el proyecto cuyo título tentativo es: **RELACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL TRABAJO EN EQUIPO EN LOS TRABAJADORES DE LA I.E.P. PERUANO CANADIENSE, CHICLAYO – 2018** y las actividades específicas indicadas en el respectivo proyecto de investigación.

Atentamente.



  
LIC. WILLIAM BALLEZA SILVA

R.D.R.S. N° 1045-2004-GR. LAMB  
Francisco Cabrera N° 1288  
(074) 506406  
[www.colegiocanadiense.com](http://www.colegiocanadiense.com)  
f /ieperuanocanadiense

## Anexo 04: Confiabilidad de la variable 1

### Análisis de fiabilidad

[Conjunto\_de\_datos0] C:\Users\Alexia\Desktop\DATA\_V1\_ALFA\_HELIANA.sav

### Escala: TODAS LAS VARIABLES

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,848	24

## Anexo 05: Confiabilidad de la variable 2

### Análisis de fiabilidad

[Conjunto\_de\_datos0] C:\Users\Alexia\Desktop\DATA\_V1\_ALFA\_HELIANA.sav

### Escala: TODAS LAS VARIABLES

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	25

Para Identificar la confiabilidad, se hizo necesario emplear la prueba estadística Alfa de Cronbach, la cual sirvió para Identificar el equilibrio y coherencia de las interrogantes planteadas en el instrumento. Para lo cual se consideraron los siguientes criterios:

**Tabla 29**

*Escala de valoración del Alpha de Cronbach*

<b>Valor Alfa de Cronbach</b>	<b>Apreciación</b>
[ 0.95 a + >	Muy elevada o Excelente
[ 0.90 – 0,95 >	Elevada
[ 0.85 – 0,90 >	Muy buena
[ 0.80 – 0,85 >	Buena
[ 0.75 – 0,80 >	Muy respetable
[ 0.70 – 0,75 >	Respetable
[ 0.65 – 0,70 >	Mínimamente Aceptable
[ 0.40 – 0,65 >	Moderada
[ 0.00 – 0,40 >	Inaceptable

## Anexo 05: Análisis Factorial

**Tabla 30**  
*Varianza total explicada Variable Inteligencia emocional*

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	18.455	76.895	76.895	18.455	76.895	76.895	7.202	30.007	30.007
2	.699	2.914	79.809	.699	2.914	79.809	7.012	29.216	59.223
3	.507	2.115	81.924	.507	2.115	81.924	5.448	22.701	81.924
4	.442	1.841	83.765						
5	.407	1.695	85.460						
6	.385	1.603	87.063						
7	.362	1.509	88.572						
8	.340	1.418	89.990						
9	.273	1.139	91.129						
10	.263	1.094	92.223						
11	.248	1.032	93.254						
12	.228	.950	94.204						
13	.213	.887	95.091						
14	.183	.762	95.853						
15	.154	.642	96.495						
16	.150	.626	97.121						
17	.139	.578	97.699						
18	.123	.511	98.210						
19	.106	.442	98.652						
20	.089	.370	99.022						
21	.073	.303	99.325						
22	.062	.260	99.585						
23	.054	.223	99.808						
24	.046	.192	100.000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

**Tabla 31**  
*Varianza total explicada Variable Estrés laboral*

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	18.456	73.823	73.823	18.456	73.823	73.823	6.031	24.122	24.122
2	1.163	4.651	78.473	1.163	4.651	78.473	4.239	16.955	41.077
3	.729	2.916	81.390	.729	2.916	81.390	3.668	14.672	55.749
4	.520	2.079	83.469	.520	2.079	83.469	3.361	13.442	69.191
5	.506	2.023	85.492	.506	2.023	85.492	1.902	7.607	76.798
6	.454	1.814	87.306	.454	1.814	87.306	1.820	7.278	84.076
7	.425	1.699	89.004	.425	1.699	89.004	1.232	4.928	89.004
8	.392	1.568	90.572						
9	.360	1.441	92.014						
10	.291	1.162	93.176						
11	.260	1.039	94.214						
12	.217	.868	95.083						
13	.191	.762	95.845						
14	.171	.686	96.531						
15	.153	.612	97.143						
16	.123	.492	97.635						
17	.117	.467	98.101						
18	.102	.407	98.508						
19	.081	.324	98.832						
20	.074	.295	99.127						
21	.058	.233	99.361						
22	.050	.201	99.561						
23	.042	.167	99.728						
24	.035	.140	99.868						
25	.033	.132	100.000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

## **Interpretación**

En la Tabla superior se observa la varianza total explicada, la cual permite Average Variance Extracted (AVE) en español se traduce como Promedio de varianza extraída, la cual permite evidenciar la validez convergente, significando que el factor latente no está bien explicado por sus variables observadas. En esa línea Malhotra y Dash (2011) señalan que este, el AVE, deberá ser mayor a 50% para considerar que realmente se argumenta por las variables analizadas, y ello se afirma con una carga superior al 50%; y que en este caso resultó de 81.924 y 88.004, para la variable Inteligencia emocional y estrés laboral, respectivamente, teniendo entonces que la validez convergente del constructo es adecuada.

**Anexo 06: Fotos de la aplicación del instrumento**





