



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR  
INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL “GERVASIO RUBIO”  
DOCTORADO EN EDUCACIÓN

CONSTRUCTO TEÓRICO SOBRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS  
LABORAL DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS DOCENTES

Tesis de Grado presentado como requisito parcial para optar al Grado de Doctor en  
Educación

Autora: Amparo Rodríguez Rincón  
Tutora Leydys Rodríguez Rodríguez

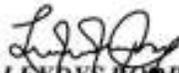
Rubio, abril de 2024



**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR  
INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL "GERVASIO RUBIO"  
SECRETARÍA**

**A C T A**

Reunidos el día miércoles, diecisiete del mes de abril de dos mil veinticuatro, en la sede de la Subdirección de Investigación y Postgrado, del Instituto Pedagógico Rural "Gervasio Rubio" los Doctores: LEYDYS RODRÍGUEZ (TUTORA), AURA BASTIDAS, NANCY OJEDA, ROSA BECERRA Y YOLANDA GÓMEZ, Cédulas de Identidad Números V.-12.228.862, V.-11.791.835, V.-12.783.458, V.-9.466.960 y V.-5.675.465, respectivamente, jurados designado en el Consejo Directivo N°558, con fecha del 12 de noviembre de 2021, de conformidad con el Artículo 164 del Reglamento de Estudios de Postgrado Conducentes a Títulos Académicos, para evaluar la Tesis Doctoral Titulada: "CONSTRUCTO TEÓRICO SOBRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS DOCENTES", presentado por la participante AMPARO RODRÍGUEZ RINCÓN, cédula de Ciudadanía N.-CC.- 63.334.766 / Pasaporte N.- BE264060 como requisito parcial para optar al título de Doctor en Educación, acuerdan, de conformidad con lo estipulado en los Artículos 177 y 178 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador el siguiente veredicto: APROBADO, en fe de lo cual firmamos.

  
DRA. LEYDYS RODRÍGUEZ  
C.L.N° V.-12.228.862

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR  
INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL GERVASIO RUBIO  
TUTORA

  
DRA. AURA BASTIDAS  
C.L.N° V.-11.791.835

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR  
INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL GERVASIO RUBIO



DRA. NANCY OJEDA  
C.L.N° V.-12.783.458

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR  
INSTITUTO PEDAGÓGICO DE CARACAS

  
DRA. ROSA BECERRA  
C.L.N° V.- 9.466.960

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR  
INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL GERVASIO RUBIO

  
DRA. YOLANDA GÓMEZ  
C.L.N° V.- 5.675.465

UNIVERSIDAD MILITAR DE VENEZUELA

## Tabla de Contenido

	pp.
Lista de Tablas .....	v
Lista de Figuras.....	vi
RESUMEN .....	vii
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPÍTULO</b>	
I El Problema .....	4
Planteamiento del problema.....	4
Objetivos de la investigación.....	11
Justificación.....	11
II Marco de Referencia .....	14
Investigaciones previas .....	14
Visión paradigmática de la investigación .....	19
Marco Teórico.....	21
Bases legales .....	37
III Marco Metodológico.....	39
Plano metodológico.....	39
Naturaleza del estudio .....	40
Método con sus etapas .....	42
IV Discusión fenomenológica .....	51
Interpretación.....	51
Esencia de la experiencia: la inteligencia emocional ante el estrés laboral del docente.....	53
Categoría fenomenológica: estrés laboral.....	55
Categoría fenomenológica: recursos emocionales.....	76
V Teorización.....	102
La inteligencia emocional ante el estrés laboral del docente en Colombia.....	102
El estrés laboral del docente.....	105
Recursos emocionales como respuesta ante el estrés laboral en el escenario	

educativo colombiano.....	112
REFLEXIONES FINALES.....	119
REFERENCIAS.....	123
ANEXOS.....	131
A1 Entrevistas realizadas.....	132

## Lista de Tablas

	pp.
1 Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: tensión emocional.....	57
2 Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: tensión emocional y resolución.....	59
3 Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: resistencia y acomodación.	61
4 Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: crisis sanitaria.....	64
5 Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: escaso apoyo organizacional.....	67
6 Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: bajo apoyo social.....	70
7 Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: bajo apoyo social y autogestión.....	72
8 Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: reorganización y adaptación.....	78
9 Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: resiliencia y autogestión...	81
10 Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: comunicación y mediación	86
11 Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: asertividad .....	88
12 Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: planificación del tiempo...	91
13 Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: reconocimiento de la labor	94
14 Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: motivación positiva.....	97
15 Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: satisfacción hacia el logro	98
16 Resumen de la esencia de la experiencia.....	101

## Lista de Figuras

	pp.
1 Aspectos para la discusión fenomenológica.....	53
2 Red semántica del tema central: sensaciones personales.....	63
3 Red semántica del tema central: situación ambiental.....	66
4 Red semántica del tema central: condiciones institucionales.....	74
5 Red semántica de la categoría fenomenológica estrés laboral.....	75
6 Red semántica del tema central: autonomía emocional.....	85
7 Red semántica del tema central: competencias sociales.....	96
8 Red semántica del tema central: motivación.....	100
9 Red semántica de la categoría fenomenológica recursos emocionales.....	101
10 Grafico integrador del constructo la inteligencia emocional ante el estrés laboral....	104
11 Red semántica del constructo la inteligencia emocional ante el estrés laboral y sus elementos.....	105
12 Red semántica del elemento teórico estrés laboral del docente.....	106
13 Red semántica del elemento teórico recursos emocionales como respuesta ante el estrés laboral.....	112

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR INSTITUTO  
PEDAGÓGICO RURAL “GERVASIO RUBIO”  
DOCTORADO EN EDUCACIÓN

CONSTRUCTO TEÓRICO SOBRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS  
LABORAL DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS DOCENTES

**Autor:** Amparo Rodríguez Rincón  
**Tutor:** Leydys Rodríguez Rodríguez  
**Fecha:** abril de 2024

RESUMEN

Ante el estrés laboral del docente se planteó realizar un estudio que permita resaltar la importancia de conocer y fortalecer en las instituciones educativas, especialmente para el docente las medidas de afrontamiento, en el marco de las competencias emocionales, que pueden emprenderse desde la inteligencia emocional. En este sentido la tesis realizada tuvo como propósito generar el constructo relacionado con la inteligencia emocional y el estrés laboral desde la perspectiva de los docentes vinculados y no vinculados en educación preescolar, en Bucaramanga, Colombia. Se interpretó lo relacionado con el estrés y los recursos emocionales al conocer el quehacer de formadores y del cómo percibe la vida a través de sus experiencias y sus recursos de afrontamiento frente a la labor docente referente al concepto de carga mental. Se asumió la investigación cualitativa, bajo el paradigma interpretativo y el método fenomenológico, a partir de lo cual se obtuvo por medio de entrevistas los relatos correspondientes de los informantes claves, quienes fueron las docentes que laboraban para el momento de la recogida de información (vinculadas) y docentes que están retiradas de las instituciones educativas (no vinculadas). Como teorización se logró un constructo producto de la interpretación de la información recogida, lo cual constituyó la esencia de la experiencia expresada como *la inteligencia emocional ante el estrés laboral del docente en Colombia*, compuesta por los elementos teóricos referidos al estrés laboral del docente, así como los recursos emocionales como respuesta ante el estrés laboral en el escenario educativo colombiano.

Descriptores: estrés laboral, inteligencia emocional, recursos emocionales

## INTRODUCCIÓN

Actualmente se habla mucho del estrés que es un problema que afecta cada vez más a los trabajadores a nivel mundial en diversos espacios ocupacionales, debido a las diversas exigencias laborales, ya que se vive en una sociedad cada vez más compleja llena de presiones, obligaciones, responsabilidades y poco tiempo para el desarrollo de actividades que contrarresten el estrés. Es por eso que este estudio tiene el objetivo de generar una construcción teórica sobre la inteligencia emocional y el estrés laboral desde la perspectiva de los docentes vinculados y no vinculados en educación preescolar, en Bucaramanga, Colombia, por ser ellos en esta sociedad, un pilar importante en la función social, por su rol de formar, enseñar y compartir conocimiento, lo cual contribuye al desarrollo integral de niños y adolescentes.

La docencia es un trabajo de mucha responsabilidad por su función y por enfrentar día a día situaciones diversas, son los docentes los que en primera persona viven las problemáticas de sus escuelas; son seres humanos con sus propias actitudes, costumbres y valores que buscan el beneficio social. Es importante tener en cuenta que por la alta responsabilidad de la tarea que realizan en esta sociedad muchas veces se ven abocados a cambios en sus estados emocionales, que al no ser gestionados de manera asertiva pueden generar una alta tensión en su quehacer laboral y personal.

Es importante recordar que la docencia implica ejercer una labor social, muy observada por su hacer para construir sociedades, por medio de la formación o la capacitación en función de los quehaceres de las personas, acción que en estos tiempos no ha sido nada sencillo por los diversos compromisos curriculares, administrativos bajo su responsabilidad. En el docente, su rol ha sufrido variaciones, por el tipo de actividades a cumplir sumado a los compromisos de la profesión. Por la misma dinámica de ser un trabajo reconocido también ha recibido sus críticas, lo cual ha dejado entredicho la función que cumple.

Es oportuno decir que este tema interesa a la investigadora como psicóloga con desempeño en salud laboral en Bucaramanga, mediante el cual se han conocido diversos casos relacionados con el estrés laboral de los docentes, quienes por la dinámica laboral se ven inmiscuidos en una ocupación que constituye una gran responsabilidad y alta exigencia, porque se trata de forjar la dignificación del ser humano. Por el contacto permanente, desde el área de salud laboral se conoce que la tarea es ardua para el docente, por el alto compromiso y muchas

veces la salud de ellos se ve comprometida porque no hay un buen equilibrio biológico, mental y social por las altas horas de trabajo que deben ellos laborar en su hacer. Por ello se hace importante analizar desde las líneas referidas a ocupación y los riesgos laborales asociados a la actividad.

Lo ideal sería que se genere un equilibrio como actitud preventiva de la salud, por el contenido de la tarea de los docentes, quienes han manifestado, en algunas oportunidades cuando acuden a la asesoría laboral que por la alta responsabilidad frente a su labor que muchas veces presentan agotamiento emocional por los pocos tiempo de descanso, las posturas inadecuadas, las actividades rutinarias, entre otras, debido a las exigencias para el cumplimiento de la función, por ello se puede decir que son muchos los antecedentes que deben tener en cuenta debido a que estas condiciones se empeoran con el estrés.

Entre los momentos de crisis que Colombia ha tenido, respecto a la pandemia la educación ha sido muy afectada y las instituciones educativas asumieron nuevas orientaciones; así como fue necesario crear y adaptarse a nuevos procesos. En el caso de los docentes, en la crisis sanitaria, tuvieron que innovar, por ejemplo relataron en las conversaciones informales con la investigadora que tuvieron mejorar algunas actividades y adaptar sus guías de trabajo, para ser diligenciadas por los estudiantes en compañía de los padres quienes fueron actores activos en los procesos educativos, sin olvidar que el estudiante tuvo que enfrentar nuevos retos que le permitieran potencializar sus habilidades socioemocionales.

Por la relevancia de la actuación docente y las manifestaciones constantes, en el área de salud laboral, acerca del estrés laboral se planteó realizar un estudio orientado a resaltar la importancia de conocer y fortalecer en las instituciones educativas, las causas que originan la alta carga laboral y reconocer las medidas de afrontamiento utilizadas, ante la tensión y la incertidumbre, enmarcadas en los fundamentos de la inteligencia emocional. De allí que se la tesis realizada tuvo como propósito generar el constructo en el contexto educativo colombiano.

El desarrollo de esta tesis se presenta en cinco partes que corresponden inicialmente al primer capítulo, donde se presentó la descripción del problema enmarcado en la realidad actual; luego al segundo capítulo con el marco teórico, el cual brinda los antecedentes que se refieren a las investigaciones de otros autores relacionados con el tema que servirán de apoyo tanto para el aspecto teórico como en lo metodológico, para la investigación que se propone; también las referencias vinculadas a los fundamentos teóricos con base a una revisión bibliográfica de los

ejes temáticos de fatiga, estrés, motivación, salud laboral, carga mental que inciden en los docentes en su actividad laboral.

Posteriormente se tiene el capítulo tercero, con el marco metodológico fundamentado mediante la metodología cualitativa, el enfoque interpretativo y desde lo fenomenológico como método se desarrolló la entrevista. Se presentan los procedimientos para la recolección y análisis de datos, que permitieron conocer los factores asociados al estrés de los docentes activos (vinculados) e inactivos (no vinculados) de la institución de preescolar.

En el cuarto capítulo se presenta la discusión fenomenológica y está estructurado en dos apartados, relacionados con las dos grandes categorías fenomenológicas que apoyan la esencia de la investigación: el estrés laboral del docente y los recursos emocionales. Por último, el capítulo quinto contiene la teorización, con el constructo producto de la organización e interpretación de la información, es decir se muestra la esencia de la experiencia expresada como *la inteligencia emocional ante el estrés laboral del docente en Colombia*, la cual recoge las vivencias de las docentes vinculadas y las no vinculadas en un escenario. Tal esencia fue nutrida por los elementos teóricos referidos al estrés laboral del docente, así como los recursos emocionales como respuesta ante el estrés laboral en el escenario educativo colombiano.

# CAPÍTULO I

## El Problema

### Planteamiento del problema

Con la finalidad de plantear el problema de la investigación se ubicó el objeto de estudio desde los distintos contextos históricos, educativos y sociales, en este apartado se expone cómo los docentes se caracterizan como empleados, de entidades públicas o privadas, que manejan un alto riesgo a nivel laboral por algunas condiciones de su profesión que en varias ocasiones se convierten en una alarma para la salud y de no tratarse desde lo preventivo se pueden convertir en alteraciones de la misma. En la búsqueda de investigar un poco más a profundidad se hace importante, con base a experiencias y apoyo de autores, indagar sobre diferentes aspectos que los docentes realizan en su actividad laboral y desde la perspectiva motivadora que genera esta labor en ellos.

Así mismo otro aspecto a considerar es la innovación constante en la sociedad, la manera de percibir desde el rol docente su labor, la formación, las expectativas personales y profesionales, la escasa valoración y todo aquello que puede influir en su día tras día, que hasta influye en sus condiciones de salud, de no tener la debida orientación para evitar problemas como enfermedades, entre ellas relacionadas con el manejo de la voz, la línea ergonómica y las enfermedades infecciosas.

Cornejo (citado por Ortiz, 2017) dice que existen estudios relacionados con los niveles elevados de malestar y problemas psicosociales en los docentes, lo cual se convierte en un problema de salud mental que influye en el la actividad laboral. Por ello, según el autor, esta población trabajadora ha tenido algunas condiciones laborales asociadas a la crisis de la salud y conviene acercarse a la realidad, desde una visión como orientadora de procesos que tiene claros los aportes que se pueden generar desde la inteligencia emocional.

Es importante el rol que ejerce el docente, ya que se visiona desde hace muchos años

como el seleccionador de la información que llega a sus estudiantes permitiéndoles construir el conocimiento y debería estar en las mejores condiciones de salud, no afectado. Es por eso, que en esta investigación se hace énfasis en las enfermedades fundamentalmente psicológicas, tal como el estrés, debido también a los nuevos procesos innovadores en materia educativa sin olvidar la precariedad con la que tienen que realizar muchas veces sus actividades creativas y su aptitud para potenciar sus habilidades.

Conviene destacar que se tomaron fundamentos teóricos de Schmelkes (citada por Hernández, 2017), sobre los nuevos ajustes en la educación de los diferentes gobiernos que en algunos casos han generado un olvido hacia la educación causando en ellos una desmoralización “la mejora en la calidad de la educación depende más de la calidad de las personas que se desempeñan como docentes que de los planes y programas de estudio”. (p. 80). De allí la importancia de apoyar, mediante investigaciones apropiadas, al educador a los fines de conocer y ser asertivo en el manejo de emociones, en caso de sufrir episodios causados por el estrés.

De acuerdo con el autor es importante revisar que en estos nuevos tiempos el profesor ha tenido que replantearse frente a su labor y su atención se ha desplazado desde el aula a las tecnologías, lo cual permite al docente incorporarlas como herramientas fundamentales para la enseñanza y aprendizaje interactivo en los estudiantes, sin embargo el hecho hasta de aprender a utilizar nuevas herramientas tecnológicas también por las nuevas funciones, pudiera crear una alta carga laboral.

Riveiro (citado por Manzur, et al, 2022) explica que, en reiterados casos, específicamente en pandemia, los docentes hicieron actividades que los conllevaron a tener conflictos hasta en las actividades domésticas y les ocasionaron malestar, por factores internos y externos asociados al estrés. En este sentido se puede decir que existen ciertas causas que afectan la salud del docente y les genera cambios emocionales, afectivos y cognitivos por los altos niveles de estrés, que se evidencia en un inicio con la fatiga por la falta de descanso que impide recuperar fuerzas.

El docente debe buscar estrategias de aprendizaje para enfrentar la nueva adaptación frente a los sistemas educativos, factor que le suma a la alta demanda laboral; lo que puede causar generadoras de estrés, que dan como resultado una inestabilidad laboral. Se considera que ante una labor tan significativa se debería tener satisfacción frente necesidades básicas y un óptimo estado de salud; sin embargo debido a las exigencias permanentes y por los requerimientos diarios puede preferir someterse al exceso de trabajo, vivir hasta estados de

fatiga, antes que renunciar.

Por la significativa tarea de los docentes, se trae a colación las apreciaciones que realiza el autor Cardozo (2016) quien infiere que las “precarias condiciones salariales, las falencias en infraestructura, medios y materiales, y la falta de acceso a tecnologías educativas no son condiciones saludables para el desarrollo de tan importante actividad” (p.67). Es decir que existen una serie de elementos asociados a los recursos y al clima relacional con los pares y algunas direcciones educativas, influyentes en la estabilidad emocional del profesional de la docencia que incluso pueden desencadenar alteraciones en el proceso educativo.

Se conoce, por las consultas que se realizan a nivel de salud laboral, que son varias situaciones que causan malestar, por ejemplo los periodos largos de trabajo asociados al cansancio algunas veces dan sensación de fatiga que es un primer momento es un mecanismo de protección del organismo para no llegar al agotamiento total. Sin embargo se cree que saber acerca de los síntomas del estrés y reconocerlos, es una manera de estar consciente y se podría evitar un estado mayor de enfermedades mentales o físicas, lo cual se facilitaría al valorar la salud y promover el autocuidado.

En la misma línea de lo anterior se considera que es posible que ante las manifestaciones de estrés causadas por factores internos y externos sea prudente buscar las herramientas necesarias para el manejo adecuado de las situaciones. Por ello es conveniente evocar lo mencionado por Serrano (citado por Gálvez, Gutiérrez y Rodríguez, 2020, p.33), quien refiere a que inteligencia emocional cumple una función preventiva del estrés, por medio de estrategias de afrontamiento.

De acuerdo con lo manifestado por Cardozo (2016), debido a la complejidad del trabajo docente, se hace necesario indagar con relación al quehacer docente, desde la condición del trabajo que, muchas veces, viene cargado de altas responsabilidades y tareas que repercuten en el entorno interno como en el externo. De no manejarse correctamente, mediante la gestión de las emociones se pueden ocasionar diferentes respuestas estresoras a nivel psicosocial, que en algunos casos dependen de cómo ellos interpretan cognitivamente o del significado que la persona le asigne al mismo.

Useche (1992) comenta “la fatiga laboral es un fenómeno complejo y común en los ambientes de trabajo especialmente en aquellos que requieren de una alta carga física”. (p.92). Ciertamente existe una realidad, que por toda la evolución tecnológica, entre otros cambios, ha

generado un malestar docente, lo cual ha traído ciertas deficiencias que han debilitado su calidad de vida, aunado al manejo en aula de estudiantes con diferentes requerimientos y comportamientos, los cuales deben atendidos y orientados en sus actividades tanto académicas como personales y de relacionamiento social.

Por todo esto es de resaltar que el contexto educativo es un medio de crecimiento y construcción social fundamental vinculado al bienestar del docente. El Consejo General de Psicología en España – INFOCOP, (2016), recoge en un informe sobre estrés en el trabajo que para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), plantea que:

...la salud ocupacional debe perseguir la promoción y el mantenimiento del nivel más alto de bienestar físico, mental y social de los trabajadores de cualquier ocupación, por lo que, en estos momentos de cambio en el mundo laboral, hacer frente con éxito a los riesgos psicosociales en el trabajo resulta una medida esencial para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores, así como para mejorar la productividad de las empresas (p. s/n).

La salud del trabajador debe prevalecer y por ello es necesario conocer que debido a las múltiples condiciones surgidas en el trabajo, el estrés laboral se convierte en un protagonista debido a la competitividad, expectativas y rendimiento profesional que debe realizar los educadores. Se aspira que al tener conocimiento de las causas y las medidas para contrarrestar el estrés, con base a la inteligencia emocional se contribuya a mejoramiento de las condiciones de vida del docente.

Una vez expuesto lo anterior se hace necesario destacar que la investigadora se interesó en la temática en cuestión, por su condición de psicóloga, en instituciones de salud laboral, después de observar, los reiterados comentarios de docentes acerca de las situaciones que les generan estrés y acuden a los centros de salud a buscar orientaciones. Además se resalta que en tiempos de crisis sanitaria fue muy común ofrecer orientaciones por casos de sobrecarga laboral y algunos indicios emocionales y físicos como fatiga, dolores de cabeza, irritabilidad y desmotivación.

Es oportuno decir que este tema interesa a la investigadora como psicóloga con desempeño en salud laboral en Bucaramanga, mediante el cual se han conocido diversos casos relacionados con el estrés laboral de los docentes, quienes por la dinámica laboral se ven inmiscuidos en una ocupación que aunque es satisfactoria por los alcances sociales, también es comprometedor en términos de salud al no tener los mecanismos adecuados para afrontar la

incertidumbre y los factores adversos que se pueden presentar.

Es muy común en las instituciones educativas, la solicitud de licencias por temas de salud, lo cual se agudizó en tiempos de pandemia, cuando los docentes vinculados (que laboraban) y no vinculados (dejaron de laborar por cierre institucional) expresaban que tenían malestares físicos principalmente, porque duraban muchas horas frente al equipo de computación, por razones de teletrabajo y agotamiento por la manera de llevar la virtualidad y de manejar el ambiente laboral a distancia, que de igual manera implicaba rendir con lo administrativo, aunado a la atención de los estudiantes y de los padres o acudientes a fin desarrollar las actividades exigidas.

Se resalta que entre las conversaciones informales de los docentes, existe mayor reconocimiento a las causas del estrés o de factores que intervienen en el malestar personal porque sienten alteraciones, mayormente de salud física y no así se asevera acerca de la inteligencia emocional (IE), como alternativa que beneficia al trabajador y que incluye una serie de herramientas y elementos teóricos favorables para la persona, desde lo individual y lo colectivo.

Es preocupante que pareciera que el docente poco maneja o hace alusión a los mecanismos de autorregulación y de estrategias con base a las competencias emocionales, de allí que a la par de investigar acerca del estrés laboral también se tiene interés por el uso de herramientas de afrontamiento ante los factores que pueden traer consecuencias psicológicas y mentales y más cuando se trata de educar en los primeros años de vida del infante. Para Costa, et. al. (2021):

...el ambiente de aprendizaje que el profesor sea capaz de generar depende en gran parte de su IE, es decir, el hecho de que los profesores aprendan a generar, regular y mantener en sí mismos estados emocionales positivos, reduciendo el impacto de los negativos, puede verse reflejado en un mayor bienestar docente y por ende, en estudiantes emocionalmente más preparados y dispuestos positivamente al aprendizaje y a enfrentar de mejor manera los eventos conflictivos o desafiantes que surgen con frecuencia en el contexto educativo. (p. s/n)

Se está completamente de acuerdo que según la formación que se tenga, en materia emocional, puede repercutir en el clima laboral, el aula de clase y las relaciones con los miembros de la comunidad académica, especialmente con los estudiantes. A su vez esta cita permite reafirmar que la investigación es importante, puesto que al conocer las estrategias que

emplee el docente se puede deducir la forma de contrarrestar el estrés y la manera de llevar a cabo los procesos educativos.

Del mismo modo Cejudo y López (2017) a partir de un estudio referido a la importancia de la inteligencia emocional en la práctica docente: un estudio con maestros, precisó que al poseer más inteligencia emocional es posible tener mayores competencias emocionales y sociales, así mismo los autores destacan que se espera de los docentes con mayor IE, mejor sensibilidad y manejo de ciertas características personales relacionadas con la garantía de llevar el proceso de enseñanza y aprendizaje con calidad.

Es entonces realizar estudios vinculados a indagar acerca del estrés y al mismo tiempo del uso de la inteligencia emocional por parte de los docentes, puesto que se considera que al estar capacitado desde la educación emocional, estrechamente vinculada con la inteligencia emocional y las competencias socioemocionales, se puede tener una amplia posibilidad de reflejar un mejor dominio del hecho educativo y de la misma manera se puede aspirar al bienestar y a la calidad de vida óptima.

Costa, et. al. (2021) en la investigación acerca de docentes emocionalmente inteligentes, explicaron que para el desarrollo de una educación emocional se debe tener formación previa del profesorado, por ello es necesaria tal línea formativa, preferiblemente en pregrado, de modo que se “pueda alcanzar un óptimo desarrollo de su IE antes de comenzar el acompañamiento a sus estudiantes en este mismo proceso” (p. s/n). Así mismo dicen los autores mencionados la escasez de estudios referidos a programas orientados a la formación de profesores, lo cual debe ser fundamental para el fortalecimiento de sus competencias emocionales, muy relevantes para guiar a los estudiantes en la educación de emociones.

En consonancia con lo expuesto, se puede decir que se requiere de programas o proyectos que no solo abarquen la educación emocional de los estudiantes, sino de los educadores, por la influencia que se tiene en la sociedad y precisamente por las múltiples responsabilidades que cumple y la importancia de mantener el equilibrio entre los aspectos personales como la salud, la familia y el empleo por ser la fuente de ingreso que también complementa el bienestar. Una vez expuestos los argumentos de la importancia de la inteligencia emocional ante el manejo del estrés laboral de los docentes se realizó una investigación, de la cual se pueden desprender líneas de acción a divulgar posteriormente en los centros universitarios, inicialmente donde se proyecte la formación de docentes de educación inicial o preescolar.

De acuerdo con la problemática planteada, donde el docente actor es fundamental en esta sociedad, que transmite conocimientos de una generación a otra con alto sentido social, ha tenido serias implicaciones debido a la multiplicidad de funciones curriculares, administrativas y socioculturales, se hace interesante estudiar los factores causantes de estrés y las respuestas emocionales que han permitido a los docentes entrevistados afrontar los conflictos por cuestiones internas y externas del entorno laboral y que ameritan de las herramientas adecuadas desde la inteligencia emocional.

Por la relevancia de valorar la autogestión de las emociones de los docentes y de reconocer los aspectos estresores en las instituciones seleccionadas como contexto de estudio, se desarrolló este estudio con la finalidad de hacer la construcción teórica acerca de la inteligencia emocional y el estrés laboral desde la perspectiva de los docentes vinculados y no vinculados en educación preescolar, en Bucaramanga, Colombia.

El hecho de acercarse a conocer la realidad y las experiencias vividas, permitió interpretar los comportamientos que tienen los docentes activos e inactivos de la institución de preescolar, frente a los factores personales, familiares, laborales y el cómo afrontan desde la inteligencia emocional acciones de prevención frente a la labor referente al concepto de carga mental y la repercusión frente al estrés laboral, lo cual permite reconocer las estrategias empleadas desde la inteligencia intrapersonal e interpersonal, como aporte fundamental en la reconceptualización de la educación.

Desde el fundamento teórico metodológico, se asumió la fenomenología de Husserl (1992), para estudiar las experiencias de vida respecto de un suceso, donde se describieron las vivencias tanto intralaborales como extralaborales de los docentes a fin de comprender una integralidad desde el análisis de sus emociones (psicoemocional) y ver cómo estas afectan su calidad de vida.

Conforme con la problemática planteada en esta investigación surgen planteamientos que orientan la investigación, entre las preguntas se tienen: ¿Cuáles son los factores que inciden en el estrés laboral de los docentes vinculados (activos) y no vinculados (inactivos) de educación preescolar?, ¿Cuál es la perspectiva del docente los recursos emocionales utilizados para afrontar el estrés laboral? Y ¿Qué referentes teóricos pueden surgir sobre la inteligencia emocional y el estrés laboral, frente al desarrollo de las competencias emocionales derivadas del hacer docente?. Relacionados a estas interrogantes se presentan los objetivos que a continuación se muestran.

## **Objetivos de la investigación**

### ***Objetivo General***

Generar un constructo teórico sobre la inteligencia emocional y el estrés laboral desde la perspectiva de los docentes vinculados y no vinculados en educación preescolar, en Bucaramanga, Colombia.

### ***Objetivos Específicos***

1. Dilucidar los factores que inciden en el estrés laboral de los docentes activos e inactivos de educación preescolar
2. Interpretar desde la perspectiva del docente los recursos emocionales utilizados para afrontar el estrés laboral.
3. Construir referentes teóricos sobre la inteligencia emocional y el estrés laboral, frente al desarrollo de las competencias emocionales derivadas del hacer docente.

## **Justificación**

La docencia es una profesión enriquecedora, que requiere de talentos necesarios para esta misión, por ser una de las carreras que conlleva a la formación y al desarrollo de habilidades y destrezas de los seres humanos, en esta sociedad. Así mismo se puede decir que los maestros han tenido que enfrentar diversas situaciones en los últimos años, debido a los cambios en la educación y a las implicaciones anexas de una labor de gran dedicación y exigencia.

Desde la relevancia educativa y social, esta investigación se justifica por generar un constructo sobre la inteligencia emocional y el estrés laboral desde la perspectiva de los docentes vinculados y no vinculados en educación preescolar, en Bucaramanga, Colombia. Con esto es posible comprender los factores estresantes con predominio en la profesión docente y las herramientas emocionales que han tenido que utilizar como afrontamiento emocional a fin de contrarrestar las altas cargas de trabajo y sus consecuencias.

Este estudio es relevante al entender que existe la posibilidad de reconocer agentes

negativos como sobre carga laboral, condiciones de la tarea, niveles de organización, lugares de trabajo, entre otros, muchos generadores de efectos negativos que están repercutiendo en la salud del trabajador. Esto es de interés, para efectos de investigación desde la prevención de riesgos laborales porque permiten interpretar una serie de elementos que se convirtieron en teoría y posteriormente ayudaran a la toma de decisiones respecto a las alternativas que se puedan generar y fortalecer la calidad de vida del docente.

Ante los elementos adversos puede el docente, al desarrollar capacidades, desde la inteligencia emocional puede tener un sano equilibrio emocional, lo cual le va a permitir tener una mejor relación con los estudiantes, sus padres y acudientes y en general con los miembros de la institución educativa donde se labora. Desde lo teórico se justifica esta investigación al sustentarla con autores como Gálvez, et al. (2020), quienes sostienen, a partir de un trabajo realizado, que las docentes con evidencia de mayor grado de inteligencia emocional, tienen mayor capacidad de gestión de las demandas laborales y mejores condiciones para establecer relaciones con los actores del sistema educativo.

Al teorizar acerca de la inteligencia emocional como contraparte del estrés se hace una gran contribución, desde el aspecto laboral, en el sentido que se comprende un fenómeno social que ocurre en diferentes escenarios y se visualiza, de algún modo, la alternativa que puede desencadenar en propuestas de formación de los docentes, quienes deben tener un gran equilibrio entre mente y cuerpo porque son los mediadores entre el ser y el hacer. Es un profesional que debe reconocer la esencia de dar prioridad al ser como persona a la par del trabajo y por eso es importante revisar sus metas, sueños, manejo de su tiempo, acciones que le permite favorecer las competencias para la vida.

Por las ideas mencionadas es relevante hacer un estudio, que tienen una complejidad particular al estar inmerso tanto en el manejo personal como en el profesional, lo cual es muy necesario de revisar a fin de reivindicar al docente y su labor, porque por los factores adversos se puede caer en la fatiga y monotonía en el trabajo, así como también es probable un alto relacionamiento con accidentes de trabajo.

Una vez expuesta la relevancia teórica, como justificación práctica, se plantea que el estudio deja desde la construcción de los datos frente al estrés, un aporte importante para el entendimiento de esta problemática que afecta la labor diaria de los docentes. Es valioso tener en cuenta que esta investigación servirá como aporte significativo para continuar investigaciones

en este campo permitiendo analizar la misma problemática en la educación básica primaria, secundaria o educación superior y establecer estudios comparativos.

También desde el punto de vista práctico, esta investigación es un punto de referencia para pregrado o posgrado a partir de la interpretación de los recursos emocionales frente al estrés laboral, puedan realizar acciones de prevención. Además, se genera un espacio en el contexto educativo en los docentes de preescolar a partir de la construcción teórica acerca del estrés y la inteligencia emocional desde el análisis interpretativo.

Respecto a lo metodológico esta investigación, se caracteriza por ser fenomenológica al comprender la esencia del fenómeno social, así mismo se inserta en la Línea de Investigación Psicología, del Núcleo de Investigación en Filosofía, Psicología y Educación (FIPSED), en la cual la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Pedagógico Rural Gervasio Rubio, impulsa significativos aportes en función de interpretar, desde la mirada del educador como evidencia el estrés laboral y que estrategias utiliza para manejarlo en la profesión docente de preescolar, frente a la evolución actual de la educación

## **CAPÍTULO II**

### **Marco de Referencia**

#### **Investigaciones previas**

Las investigaciones previas constituyen aquellos estudios relacionados con el tema en cuestión, porque generan aportes bien sea por la semejanza del objeto de estudio, la metodología utilizada o los resultados arrojados. Por ello se presentan los estudios realizados de interés a nivel internacional, nacional y regional, de allí que se establece la pertinencia con esta tesis al final de los resúmenes descritos.

#### ***Internacionales***

El autor Acosta (2021) hizo su Tesis de Doctorado en Perú, relacionada con la inteligencia emocional. Como propósito de fijó determinar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño de los docentes de la ciudad de Trujillo durante el año 2020. Para la recogida de información fueron utilizados dos instrumentos con escalas de respuesta tipo Likert, de estos uno dedicado a la inteligencia emocional, compuesta de 75 ítems y el otro fue útil para medir el desempeño docente y tenía 45 ítems.

Desde el aspecto metodológico se llevó la investigación de forma básica, no experimental de diseño correlacional causal, de corte transversal. Para efectos metodológicos se tomó una población de 59 sujetos de la Institución Educativa República de Panamá, de Trujillo. El procesamiento de la información se realizó por medio de Excel y SSPS v25.

Como parte del resultado se logró conocer que la inteligencia emocional ha influido directamente en el desempeño de los docentes, se dedujo de los datos estadísticos que al tener un alto nivel de inteligencia emocional se relaciona con el desempeño alto también del desempeño docente, lo cual permitió que la hipótesis planteada en la tesis al inicio fue comprobada.

Del aporte teórico fue importante tomar el planteamiento del investigador al afirmar que la inteligencia emocional influye notablemente en la actuación de los docentes de la unidad educativa. Por ello se puede decir que si la inteligencia emocional es mejor, también el desempeño de los docentes participantes. El instrumento utilizado, fue significativo para este logro, se concluye que la obligación de los educadores no es solo instruir información a los estudiantes, sino también agregar a la mejora de cada uno de estos por medio de acciones desde la inteligencia emocional como dispositivo decente para cultivar emociones.

Se cita también el trabajo de Sylva (2019), con su estudio en Ecuador, realizado como Tesis de Doctorado, en la Universitat de Barcelona, centrado en la inteligencia emocional con profesores de educación inicial, se fijó el objetivo de diseñar para el desarrollo y evaluación del programa de educación de la inteligencia emocional en la formación del profesorado. Para sustentar su investigación se utilizó como fundamento lo relacionado con la inteligencia emocional a partir de los referentes de Mayer y Salovey, así como de otros autores que precisan acerca de la educación emocional.

Como parte de lo metodológico se hizo una adaptación a un modelo evaluativo de Pérez Juste con cuatro fases. Estas fueron la previa para detectar las necesidades; la inicial que permitió el diagnóstico para determinar la situación real de las profesoras; la de valoración como proceso evaluativo para llegar a una cuarta etapa de consolidar el resultado obtenido de los procedimientos valorativos.

A partir del análisis de documentos, escalas de estimación y entrevistas, que permitieron obtener la información de las 54 maestras seleccionadas, como muestra, fue posible concluir que la aplicación del programa evaluado tiene relación con la mejora para comprender el vocabulario utilizado en la educación emocional por parte de los docentes, como parte de las habilidades promovidas desde la inteligencia emocional. Es importante resaltar que las evidencias del estudio referenciado permiten a los docentes identificar y reconocer la relación que existe entre emoción y experiencias propias, desarrollando así la empatía emocional.

Por otra parte, se trae a colación la Tesis Doctoral realizada por Taramuel (2019), quien realizó su Tesis Doctoral relacionada con la inteligencia emocional, las competencias docentes y el bienestar de los estudiantes en la Universidad Central de Ecuador. Este trabajo explora el tema en estudio en diferentes carreras de la facultad de Filosofía letras y Ciencias de la Educación de la Universidad Central del Ecuador.

La tesis incluye a los estudiantes de la institución universitaria mencionada como sujetos que formaron una muestra no probabilística, establecida bajo el criterio de conveniencia, debido a diversos aspectos que se presentaron en lo referente al grupo elegido, como estudiantes de octavos y novenos semestres previos a la culminación de estudios, con el propósito de establecer el resultado de competencias profesionales. El objetivo principal fue demostrar la importancia de adquirir competencias desde la inteligencia emocional, para permitir a los docentes un mejor bienestar psicológico y laboral para ejercer una mejor función en el rendimiento académico.

Se diseñaron instrumentos enfocados en obtener respuestas sobre las capacidades que la persona tiene con respecto a su inteligencia emocional. Estos formaron parte de una investigación ex post facto, con técnicas de tipo correlacional, predictivas/explicativas y de tipo diferencial. Con el resultado se evidenció que los aspectos asociados a inteligencia emocional no son incorporados suficientemente en el proceso relacionado, por consiguiente la formación del futuro docente adolece de este aspecto tan necesario en su futura actividad profesional.

La investigación permitió identificar que en su futuro el profesional de educación facilitaría el trabajo laboral y su desenvolvimiento con grupos humanos, con características socioculturales diferentes, es decir que a través de la inteligencia emocional perfeccionaría las relaciones laborales y se obtendrían personas felices y con mejor desempeño.

Del trabajo citado se toma como aporte que la formación de futuros profesionales de la educación no puede ser entendida únicamente como un proceso en el cual se trata un conjunto de contenidos conceptuales acordes a la especialidad, este desarrollo de formación debe darse de manera integral, es decir considerando otros componentes propios del ser humano, desde el reconocimiento, la concientización y la transformación de las emociones, variables importantes frente a la relación de la inteligencia emocional.

La Tesis de Doctorado realizada por Cardozo (2016), fue orientada a hacer la descripción de las expresiones psicológicas y somáticas de estrés de los profesores cursantes del programa de desarrollo profesional, específicamente de Licenciatura en Ciencias de la Educación para maestros de la Universidad Salesiana de Bolivia. Entre las consideraciones el autor destacó que el estudio del estrés en los docentes es parte de una reflexión acerca del rol del docente con relación a la tarea socio – laboral y sus efectos en la formación integral de los estudiantes, por encima de solo cumplir un currículo escolar.

La investigación estuvo centrada en la producción de elementos teóricos asociados al

conocimiento relacionado con el estrés desde ciertos aspectos históricos y que tienen vigencia en estos momentos. Esto se desarrolló bajo una metodología de tipo no experimental, transaccional descriptiva y permitió generar como resultado que, según los profesores que formaron la muestra en el estudio, existen manifestaciones psico-somáticas influyentes en el magisterio docente, lo cual es importante de analizar desde el desarrollo humano.

### *Nacional*

En su investigación Ríos (2020), logro desarrollar aspectos teóricos acerca del autocontrol asociado al manejo de las emociones. Plantea el autor que se trata de una herramienta social dirigida a controlar algunas conductas que limitan la adaptación y la aceptación en un contexto. Producto de la tesis doctoral, con aspectos actualizados se generó este artículo que resume un producto académico desarrollado entre el 2014 y el 2018.

En este documento se enfatiza en las reflexiones dirigidas al uso del autocontrol como una habilidad de la inteligencia emocional y que a la par permita la potenciación de los mecanismos necesarios para el enriquecimiento personal y conceptual de la comunidad académica.

Otra Tesis Doctoral de interés la constituye la presentada por Muñoz (2023), quien se planteó generar constructos acerca de la Neuroeducación, relacionada con la Inteligencia Emocional en la práctica docente en Educación Básica Primaria. La investigación fue realizada con la guía de la visión interpretativa, con la investigación cualitativa, específicamente con la fenomenología asumida como método.

El estudio se efectuó en el Colegio Gabriel Betancourt Mejía de la ciudad de Bogotá, de donde fueron seleccionados 5 docentes de la básica primaria, a quienes se les hizo la entrevista en profundidad para obtener la información, procesada luego con la teoría fundamentada. De los hallazgos fue posible extraer la relación dinámica entre la Neuroeducación y la Inteligencia emocional, considerados aspectos esenciales en el proceso de enseñanza y aprendizaje que inciden en la calidad educativa.

También del estudio se derivó que los docentes manifestaron disposición para introducir en la práctica pedagógica, los aportes teóricos vinculados al funcionamiento del cerebro como mecanismo de potenciación favorable a la dinámica emocional, especialmente en el ambiente

escolar.

Entre las investigaciones previas a nivel nacional, se tiene la Tesis Doctoral de Quiroga (2023), presentada bajo el objetivo principal de generar constructos que fortalecen el proceso de enseñanza desde las habilidades socioemocionales del docente de Básica Primaria en Colombia. Para ello se hizo la descripción de las habilidades socioemocionales de los profesores, así como la identificación de sus prácticas pedagógicas con los estudiantes en el contexto seleccionado.

La tesis fue organizada desde, en lo cualitativo, enmarcado en el paradigma interpretativo, con el método fenomenológico y se desarrolló con el apoyo de 6 profesores seleccionados como informantes, de la Institución Educativa Técnico Agropecuaria Divino Salvador del municipio de Yopal Casanare. Al recolectar la información se recurrió a la triangulación para efectos de fiabilidad y se logró un constructo con énfasis en concebir la habilidad emocional como la capacidad de relacionarse en la sociedad y muy importante para el fortalecimiento de conductas que posibiliten el éxito en la enseñanza.

### ***Regional***

En el ámbito regional se cita la Tesis Doctoral de Vesga (2021), quien se abocó a generar lineamientos teóricos basados en la inteligencia emocional para la formación en competencias TIC dirigido a los docentes, específicamente de Educación Primaria en Colombia. La metodología utilizada fue bajo el enfoque paradigmático cualitativo con apoyo de la teoría fundamentada, utilizó la comparación constante.

Para fines de obtener la información se acudió al Colegio Nuestra Señora del Pilar de Bucaramanga, en sus tres sedes, donde se realizó la observación y se seleccionaron informantes clave, a quienes se les hizo la entrevista diseñada para tal fin. Los datos recopilados se contrastaron con los elementos teóricos y se determinó que la ausencia de formación del docente en competencias en tecnología para el desarrollo de las clases, como también fue evidente la falta de herramientas con base a la inteligencia emocional en educación primaria.

Del estudio resultó que los docentes se refieren a las competencias digitales como aquellas habilidades para utilizar las Tic, aunque se tiene el desconocimiento en el empleo adecuado de estas. De allí que como teorización surgieron los lineamientos orientados a la relevancia de la formación docente en materia de tecnología vinculada a la inteligencia

emocional en ánimos de mejorar la calidad educativa.

Seguidamente se presentan por su relevancia los aspectos mencionados por Peña (2023), en su Tesis Doctoral relacionada con la motivación en las zonas rurales, la cual tuvo como objetivo generar un constructo teórico desde la inteligencia múltiple asociado a la apatía escolar en adolescentes de Educación Secundaria en Colombia.

Esta investigación se realizó desde la investigación cualitativa, con el método hermenéutico. Se fijó como escenario investigativo la Escuela Colmenitas del municipio de Curiti, ubicada en Santander, del cual fueron ubicados los informantes clave a quienes se les realizó la entrevista semiestructurada a fin de conocer los factores relacionados con la apatía escolar de los estudiantes.

Por medio del estudio fue reconocido el predominio de una enseñanza estructurada y con énfasis en el currículo, sin relación con las estrategias neurocognitivas, planteadas desde las inteligencias múltiples ni asociadas a la motivación. A manera de teorización surgieron los constructos que reflejan la importancia de resignificar la educación rural, por medio de mecanismos para motivar, así mismo surgieron elementos teóricos que fortalecen la manera de enfocar dicha motivación desde el constructivismo.

### **Visión paradigmática de la investigación**

Con la finalidad de comprender un fenómeno social, especialmente en el campo de la educación se hace necesario recurrir a aspectos epistemológicos como el de la complejidad. Esta se plantea por la necesidad de interpretar en el ámbito educativo, para luego generar teoría, la importancia de la inteligencia emocional ante el estrés de los docentes, quienes no solo se dedican a la labor académica sino se encuentran inmersos en un contexto variable.

Según Pereira (2010) “...la falta de la “visión global” (producto del pensamiento complejo) implica la pérdida de conciencia respecto de nuestra verdadera condición humana, es decir, nuestra condición de personas que habitan un mundo y que mantienen lazos afectivos, espirituales, sociales, económicos, etc., con otros”. (p.69). Esta cita se expone para reflexionar acerca de lo fundamental de analizar desde su diverso campo de acción, la situación de un docente, en este caso dedicado a atender a niños y niñas en sus primeros años de vida.

Se recurre al pensamiento complejo por esa posibilidad de, tal como lo refiere el autor,

tener una mirada global de la persona en las distintas esferas sociales. En este sentido se considera que un docente puede encontrarse emocionalmente estable o en situaciones que alteran su existencia, de allí que debe ser interpretado de acuerdo a su naturaleza.

Por la compleja labor que ejerce un docente se cree oportuno realizar estudios donde se entiendan las vivencias y el sentir de quien se inmiscuye a diario en las instituciones educativas y además lleva su vida personal. Por ello se deben buscar mecanismos que permitan que el clima organizacional sea funcional y se apoye al profesional de la docencia para contrarrestar malestares físicos y mentales que le impidan desarrollar una educación de calidad.

El investigar acerca del docente significa contribuir en el campo educativo, de allí que evoca a Morin (1999), quien afirmó que la educación es la “fuerza del futuro porque ella constituye uno de los instrumentos más poderosos para realizar el cambio” (p.9). Este autor manifiesta la importancia de modificar los pensamientos para enfrentar los cambios que se vienen presentando en el mundo y abrir la mente para ver con claridad las metas que permitan una mejor mirada por la alta responsabilidad frente a las futuras generaciones.

Por la misma importancia de la educación en los diferentes momentos históricos, es prudente que el educador tenga garantía de estabilidad emocional, de modo que pueda contribuir con las exigencias que el mundo requiere y por ende los ciudadanos con los cuales mantiene comunicación constante y se involucra en la institución educativa. Es entonces fundamental que desde la complejidad se observe y analice la labor docente, como se plantea en esta investigación, con el propósito de construir una teoría relacionada con el control emocional ante el estrés.

La tarea de educar requiere de un ser integral, por tal razón se piensa que si es afectado en su estado emocional tiene influencia en la actividad que desempeña, de allí que se requiere hacer reflexiones del papel que juega un docente con sus estudiantes y su rol para manejar su situaciones y las de otras personas. Morín, et al. (2002), sostienen que “la enseñanza tiene que dejar de ser solamente una función, una especialización, una profesión y volver a convertirse en una tarea política por excelencia, en una misión de transmisión de estrategias para la vida”. (p.87).

En ideas del autor no se trata solo de enseñar conocimientos sino de promover estrategias que permita a los estudiantes afrontar la vida y sus acepciones. Entonces la complejidad en este caso se debe enfocar en dar esa visión de totalidad que implica revisar lo que afecta el docente y

también aquello mediante lo cual se regula, porque además de aprender a manejar sus vivencias debe tratar con otros seres con realidades distintas.

Es esencial aportar valores de sensibilidad capaces de avanzar y transformar ideas argumentadas que en gran medida brinden herramientas importantes en la educación del futuro. Se considera de interés fomentar la humanización de la práctica docente, donde ha predominado es producir a toda costa, perdiéndose muchas veces esa palabra importante de solidaridad, ya que la concepción es simplemente ser eficaz, olvidando el valor de la dignidad y el respeto. Por encima de la transmisión de conocimientos se debe preparar para la vida al estudiante y eso puede ser posible al tener dominio de las emociones.

La educación debe generar cambios en la práctica educativa y en el perfil del futuro estudiantes donde se le proporcione dentro de diseños curriculares la integración de dimensiones cognitivas y formativas que impacten la cultura escolar y la conexión de conocimientos frente a el contexto cultural y ético presentes en su entorno. Por esto un docente debe manejar sus emociones de modo que tenga la capacidad de promover una inteligencia que supere solo la razón, puede ser con diferentes técnicas eficaces para el afrontamiento.

## **Marco Teórico**

Los elementos teóricos se desarrollaron con base a dos aspectos fundamentales que soportan esta tesis, por ello se presentan algunas consideraciones orientadas al estrés laboral de los docentes y por otra parte se plantean algunos aspectos conceptuales asociados a la inteligencia emocional.

Los elementos teóricos se desarrollaron con base a algunos aspectos fundamentales que soportan esta tesis, por ello se presentan algunas consideraciones orientadas al estrés laboral de los docentes, así mismo se plantean otros elementos conceptuales asociados a la inteligencia emocional frente al estrés laboral docente y a la educación como marco del desarrollo de las competencias emocionales del docente

## *El estrés laboral de los docentes*

Para la Organización Mundial de la Salud (2023), el estrés consiste en esa preocupación o grado de tensión mental producto de momentos complejos, a los cuales la persona reacciona con su respuesta natural. También el organismo destaca que de acuerdo a como se maneje este estado se afecta el bienestar, de lo cual se deduce que influye en la forma de vivir de la persona.

Es entonces relevante detenerse a revisar que el docente puede vivir tensiones en sus labores diarias y por la dedicación puede comprometer su tranquilidad y la calidad de vida aceptable en términos de estabilidad emocional y el goce de la salud. Por la importancia que reviste la integralidad del docente, por el tipo de labor que desempeña, la investigadora se centró en hacer la valoración de los factores que inciden en tranquilidad hasta afectarlo.

Según Narváez (2019), el estrés penetra “todas las esferas de vida del sujeto, puesto que se evidencian consecuencias a nivel personal, físico y laboral, generando varias situaciones estresantes y un alto riesgo para la salud” (p.23). Explica la autora que dicho fenómeno es causado por fenómenos internos y externos, porque la persona se expone frecuentemente a demandas sociales, por lo que se requiere de adaptación. Así mismo indica que los eventos generadores del estrés se dan en diferentes espacios como el familiar, el de trabajo y en lo personal.

Al tener esta referencia anterior se puede decir que el docente puede estar sometido a estresores tanto en el entorno de la familia, como en su comunidad y en lo laboral, de allí que si se mantiene bajo constantes presiones puede verse afectado hasta recaer y contraer enfermedades que varían desde lo físico hasta lo mental. Esto se debe a que la persona puede tener predisposición interna o dejarse afectar por las condiciones de afuera, bien sea de la institución o de los lugares donde frecuenta.

Cortés (2021) plantea que las personas se encuentran en un constante estrés, lo cual es propio del funcionamiento del organismo. Además, refiere a que es una especie de alarma ante algo irregular, fuera de control. No obstante, al supera algunos límites puede convertirse en dañino, lo cual se puede transformar en una etapa de gran riesgo hasta desencadenar en enfermedades.

Por las implicaciones a las cuales conlleva el estrés se debe hacer un alto en las labores cuando se muestran amenazantes y regular la manera de desarrollarlas, de modo que se pueda

ejercer el control de las emociones y actuar para mejorar la situación, la cuestión es que se tenga el debido reconocimiento de la situación y al conocer las causas se hagan los correctivos necesarios.

Cortés (2021), indica que el estrés se ha convertido en un problema de salud relevante, además explica que se agudizó en la pandemia. El autor incita a que se conozcan las causas, consecuencias y prevención con la finalidad bajar el riesgo, más aún en la actualidad que se requieren óptimas condiciones de salud. Se estima que al tener la suficiente claridad conceptual sea posible buscar las mejores alternativas ante los síntomas, en muchos casos silenciosos o no tomados en consideración por la persona, por sus múltiples compromisos.

Conviene mencionar a Stora (citado por Montero, 2010), quien sostiene que "el estrés es causado por el instinto del cuerpo de protegerse a sí mismo". (p.1), así como se tiene esa capacidad de protección se deben tomar medidas a fin de contrarrestar este fenómeno que se puede reflejar en síntomas físicos y psicológicos. En este sentido por la importancia que representan, se exponen, según el mismo autor las principales causas que ocasionan el estrés laboral.

Exceso y falta de trabajo, confusión de trabajos y/o puesto a desempeñar, falta de recompensas por un buen rendimiento laboral, no tener oportunidad de exponer las quejas, responsabilidades múltiples con poca autoridad o capacidad de tomar decisiones, falta de control o de la satisfacción del trabajador por el producto terminado. Superiores, colegas o subordinados que no cooperación ni apoyan. Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición, verse expuesto a perjuicios en función de la edad, el sexo, la raza el origen étnico o la religión, exposición a la violencia, amenazas o intimidaciones, condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas, posibilidad de que un pequeño error tenga consecuencias serias o incluso desastrosas, exigir demasiado de uno mismo y las adicciones. (p.15)

Como se muestra en la cita son variadas las causas del estrés, específicamente de tipo laboral, intervienen como factores estresantes los aspectos personales relacionados con la posición ante la vida y otros son los asociados a las relaciones con los miembros de la institución y con la misma organización como tal. De allí que en las instituciones educativas es esencial enfocarse en un clima organizacional armónico, manejar adecuadamente los procesos y evitar enfermarse hasta caer en lo que se ha denominado burnout.

Se sabe que el trabajo es para todos como la satisfacción de la necesidad de sentirse útiles; es por eso que el docente se esmera por su labor, reconocida altamente en la sociedad y

puede caer en estrés y hasta burnout posiblemente cuando las expectativas de éxito no se dan. De allí aparecen sensaciones de impotencia o frustración, insatisfacción y desgaste, observables por las alteraciones emocionales de los trabajadores, lo cual puede recaer en las relaciones con los estudiantes.

De acuerdo con lo expresado por Otero (2012) el síndrome de burnout se produce en “un contexto que incluye la clase y la organización escolar, así como otras personas (compañeros de trabajo, familiares...) y políticas educativas que ejercen su influencia sobre el trabajo del docente facilitándolo... o dificultándolo...” (p.195). Es entonces una condición que le puede ocurrir a los docentes por una alta carga laboral, que puede estar relacionada con las clases y también con los aspectos administrativos que desempeña.

Lo ideal es que el profesional de la docencia tenga la posibilidad de contrarrestar los efectos del estrés y evitar que la salud se agote hasta recaer de manera que pueda caer en estado de burnout y hasta afectar su organismo por la recarga de actividades y no tener la capacidad de desarrollar actividades alternativas para minimizar los riesgos. Ante esto se considera prudente enfocarse en los recursos emocionales que ofrece la inteligencia emocional a fin de prevenir enfermedades y contribuir al bienestar social.

### ***La inteligencia emocional frente al estrés laboral docente***

El estrés se ha convertido en una causa de enfermedades e incertidumbres en los profesionales, en este caso de la docencia, por ello es importante que se busquen alternativas como la inteligencia emocional a fin de contrarrestar los efectos que influyen hasta en el clima organizacional. En estos tiempos en los que pareciera que la incertidumbre creció y más aún quedaron ciertas sensibilidades producto de la pandemia, se hace necesario asumir nuevas formas de afrontar la realidad laboral.

Zarco (2020) explica que la inteligencia emocional emergió de la psicología científica, en la década de los 90 y fue propuesta por los psicólogos John Mayer y Peter Salovey de la Universidad de Yale, en Estados Unidos, ellos en 1997 precisaron que era ese conjunto de habilidades “para percibir, valorar y expresar emociones..., generar sentimientos que faciliten el pensamiento, ...comprender emociones y regular emociones promoviendo un crecimiento emocional intelectual”. (p.53)

Estos autores fueron visionarios al plantear un modelo interesante y que hoy día guarda vigencia, puesto que en estos tiempos es muy necesario hacerse consciente de la importancia de reconocer las emociones, valorar las capacidades y el sentir cuando sea necesario. De allí que el significado de la inteligencia emocional es valioso, por los aspectos que incluye y la tendencia a la búsqueda del bienestar.

En sintonía con lo expresado por el autor antes referido, Alarcón, et al (2019), sostienen que en años posteriores al surgimiento, definición de inteligencia emocional fue reconocida por Daniel Goleman. No obstante fueron Salovey y Mayer (1990) quienes hablaron por primera vez de la inteligencia emocional y la consideraron como: “la forma de inteligencia social que implica la capacidad de supervisarse a uno mismo y a otros, sus sentimientos y emociones, para diferenciar entre ellos y utilizar esta información para conducir el pensamiento y la acción”. (p.5)

La definición induce a pensar en que es un tipo de inteligencia orientada a utilizar habilidades para entender y administrar las propias emociones, lo cual puede ayudar a reducir el estrés y entender a los demás. La cita también refiere a lo fundamental de tener en cuenta que las personas deben tener la capacidad para reconocer sus propias emociones y las de los demás, sabiendo administrar sus emociones con el fin de reducir el estrés.

A manera de reafirmar la definición, de los propulsores de la inteligencia emocional, se acude a Martins (2024), quien plantea la inteligencia emocional, como aquella habilidad que permite comprender las emociones propias y así mismo reconocer, de manera precisa, las emociones de los otros. Dice la autora que consiste en una habilidad blanda, de interés para la “colaboración efectiva, las relaciones interpersonales y la buena comunicación en el lugar de trabajo”. (p. s/n)

Entonces coinciden los autores expuestos en que a través de la inteligencia emocional, las personas pueden desarrollar su sensibilidad y controlarla y así también defender sus posiciones frente a las otras personas, sin necesidad de ser agresivo y respondiendo de manera eficaz frente a lo planteado por el mismo. Esta forma de actuar en la vida es necesaria en los espacios educativos, donde además de lidiar con las situaciones personales se requiere atender los requerimientos de estudiantes, padres, académicos, compañeros de trabajo y directivos.

Para Goleman (2022). “las personas emocionalmente expertas... cuentan con ventajas en cualquier aspecto de la vida, ya sea en las relaciones... o en elegir las reglas tácitas que gobiernan el éxito en la política organizativa”. (p.22). El autor mencionado destaca que aquellas

personas con capacidades emocionales avanzadas son propensas a ser más satisfechas y apuntar hacia la productividad. En este sentido, se puede decir que en el caso de los docentes quienes tienen a su responsabilidad a los estudiantes y contacto con los demás miembros de la comunidad educativa es fundamental que adopten las medidas necesarias para el dominio de sus emociones.

Por su parte Zarco (2020). La inteligencia emocional hace referencia a una serie de capacidades relacionadas con el conocimiento de uno mismo, el control de los impulsos, la empatía, la motivación, la perseverancia, la comprensión, el altruismo, la autodisciplina. Es decir se trata del cuidado personal y la retrospectiva a con la finalidad de observarse y reconocerse y mejorar los hábitos desde lo individual.

Conviene resaltar a Goleman (citado por Zarco, 2020), quien establece cinco aspectos fundamentales de la inteligencia emocional, relacionadas con diferentes habilidades en el caso de la autoconciencia, está relacionada con analizar y percibir las emociones; el autocontrol es asociado a educar los impulsos; automotivación con marcar objetivos y perseverar, la empatía es identificarse con el otro y comprenderlo; y la competencia social es asociada al establecimiento de relaciones adecuadamente.

Con estos apuntes es preciso destacar que un docente que practique ciertas habilidades, como las mencionadas por el autor, tiene la posibilidad de hacer su propio proceso para asumir tales aspectos propios de este tipo de inteligencia, los cuales fortalecerán su autoestima, mejoraran su calidad de vida y esto repercutirá en su entorno. Se considera que por medio de la inteligencia emocional existe la posibilidad de observarse, aplicar ciertas habilidades de mejora que favorecen a lo interno y por ende las relaciones con las demás personas, especialmente con los estudiantes en el caso de los docentes.

### ***Educación como marco del desarrollo de las competencias emocionales del docente***

Cuando en este apartado se escribe acerca de la educación, es precisamente la emocional, por la relevancia que tiene en el ámbito educativo y la sociedad, además por su estrecha relación con la inteligencia a la cual se hizo referencia anteriormente. En este sentido se presentan unas líneas dirigidas a reconocer lo valioso que es educar y promover las competencias relacionadas con el bienestar del docente y de aquellos que forman parte de su círculo de relaciones.

Para Bisquerra y López (2020), “la educación emocional tiene por objetivo ayudar a que se adopten comportamientos apropiados a los estímulos que recibimos en un contexto dado” (p. s/n). Esto implica que la escuela es el sitio ideal para fomentar el conocimiento y la aplicación de la inteligencia emocional de manera que se asuman formas de ser y actuar cónsonas con el equilibrio emocional.

Seguidamente se menciona lo expuesto por Conangla (2004), por su relación con lo antes señalado. Se aprecia, de acuerdo a las citas realizadas que en la medida en la cual se asuman los cambios y se gestionen las emociones es posible ayudar a otros y fomentar la calidad de vida, de allí que también se hace énfasis en la importancia que representa una competencia emocional, asociada a:

...una capacidad aprendida, basada en la inteligencia emocional. El resultado de su aplicación puede ser un excelente rendimiento en el trabajo y una mejora en la calidad de vida y niveles de felicidad. Estas competencias determinan conductas concretas que facilitan nuestra adaptación al entorno. (p.94)

La competencia emocional, en el marco de la inteligencia, se puede aprender, asumir, practicar y enseñar, de allí que en el entorno escolar es apropiado incentivarla a fin de mejorar la productividad, tener mejores relaciones sociales y a la vez sentir satisfacción por lo que se hace. Del mismo modo en que una persona se siente bien, así mismo refleja su felicidad y posiblemente puede manifestar su agrado con quienes frecuenta, en su diario quehacer.

La misma Conangla (2004), destaca que entre las competencias emocionales, las principales son el autoconocimiento, el autocontrol, la automotivación, la empatía y las habilidades de relación. Al nombrarlas se reflexiona acerca de su relevancia y el impacto que se puede tener al practicarlas adecuadamente, en los contextos familiares, laborales y comunitarios. En este sentido todas se consideran significativas, sin embargo el autocontrol merece ser mencionado en este trabajo.

De todas las competencias emocionales para efectos de esta investigación, por desarrollarse en tiempos de la crisis sanitaria se consideró de interés abordar la autorregulación, la cual fue una de las emociones más requerida ante la incertidumbre de la vida, más aun en los docentes quienes tenían una gran responsabilidad para el momento de atender sus cuestiones personales, a los estudiantes con las situaciones que implica y además dedicarse a lo administrativo como parte de la tarea educativa.

Bisquerra y López (2020), enuncia que “a veces no le damos la importancia necesaria a la regulación emocional, por eso este es uno de los aspectos esenciales de la educación emocional”. (p. s/n). Parte de las competencias que se destaca es ese autocontrol requerido para manejar situaciones adversas, estrés y momentos en los cuales se puede perder el control por los mismos sentimientos de ira, impotencia principalmente.

Conangla (2004) indica que es esencial tener autocontrol para la autorregulación, así mismo respecto a esta última capacidad mencionada que se relaciona con la posibilidad de controlar los estados, los impulsos así como los propios recursos, con la finalidad de tomar decisiones. Es propicio reflexionar en cuantos momentos se toman decisiones apresuradas o inadecuadas por la falta de detenerse a considerar las situaciones y valorar las ventajas y las desventajas, por esto se debería dedicar el mayor esfuerzo a regular lo que se siente y se hace.

Para Conangla (2004) en la autorregulación como competencia emocional valen los valores de prudencia y templanza, de igual manera se interpreta de acuerdo a lo indicado por la autora que la competencia mencionada abarca los siguientes elementos: controlar las emociones y los impulsos dañinos; autodominio como medida para la resistencia ante factores adversos; habilidad dedicada a la gestión de la ansiedad, tener tranquilidad y comprenderse a sí mismo, posponer recompensas y por último, no menos importante, ser capaz de “canalizar de forma adaptativa las emociones y sentimientos”. (p. s/n)

En el mismo orden ideas asoma Conangla (2004) que mantener el control emocional se puede obtener al conseguir de manera personal el sosiego, lo cual se logra con fiabilidad, rectitud, adaptabilidad e innovación. Precisamente estas son características fundamentales asociadas al rol de los docentes, quien deben ser honrados, íntegros, responsables, prudentes, innovadores y con capacidad de adaptarse a situaciones inciertas y asumir cambios ante estas realidades que cada se presentan diferentes.

De lo descrito se puede decir que cuando se trabaja sobre la autorregulación emocional, se tienen la capacidad de reconocer los sentimientos tanto personales como los del otro, esto hace que las relaciones sean más cordiales generando la habilidad para entender al otro. Esto sucede con frecuencia en los colegios y más aún en los primeros años de infancia donde los pequeños requieren afecto y atención adecuada.

Se considera que al crear y desarrollar en los centros educativos programas o proyectos con base a la gestión de proyectos desde la infancia, en educación inicial y preescolar, es

posiblemente una garantía para la formación de adultos con capacidades emocionales que favorezcan su sentir y sus relaciones sociales y principalmente en el hogar. Al seguir esta línea conviene nombrar a Gallego y Gallego (citados por Pegalajar y López, 2016), quienes “señalan que la adecuada gestión emocional y la armonización entre lo cognitivo y lo emocional debe contemplarse plenamente en el currículum” (p.96)

Con estas ideas se tiene la convicción que una educación con base a las emociones, no solo debe ser practicada, sino contemplada en el marco curricular para ser adaptada en los diferentes niveles educativos para que los docentes se aboquen a estudiarla y a promoverla, de manera que se genere un bienestar colectivo y se contrarreste la violencia y los conflictos. Se debe buscar en los maestros y la comunidad educativa la correcta la salud emocional, porque genera capacidades de manejar emociones y sentimientos de una forma asertiva, la cual va a permitir adaptarse a los cambios para que pueda encarar de un mejor modo las dificultades del día a día.

Por otra parte, Livia y García, (citados por Pegalajar y López, 2016) indican que el escenario escolar es el lugar adecuado para que se trabajen las competencias socioemocionales, por su influencia positiva y su proyección al bienestar individual y común. Esto se considera al valorar el momento histórico vivido a nivel mundial con la crisis sanitaria y la capacidad de respuesta que el docente tuvo que generar, es entonces un gran oportunidad gestionar las emociones propias y ayudar en la gestión de los otros para generar comunidades con individuos tolerantes y respetuosos.

Actualmente el sistema educativo tiene transformaciones y se superan limitantes con frecuencia, un ejemplo de ello fue el revés generado, debido a que posiblemente el docente no estaba preparado para enfrentar los retos en la atención al niño por la pandemia COVID-19, A nivel educativo está emergencia no permitió actividades presenciales con el fin de mitigar su impacto, lo cual implicó para el maestro plantear nuevas alternativas que han duplicado su labor por las diferentes modalidades de aprendizaje a distancia, formatos, plataformas, en fin todas las desavenencia que tuvo que sobrellevar.

Con lo explicado se muestra que, aunque es muy posible que todos los docentes no manejaran la inteligencia emocional, se recurrió a mecanismos de sobrevivencia y a emplear ciertas medidas como autocontrol e innovación con la finalidad de atender lo personal, familiar y lo escolar. El maestro a su vez tuvo que responder a las políticas nacionales que son las de

enfrentar la situación, gestionar la continuidad y acelerar las actividades, dando todo desde su carga laboral, generándole carga de tensión laboral y del mismo modo autorregulando sus emociones.

Es de analizar que en el siglo actual, la educación ha tenido importantes cambios sociales y desde los centros educativos es esencial replantear la preparación de los niños, jóvenes y si es posible hasta de adultos, frente a sus habilidades emocionales, lo cual puede permitir también que los docentes estén modificando sus modos de actuar, en consonancia con la innovación y a la par las transformaciones.

Con el propósito de concluir este apartado, se reflexiona acerca de la importancia de la relación existente entre las competencias socioemocionales, el bienestar de las personas, la labor docente y las sanas relaciones sociales. Estos aspectos deben estar implícitos en la formación del docente, porque un profesor emocionalmente competente, disfrutará su proceso de enseñanza-aprendizaje y permitirá una mejor calidad de enseñanza.

Una vez expuestas las bases teóricas, en seguida es pertinente relatar algunas bases legales asociadas al constructo teórico sobre el estrés y la inteligencia emocional en los docentes.

### ***Neurociencia y vinculación con la inteligencia emocional, marco de referencia de las competencias socioemocionales del docente***

Producto de la experiencia en el campo de salud laboral y de los aportes teóricos referenciados. En este sentido se presentan ciertas reflexiones orientadas a impulsar a los docentes a revisar las prácticas y repensar el quehacer desde lo personal y lo académico a los fines de mejorar como persona y a la vez influir en la comunidad educativa, especialmente donde se desenvuelve a diario. En este sentido se presenta este escrito que pretende mostrar la relación de la neurociencia con la inteligencia emocional y a su vez constituye el marco de referencia de las competencias socioemocionales del docente.

Respecto al origen de la neurociencia conviene referir a la información dispuesta por el CSIC - Consejo Superior de Investigaciones Científicas, del Gobierno de España, en su sitio web, acerca del Legado Cajal. En esta página se atribuye que con frecuencia se menciona a Santiago Ramón y Cajal, como el padre de la neurociencia moderna, por las investigaciones referidas a “la anatomía microscópica del sistema nervioso, sus observaciones sobre la

degeneración y regeneración del sistema nervioso y por sus teorías sobre la función, el desarrollo y la plasticidad de prácticamente todo el sistema nervioso” (parr. 4).

Es entonces un autor referencial para asumir la historia de la neurociencia, quien, según se indica en el texto consultado a partir de sus dibujos combinó elementos artísticos y científicos para representar sus hallazgos y dar significado a la importancia del cerebro y el entramado de redes e interconexiones. Esto es significativo porque a partir de sus aportes se tiene la base de esta ciencia o disciplina que bien se articula con estudios realizados en el campo educativo.

En el mismo orden de ideas se destaca a Escera (2004), por relatar acerca de la neurociencia cognitiva, con el gran auge de estudios neuroanatómicos y neurofisiológicos desarrollados al llegar el siglo XX, a su vez mencionar a Cowan, Harter y Kandel, 2000; Finger, 1994; Kandel y Squire, 2000, a los fines de resaltar que “la contribución más destacada a la neurociencia moderna es la de Santiago Ramón y Cajal, con la doctrina de la neurona y el principio de polarización dinámica” (p.4).

Por las referencias citadas se puede decir que con base a los legados de Cajal, fue posible dar esos inicios a la neurociencia, hoy día bastante referenciada, para abordar estudios asociados al cerebro, su funcionamiento y la importancia de conocer las estrategias que se pueden promover desde la educación con la finalidad de aprovechar las ventajas de centrarse en los hemisferios y su desarrollo, de acuerdo al pensamiento que se considera conveniente promover.

La neurociencia es referencia de estudios correspondientes al cerebro y la neocorteza, e cerebro triuno, estrategias para el fomento de la creatividad y diferentes temas educativos, en este particular se asume por su relación con la inteligencia emocional, teoría fundamental asumida por enmarcar las competencias emocionales y su relevancia ante el manejo del estrés, que fue bien demostrado en los resultados como factor determinante que contrarresta para el bienestar del docente.

Según la Escuela Internacional de Neurociencia Empresarial, la inteligencia puede ser explicada por la neurociencia, la cual “busca entender cómo funciona el cerebro y cómo se relaciona con las funciones mentales y comportamientos, incluida la inteligencia” (parr. 10). En el blog es alojada una información de interés, mediante la cual se dan explicaciones que caracterizan los aspectos atribuidos a la neurociencia, tales como: redes cerebrales interconectadas, plasticidad cerebral, tamaño y estructura del cerebro, mecanismos bioquímicos, herencia genética, inteligencia distribuida en el cerebro.

Aunque todos esos elementos son interesantes, llama la atención la plasticidad cerebral, por ser una capacidad cerebral que explica el cambio y las adaptaciones que permiten la posibilidad de dar respuesta a la experiencia y el aprendizaje. En el mismo blog se destaca que el cerebro es capaz de reorganizarse y desarrollar conexiones neuronales nuevas durante la vida. Así mismo se indica que tanto la experiencia como los estímulos mentales son influenciables en desarrollar la inteligencia y fortalecer las habilidades cognitivas.

Esa plasticidad cerebral resulta significativa, puesto que ante las respuestas de estrés, es necesario en muchas oportunidades, como fue reflejado en los testimonios de las docentes informantes, asumir los cambios, adaptarse, tener resiliencia, reorganizar la práctica y responder por medio de la comunicación y de forma asertiva ante los factores internos o externos que pueden originarse por la alta carga laboral. Por su parte el ICCSI, como blog que aloja información acerca de la relación de la neurociencia y la inteligencia emocional, especifica lo siguiente:

La neurociencia es una disciplina científica que estudia el sistema nervioso y su relación con el comportamiento humano. Por otro lado, la inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer, comprender y manejar las emociones propias y de los demás. Aunque parecen conceptos distintos, la neurociencia y la inteligencia emocional están estrechamente relacionadas. (parr. 1)

Es evidente la complementariedad de la disciplina con la teoría de inteligencia emocional, lo cual resulta fundamental para mostrar que esta relación implica que mientras la neurociencia se encarga de explicar el cerebro y su funcionamiento, desde la IE es posible reconocer la manera de poner en práctica los elementos cognitivos a los fines de asociarlos con las emociones para responder ante estímulos.

Conviene referir a la Escuela Internacional de Neurociencia Empresarial nuevamente para indicar que la inteligencia resulta de “una interacción compleja y dinámica entre factores genéticos, estructurales, bioquímicos y experienciales en el cerebro. Si bien la neurociencia ha arrojado luz sobre muchos aspectos de la inteligencia, sigue siendo un campo de investigación en desarrollo...” (parr. 18). Es notable que mientras la ciencia se aboca a la estructura cerebral, desde la teoría de las emociones es posible reconocer el funcionamiento para reconocerse y también influir en otros, hasta en las relaciones sociales.

De manera clara el blog identificado con la siglas ICCSI, destaca a partir de la neurociencia se conoce de áreas del cerebro, como la amígdala y la corteza prefrontal fuertemente asociadas a la inteligencia emocional. De allí que la conexión entre áreas cerebrales, es importante para que la inteligencia emocional funcione adecuadamente. “La comunicación entre la amígdala y la corteza prefrontal, por ejemplo, permite regular las respuestas emocionales y tomar decisiones racionales en situaciones emocionales” (parr. 18).

Aunque el tema es bastante amplio de abordar, se muestra solo la importancia de la relación entre la neurociencia y la inteligencia emocional, por su significado y para mostrar que existen suficientes argumentos para vincular ambas perspectivas a los fines de amparar las competencias socioemocionales que pueden ser fortalecidas en el docente, desde la educación emocional.

Desde el ICCSI, se explica que como beneficios del desarrollo de la IE, se mejora: el manejo de estrés y emociones negativas, la habilidad para llevar las interrelaciones personales de modo saludable, la empatía y comprensión al otro, la capacidad para tomar decisiones de acuerdo a las emociones y el rendimiento en lo académico y lo laboral. En esta última fuente citada se resalta que mientras la neurociencia ayuda a comprender la manera de funcionar en el cerebro de la inteligencia emocional, el desarrollo de la IE puede contribuir a que al asumir sus bondades se manejen asertivamente las emociones y se tenga una mejora en la vida por tener el control personal y así mismo aplicar los principios con las demás personas.

Expuesta la relación entre la neurociencia y la inteligencia emocional, se considera pertinente reflexionar con base a las competencias socioemocionales. Por esto se destaca a Bustamante y Mejía (2019), quienes citan a Goleman (2001) para explicar que la competencia emocional tiene dos grandes factores: el relacionado con la competencia personal, que abarca la relación consigo mismo, lo cual implica la conciencia de sí mismo, la autorregulación y la motivación; también está la competencia social, asociada a la relación con los demás, de allí que se enfatiza en la empatía y las habilidades sociales.

Aun cuando es importante mantener el equilibrio entre lo personal y lo social, en esta parte se enfatiza en las competencias socioemocionales por el tipo de relaciones que se establecen en la escuela, donde convergen diferentes personas, con sus necesidades y aspiraciones, además un docente se encuentra en permanente contacto con los demás y se fomentan las relaciones interpersonales con estudiantes, padres o acudientes, compañeros y

directivos, entre otros, a diario.

De la misma manera los autores mencionados refieren a Casassus (2006), para explicar es oportuno que “la educación se ocupe más del aspecto emocional y de la relación maestro-alumno, al ser el aspecto crucial para la formación humana y el aprendizaje”. (p. 84). De allí que se vinculan las competencias socioemocionales, con la formación emocional como base de las interacciones de aula y en los aprendizajes, además reiteran la importancia de la inteligencia emocional, más que la cognitiva.

Para Herrera y Buitrago (2019), existen diferente iniciativas relacionadas con las emociones en la educación en Colombia. A partir de las experiencias revisadas conjugan en que un modelo socioemocional debe abarcar el ámbito intrapersonal, el interpersonal, la adaptabilidad y el manejo del estrés, como aspectos que configuran el nivel de coeficiente emocional, influenciado por el estado general de ánimo y la reafirmación positiva de las personas hacia sí mismas. “En este sentido, al pensar en los alumnos, los lineamientos establecidos en dichos modelos permiten un proceso de desarrollo emocional desde los primeros niveles educativos, hasta los más complejos en el nivel superior”. (p. s/n)

Según lo expresado por los autores las iniciativas hacia las competencias socioemocionales deben comprender los aspectos propios del individuo y trascender hacia las relaciones sociales, lo cual debe ser predominante en el ámbito educativo desde los primeros años de vida del estudiante, pues se asume que con mejor manejo de las habilidades emocionales es posible llevar un estilo de vida con autonomía, autocontrol, motivación y manejo asertivo de las contradicciones que suelen suceder en la cotidianidad.

Bustamante y Mejía (2019), explican que hace unos cinco años los estudios en competencias socioemocionales del maestro eran nuevas y por ello se debe seguir en la búsqueda de informaciones relevantes y programas de formación emocional que avancen el criterio cognitivo, al considerar el manejo emocional como un elemento subjetivo, propio del interior del sujeto necesarios para el desarrollo transpersonal.

Los mismos autores referidos en el párrafo anterior exponen que para apuntar hacia programas de formación emocional, se debe tener amplitud en el tiempo dedicado a la formación, contar con espacios adecuados y ambientes de confianza, asumir cambios de rutinas, uso de estrategias con base a la creatividad, así como plantean la observación permanente posterior a las actividades que afiancen las competencias socioemocionales.

Por otra parte se asume el escrito de Gutiérrez y Buitrago (2019), al destacar a la escuela como el escenario propicio para gestionar el aula y promover la paz, desde la revisión teórica enfocada en la importancia de las habilidades socioemocionales de los docentes apuntan que los factores que favorecen las herramientas de paz se tienen el clima de aula, el manejo del conflicto escolar, el fomento de la cultura de paz y las relaciones interpersonales, donde convergen tanto la convivencia entre docentes, así como entre docentes y alumnos.

Es entonces, que en correspondencia desde los aportes de los autores citados se está de acuerdo con las ideas expuestas a los fines del fomento de las competencias emocionales en la escuela, las cuales primeramente deben ser manejadas por los docentes a los fines de promover en sus estudiantes y la comunidad educativa el manejo de las mismas. Entre los principales aspectos se resaltan ajustar la dedicación para la formación, crear ambientes escolares de confianza y de flexibilidad para la expresión del sentir del estudiante, el empleo de técnicas creativas y herramientas hacia la cultura de paz.

Se aprecia desde la experiencia laboral y del manejo teórico documentado que las competencias sociales, aportan a la actividad docente desde diferentes puntos de vista, puesto que permiten el establecer y mantener buenas relaciones sociales, indispensable en el escenario educativo, las cuales son necesarias cuando se trata de consolidar comunidades de apoyo, basadas en el trabajo en equipo.

Seguidamente se considera que otra de las competencias de interés es la comunicación, elemento idóneo para el encuentro y el acuerdo entre las diferentes partes que hacen vida en las instituciones educativas, esta debe estar caracterizada por la empatía y el reconocimiento del otro, aceptándolo tal como es, entendiendo sus circunstancias, aunque no se compartan, además debe entenderse como un proceso de mediación para el cumplimiento de los objetivos académicos.

Otro factor que suma a las competencias sociales y que debe estar en sintonía con el proceso comunicativo es la actuación asertiva de los actores educativos, no solo docentes sino estudiantes y padres o acudientes, y se cree que desde los niños en edad preescolar, se debe promover la coherencia en el comportamiento como parte de las competencias sociales, es decir que se comunique de manera adecuada y sus relaciones con los compañeros sea respetuosa y considerada, esto más que enseñarse con conceptos se enseña con el ejemplo, de ahí que la actuación del docente es clave en la formación de competencias sociales que pueden apoyar a

evitar el estrés laboral.

La asertividad es un estilo de vida, es actitud, que lleva a establecer ambientes favorables para la enseñanza y el aprendizaje. Los comportamientos asertivos favorecen un clima laboral satisfactorio, de allí que la comunicación por sí sola no puede llevar a la satisfacción, se necesita de una actitud que favorezca la convivencia, esa actitud debe promover la tolerancia, empatía, respeto y el reconocimiento del otro, es una forma de entendimiento coherente entre los miembros de la institución educativa que sirve de ejemplo de vida a los estudiantes y con esta formación se aspira se multiplique este tipo de comportamiento coherente y de respeto.

Estas competencias emocionales de carácter personal deben estar acompañadas de aspectos externos como es un buen manejo del tiempo, el cual se logra mediante la organización y planificación de actividades en medio del tiempo que se dispone, disminuye la posibilidad de improvisación y caos en la cotidianidad, manteniendo el control y descartando la ansiedad al momento de cumplir con su función.

Como profesional vinculada a la orientación personal y colectiva, se sugiere que los docentes realicen su autoconciencia y autoconocimiento para revisar sus prácticas diarias, tanto a nivel personal como familiar y profesional. En este sentido se incita a los docentes para promover, mantener y proyectar la salud mental y física, realizar ejercicios, comer sano, emplear tiempos de descanso y de compartir familiar, afianzar lazos familiares y de amistad, que están relacionados con sentimientos de confianza, respeto, amor y paz, brindando serenidad a la persona en sus actividades y pensamientos.

La institución debe estar atenta a los motivos que guían la acción del docente debido que son una oportunidad para potenciar la satisfacción laboral y de impactar de manera positiva la actividad que realizan con los niños de preescolar. Como bien lo expresan conocedores del tema motivacional, existen factores tanto internos como externos que deben ser identificados para convertirlos en punto de apoyo para el ejercicio de la función docente sin un efecto marcado del estrés laboral.

## **Bases Legales**

Se mencionan algunas de las normativas consideradas para respaldar el desarrollo de esta investigación, que a la vez justifican el hecho de la labor docente en el marco de la seguridad laboral, en su contexto.

En la Constitución Política de Colombia (1991), se destaca a la educación como el derecho de la persona a disfrutarla y a acceder al sistema educativo. Así mismo el artículo 25, refiere al trabajo como un derecho, así como una obligación social bajo la protección del Estado, por lo que el trabajador de condiciones dignas y justas. Desde la dignificación de un trabajador es importante que a los docentes se le den las garantías con condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo, ya que el trabajo es la base para la realización que incluya oportunidades para un buen bienestar.

En el artículo 26, se encuentra que el ciudadano tiene libertad de seleccionar un oficio o profesión y para ejercer deben demostrar títulos de idoneidad. De allí que el docente para ejercer su profesión debe tener la idoneidad que le permita cumplir su deber, para dar el mejor conocimiento, seguir actualizándose y a la vez disfrutar de su labor diaria.

Por su parte el artículo 27, indica que el Estado garantiza las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra. Este aspecto legal hace alusión a la libertad de enseñar e investigar docentes, según su competencia como aporte a la educación y que también tengan libertad de expresar sus opiniones de acuerdo a su criterio personal. Así mismo a formarse y la inteligencia emocional es una oportunidad para formarse y a la vez formar.

Otra normativa seleccionada por su relevancia para este trabajo es el Decreto 1278 de 2002- mediante el cual se expide el Estatuto de la Profesionalización Docente, el cual trata acerca de lo siguiente:

...regular las relaciones del Estado con los educadores a su servicio, garantizando que la docencia sea ejercida por educadores idóneos, partiendo del reconocimiento de su formación, experiencia, desempeño y competencias como los atributos esenciales que orientan todo lo referente al ingreso, permanencia, ascenso y retiro del servidor docente y buscando con ello una educación con calidad y un desarrollo y crecimiento profesional de los docentes.

Es fundamental tener claro que este decreto establece el estamento legal que insta al docente a ejercer de manera idónea, con base a su formación, experiencia y desempeño factores

importantes en crecimiento personal. A continuación, se hará mención de algunos artículos clave en este Decreto que resultan pertinentes para el análisis.

Se toca el artículo 4, de la función docente, por estar vinculada a los “procesos sistemáticos de enseñanza - aprendizaje, lo cual incluye el diagnóstico, la planificación, la ejecución y la evaluación de los mismos procesos y sus resultados, y de otras actividades educativas dentro del marco del proyecto educativo institucional”. Se evidencia en el artículo la importancia del docente en los proyectos educativos de la institución ya que esta es la carta de navegación donde se especifica estrategias pedagógicas del establecimiento educativo respecto a los recursos y estrategias necesarios para su labor del docente.

Este último aspecto se resalta porque abre la posibilidad que a partir de esta tesis se puedan generar orientaciones para emprender proyectos escolares y más amplios a nivel de la institución en función de la educación emocional para la gestión adecuada de las emociones y la práctica de las competencias necesarias. Esto se plantea, puesto que se evidencio que en la pandemia a nivel de educación fue posible la adaptación a nivel pedagógico, de estrategias enfocadas en mantener a los estudiantes más comprometidos y de acciones para bajar la tensión aun cuando no se estaba preparado ante tanta adversidad.

## **CAPÍTULO III**

### **Marco Metodológico**

#### **Plano metodológico**

La base de una investigación que busque mostrar criterios de cientificidad, se encuentra en el plano metodológico, que es donde se establecen los parámetros para el desarrollo de la misma, se presentan en esta etapa cada uno de los elementos metodológicos que permiten el acercamiento al objeto de estudio, en el escenario y con los informantes seleccionados, en este caso se aborda la inteligencia emocional y el estrés laboral desde la perspectiva de los docentes vinculados y no vinculados en educación preescolar, en Bucaramanga, Colombia.

En este apartado de la investigación se estructura lo que corresponde al paradigma, perspectiva o enfoque, método y sus fases, escenario, informantes, técnicas e instrumentos para la recolección de información, así como los procedimientos para el análisis de la misma y los criterios que garantizan la legitimidad de la información. Cada uno de ellos, se establecieron a la luz de las necesidades de la investigación en función de lo establecido en los objetivos.

Se puede considerar que la estructura metodológica es para la investigación el mapa que guía el accionar de la investigadora en el sentido de las actividades que debe cumplir, en primera instancia para el acercamiento al escenario donde se valora el objeto de estudio y luego para la identificación de los informantes clave, quienes deben ser actores educativos, los que experimenta el fenómeno, para ser más concretos, quienes se ven afectados por el estrés laboral o lo vivieron durante época de pandemia, de igual manera, se establece el instrumento y la forma en que se recolecta la información además del procedimiento propio para su análisis y finalmente expresar el resultado en forma de teoría.

## Naturaleza del estudio

### *Paradigma*

Existen diversas definiciones de paradigma, sin embargo, lo que se debe destacar es lo que realmente significa para la investigadora, en este sentido, como marco de referencia se toma la definición planteada por Kuhn, en Sandín (2003) quien lo describe como “realizaciones científicas universalmente reconocidas, que durante cierto tiempo proporcionan modelos de problemas y soluciones a una comunidad científica” (p. 7), se puede inferir que es un referente que conduce la acción científica que busca dar respuesta a problemas de un contexto en particular.

El establecimiento del paradigma que acompaña la investigación es importante por cuanto marca pautas, ideas, formas de abordar la realidad e interpretarla. Los paradigmas responden a la particularidad de los contextos y el tiempo en el que se revisa el fenómeno; en el ámbito de la educación, por ser una disciplina correspondiente a las ciencias sociales, el paradigma que se constituye en un espacio idóneo para el acercamiento a las situaciones que allí se presentan es el interpretativo y especialmente si se considera que el objetivo de la tesis es generar un constructo teórico sobre la inteligencia emocional y el estrés laboral desde la perspectiva de los docentes vinculados y no vinculados en educación preescolar, en Bucaramanga, Colombia.

Ahora bien, la selección del paradigma interpretativo obedece a su naturaleza, ya que el mismo aborda las prácticas de la enseñanza como el resultado de las acciones humanas, tal como lo advierte Sandín al manifestar que “no pueden ser abarcadas por explicaciones causales como las utilizadas para dar cuenta de los fenómenos naturales, sino que sólo pueden entenderse a la luz de los fines y razones que las impulsan” (p. 58) en este sentido, el abordar y entender el estrés laboral, se constituye en una práctica humana que afecta de manera directa el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje. El paradigma interpretativo es definido por Van Maanen (citado en Sandín, 2003) como

...el objeto de la investigación es la acción humana (por oposición a la conducta humana), y las causas de esas acciones residen en el significado interpretado que tienen para las personas que las realizan antes que en la similitud de conductas observadas. (p. 56)

Como parte de esa acción humana está el estrés laboral que se genera en las instituciones educativas, a raíz de la dinámica laboral y se aborda desde el paradigma interpretativo por cuanto se busca en primera instancia dilucidar los factores que inciden en el estrés laboral de los docentes activos e inactivos de educación preescolar para posteriormente interpretar desde la perspectiva del docente los recursos emocionales utilizados para hacer frente al estrés laboral que lleve a la consolidación de una teoría que aborde el manejo del estrés desde la inteligencia emocional.

### *Enfoque*

Una vez definido el paradigma de la investigación corresponde identificar otros aspectos que complementan el proceso metodológico de manera coherente, como lo es el enfoque, el cual es definido por Martínez (2016) de la siguiente manera “trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones. (p. 160)

Para identificar esa naturaleza profunda es necesario un acercamiento más personal a los informantes, donde el investigador se desprenda de sus creencias y prejuicios de tal manera que pueda identificar aspectos relevantes que den cuenta de los fenómenos en estudio, en este caso el estrés laboral en docentes de educación preescolar que laboran o laboraron en tiempos de pandemia. Con este acercamiento se lograron captar aspectos que sirvieron de base para entender lo que sucede, cuales son los detonantes de esta situación y con que recursos emocionales se hace frente a los mismos.

La investigación de corte cualitativo permite conocer aspectos que desde una mirada a la distancia o la valoración de causas y efectos no es posible, esta investigación es más vivencial e interpretativa, el investigador se apoya en lo que logra captar de la realidad y la voz de los versionantes o informantes clave que son quienes construyen la realidad a diario, por tanto son actores que dan información relevante para la interpretación del fenómeno, es decir, el estrés laboral en docentes d educación preescolar.

Desde lo expuesto por los docentes que participaron como informantes se puede entender lo que está generando o ha generado a lo largo de un tiempo, especialmente durante la pandemia,

el estrés laboral y como desde la inteligencia emocional se puede atender esta situación problemática que afecta al colectivo docente en general, de tal manera que aún siendo una investigación de cohorte interpretativo, puede llegar a mostrar indicios de como mitigar los efectos que se producen en este escenario educativo.

### **Método con sus etapas**

Atendiendo al paradigma y enfoque, así como a los objetivos de la investigación se determinó que el método que responde a estos planteamientos es el fenomenológico, ya que permite hacer el acercamiento desde las concepciones y percepciones de los informantes producto de la cotidianidad y sus vivencias, de allí que se piense en la fenomenología de Husserl y los planteamientos de Van Maanen, los cuales son descritos por Rodríguez y otros (1999) de la siguiente manera “La investigación fenomenológica es el estudio de la experiencia vital; del mundo de la vida, de la cotidianidad. Lo cotidiano, en sentido fenomenológico, es la experiencia no conceptualizada o categorizada” (p. 40)

Como lo ratifican los autores previamente citados, la fenomenología se basa en el estudio de la experiencia de los actores educativos, donde cada uno de ellos ofrece desde sus diálogos información que permiten comprender las dimensiones inherentes a las emociones humanas, el estrés laboral y la inteligencia emocional como recurso para atender a las situaciones productos tanto del clima como de la cultura emocional, donde cada actor educativo tiene una percepción educativa.

La investigación fenomenológica plantea unas fases que permiten el desarrollo de la investigación en los términos planteados por el autor, es decir, se hace el acercamiento a la realidad desde la dinámica diaria de los docentes de educación preescolar, quienes ofrecen una perspectiva particular de la realidad. Ahora bien, para dar respuesta al método se siguió lo planteado por Fuster (2019) en cuanto a las fases a seguir, dentro de las cuales se tiene: a) etapa previa o clarificación de presupuestos; b) recoger la experiencia vivida; c) etapa estructural relacionada con la experiencia vivida y d) escribir y reflexionar acerca de la experiencia vivida

Sobre la base de los planteamientos realizados hasta el momento, la investigadora adapto cada fase a su investigación, en este sentido se tiene:

Etapa previa o clarificación de presupuestos, responde a la libertad o desprendimiento que debe tener el investigador en cuanto a sus preconcepciones y experiencias relacionadas con el estrés laboral para atender a lo que realmente da cuenta de la realidad en el escenario seleccionado, en este momento de la investigación juega un papel importante la ética del investigador debido que se debe inhibir el juicio personal para poder trabajar con la lógica del proceso de interpretación.

En esta etapa, la investigadora se propuso desprenderse, en la mayor medida posible, de sus experiencias previas para evitar sesgos tanto en la recolección de información como en el tratamiento de la misma, tomando como base fundamental el referente teórico, desde el deber ser, y conocer así los factores que inciden en el estrés laboral, así como los recursos emocionales de que disponen los docentes que forman parte de los informantes clave.

En cuanto a recoger la experiencia vivida, se hace referencia a la actividad relacionada con conocer lo que vive y experimenta cada actor educativo y que da indicios o insumos al investigador para la interpretación del fenómeno, en este caso el estrés laboral en los docentes de preescolar. Es una etapa de recolección de información y preparación para el análisis de la información recolectada, en este momento se aplican los instrumentos de recolección de información.

La fase se caracteriza por ser descriptiva, debido que se cumple con uno de los elementos fundamentales de la investigación fenomenológica como es el acercamiento a los informantes, en este caso los docente de preescolar tanto vinculados como los no vinculados, con el propósito de conocer las experiencias vividas por ellos en lo relacionado con el estrés laboral y los recursos emocionales que han enfrentado en su práctica pedagógica, no solo fue recabar conceptos y percepciones, fue la posibilidad de que ellos expresaran abiertamente sus experiencias y anécdotas, las cuales permiten tener un panorama más amplio del fenómeno que se estudia.

Respecto de la etapa estructural, relacionada con la experiencia vivida, en ella se busca el análisis de la información recolectada, sobre la base de lo que manifestaron los informantes y que llevó a un proceso reflexivo denominado interpretación de la información, en este caso relacionado con el estrés laboral desde la perspectiva de quienes lo vivieron durante la pandemia y de quienes aún se mantienen en la actividad educativa.

Se abre en esta etapa el estudio del estrés laboral, desde las experiencias vividas por ellos y lo captado por la investigadora no solo desde los relatos sino desde su lenguaje corporal, es un

acercamiento pleno que permite captar la esencia de la práctica desarrollada por los docentes, para plasmarla en un escrito que se convierte en insumo para interpretar lo que sucede desde la inteligencia emocional y el estrés laboral en el ámbito de la educación preescolar.

Finalmente, la etapa de escribir y reflexionar acerca de la experiencia vivida, hace referencia a la integración de las diferentes percepciones en un todo que dan cuenta del estrés laboral como objeto de estudio, y que relaciona la inteligencia emocional como alternativa para sobrellevar el ambiente laboral, de ahí que esta fase es fundamental para el aporte teórica que realiza la tesis doctoral.

La etapa contempla organizar los análisis realizados, es darle estructura coherente para mostrar los resultados de la interpretación de manera tal que sirva de referente no solo para quienes viven el fenómeno sino para quienes requieren profundizar en conocimiento en cuanto al estrés laboral, recursos emocionales desde la inteligencia emocional en un contexto particular, como lo es la educación preescolar.

En el ámbito educativo siempre está latente el estrés laboral, y en educación preescolar con mayor fuerza, debido que se trabaja con niños y niñas, quienes se vieron afectados por el tiempo de pandemia, y desde la fenomenología se hace el acercamiento a los factores que afectaron directamente la dinámica de los actores educativos y como ellos respondieron desde la inteligencia emocional, información que se organiza para dar paso a los constructos teóricos sobre la inteligencia emocional y estrés laboral desde la perspectiva de los docentes de preescolar de dos instituciones educativas de Bucaramanga – Colombia.

### **Escenario de la investigación.**

Definidos los diferentes elementos metodológicos, se procede a identificar el escenario de la investigación, es decir el lugar donde sucede el fenómeno que se estudia, Rodríguez y otros (1999) lo denominan campo y se refieren a él como “contexto físico y social en el que tienen lugar los fenómenos objeto de la investigación” (p. 103). Para la investigación cualitativa el contexto social es preponderante por cuanto caracteriza y en cierta medida amolda la conducta y actitud de las personas que hacen vida en ese espacio.

En este caso el escenario está constituido por las aulas de educación preescolar, donde los docentes desarrollan su actividad y por tanto se ven sometidos a condiciones de estrés laboral,

estas aulas corresponden a la Institución Educativa Colegio La Magia de los Niños, ubicado en Bucaramanga, en ella se tenía para el momento de las entrevistas una cantidad de 5 docentes para su atención.

De igual forma, como escenario se ubicó la Institución Educativa Jardín Infantil Monerías, ubicado en Bucaramanga en ella se tenía para el momento de las entrevistas una cantidad de 5 docentes para su atención. El acceso a los escenarios con la finalidad de aplicar las entrevistas fue durante el primer y segundo ciclo académico de 2022.

### **Informantes clave.**

Un tema en investigación cualitativa que puede convertirse en complejo, es la identificación de la cantidad de informantes, debido que más allá de la cantidad es lo que pueda aportar al estudio del fenómeno, es decir del estrés laboral en ese escenario, como lo indican Rodríguez y otros (1999) para seleccionar los informantes se debe considerar que “se eligen porque cumplen ciertos requisitos que, en el contexto educativo o en la misma población, no cumplen otros miembros del grupo o comunidad” (p. 135)

Para poder hacer una selección realmente acertada, la investigadora se vio en la obligación de hacer varios acercamientos al escenario y poder así conocer de primera mano a quienes hacían vida en las instituciones previamente seleccionadas de tal manera que pudiera tener una percepción de las fuentes de información con mayor disposición para el estudio del estrés en educación preescolar pero no solo eso sino lo que se vivió particularmente en tiempo de pandemia y los efectos que se tienen luego de ese momento que significó una ruptura en la dinámica que se venía desarrollando no solo en el ámbito educativa sino en la cotidianidad en general.

Con la selección de los informantes se buscó tanto experiencia como conocimientos en cuanto al estrés laboral y la inteligencia emocional que se hizo presente de manera solapada para responder a ese momento que trastocó la dinámica y afectó tanto física como mentalmente a los docentes, quienes se vieron en la obligación de buscar alternativas para dar continuidad a su actividad laboral desde la distancia, lo que a su vez les llevó a asumir el uso de estrategias y herramientas que hasta el momento no habían usado, representando un nuevo reto que se sumaba

a lo que ya a nivel mundial se estaba viviendo en términos de salud. En este sentido, la selección de informantes quedó de la siguiente manera:

Cinco docentes del sexo femenino, de preescolar, que dieron el aval a la investigadora para participar, han laborado en la Institución Educativa Colegio La Magia de Los Niños. A este grupo de informantes se les reconoce como docentes vinculadas (DV) al sistema educativo para el momento de la recogida de información.

Cinco docentes del sexo femenino, de preescolar, que dieron el aval a la investigadora para participar, y dejaron de laborar en la Institución Educativa Jardín Infantil Monerías. Estas informantes fueron identificadas como docentes no vinculadas (DNV) al sistema educativo al momento de las entrevistas, puesto que el colegio fue cerrado por situaciones de la pandemia.

### **Técnicas e instrumentos de recolección de información.**

Identificados el escenario e informantes, se debe seleccionar el instrumento que mejor responda a los fines de la investigación pero que también sea aceptado por los informantes en el sentido que no le signifique intimidación o que se sientan evaluados, el instrumento seleccionado en una investigación cualitativa debe caracterizarse por su flexibilidad para ser ajustado en la medida en que se desarrolla el acercamiento a los informantes.

Luego de una amplia revisión de instrumentos para la recolección de información de naturaleza cualitativa, se tiene que atendiendo a los planteamientos de Rodríguez y otros (1999), la entrevista es la técnica ideal por cuanto “la entrevista es una técnica en la que una persona (entrevistador) solicita información de otra o de un grupo (entrevistados, informantes), para obtener datos sobre un problema determinado” (p. 167).

En términos de entrevista existe una gran variedad como las estructuradas y las no estructuradas o en profundidad, que son las que permiten un acercamiento más abierto con la realidad y los informantes de manera que se puede obtener información rica en contenido que se constituye en fuente para el análisis del fenómeno en estudio. En la entrevista en profundidad, indican los autores previamente citados que, “el entrevistador desea obtener información determinado problema y a partir de él establece una lista de temas” (p. 168)

Por otra parte, se puede considerar que es una técnica cualitativa que se estructura a partir de objetivos concretos en la construcción de datos que se van edificando poco a poco donde se

construye para un perfil específico de estudio, que se denominada en primera correspondencia, donde se obtiene la recopilación de datos y el segundo análisis donde se estudia con detenimiento cada entrevista y se asignara temas para categorizar y codificar de manera eficiente el análisis de la información. De igual manera indican Rodríguez y otros (1999) que “su preparación requiere cierta experiencia, habilidad y tacto para saber buscar *aquello* que desea ser conocido” (p. 168)

En atención a esta sugerencia del autor, se tomaron los datos en los escenarios de las docentes y las preguntas fueron orientadas a las vivencias relacionadas con el fenómeno estudiado. Esta técnica de recolección de datos permitió ampliar los referentes que ofrecieron los informantes, desde la confrontación de las vivencias, la manera de percibir de cada uno de estos, para a partir de allí, triangular la información que se recopiló al respecto.

### **Procedimiento para la interpretación de la información.**

Cada método tiene asociadas unas etapas que dan solides y rigurosidad a sus resultados, en la investigación cualitativa, el proceso de interpretación responde a varias situaciones, como es los criterios del método, en este caso la fenomenología, sin embargo, existen una serie de procedimientos comunes al que Rodríguez y otros (1999) han denominado “proceso general de análisis de datos” (p. 206), el cual consiste en la reducción de datos para posteriormente proceder a la disposición y transformación de los mismos para finalmente, obtener y verificar conclusiones, en este sentido, desde el desarrollo de la actividad realizada por la investigadora, se procedió de la siguiente manera:

En la reducción de datos, la investigadora se dedicó a transcripción de entrevistas y lectura de los relatos de los informantes para posteriormente generar categorías y códigos, en palabras de Rodríguez y otros (1999) esta actividad consiste en “la simplificación, el resumen, la selección de la información para hacerla abarcable y manejable” (p. 205). De este procedimiento se obtuvieron elementos significativos que dieron paso a unidades de análisis fenomenológicas más concretas.

En cuanto a la disposición y transformación de datos, luego de organizada la información y realizado su análisis que lleva a la conformación de metacategorías y metacódigos así como unidades de análisis fenomenológicas, se procede a cumplir con otra etapa del procedimiento a la

cual Rodríguez et. al (1999), señalan como “Una disposición es un conjunto organizado de información, presentada en alguna forma espacial ordenada, abarcable y operativa de cara a resolver las cuestiones de investigación” (p. 212)

La investigadora, luego de organizar la información inició el proceso de transformación, que consiste en dar sentido a los datos que fueron recolectados y organizados, esto lo hace desde procesos discursivos apoyados en ordenadores gráficos, los cuales pueden ser de diferente naturaleza o diseño pero que en conclusión permiten identificar relaciones que responden a la esencia del fenómeno en estudio, es decir, el estrés laboral en docentes de educación preescolar, tanto vinculados como no vinculados en este momento pero que en tiempos de pandemia ejercían como docentes en las instituciones educativas previamente señaladas.

Respecto a la obtención de resultados y conclusiones, se considera una de las etapas de mayor peso en este tipo de investigación por cuanto, como lo indican Rodríguez et. al (1999).

Llegar a conclusiones implicaría, de acuerdo con las connotaciones semánticas del término análisis, ensamblar de nuevo los elementos diferenciados en el proceso analítico para reconstruir un todo estructurado y significativo. Bajo la denominación de conclusiones aparecen generalmente los resultados, los productos de la investigación y la interpretación que hacemos de los mismos. (p. 213)

En esta etapa la investigadora buscó darle sentido a la información identificada y organizada con la finalidad de extraer de ahí un nuevo concepto o constructo que responda al objetivo de la investigación, el cual estaba orientado a construir referentes teóricos sobre la inteligencia emocional y el estrés laboral frente al desarrollo de competencias emocionales derivadas del hacer docente.

Parafraseando los autores previamente citados, el resultado de una investigación, representa comprensión, explicación y conocimiento de la realidad abordada desde la perspectiva de los informantes, permitiendo desarrollar la teorización que toda investigación cualitativa debe presentar, la investigadora, consciente de su labor procuró cumplir con cada etapa del proceso para llegar finalmente a la generación de la teoría.

La teorización, como actividad de cierre del proceso de investigación cualitativa, procura mostrar una nueva orientación o dimensión del fenómeno que fue estudiado, en palabras de Martínez (2006):

El proceso de teorización utiliza todos los medios disponibles a su alcance para lograr la síntesis final de un estudio o investigación. Más concretamente, este proceso trata de *integrar en un todo coherente y lógico* los resultados de la investigación en curso, mejorándolo con los aportes de los autores reseñados en el *marco teórico-referencial* después del trabajo de *contrastación*. (p. 10).

Este proceso se valió de toda la información recopilada, organizada y analizada por parte de la investigadora para producir un texto que diera respuesta a los planteamientos iniciales, donde se partió de la situación problemática que se presenta en las aulas de educación preescolar referida al estrés laboral, lo que marco el punto de partida para llegar a la producción de un texto que emerge de la esencia de las experiencias de los informantes clave, dicho aporte se centró en la inteligencia emocional ante el estrés laboral del docente de preescolar en Colombia.

### **Rigor científico.**

Con la finalidad de mantener la coherencia en el discurso y los procedimientos llevados hasta ahora del aspecto metodológico, se acude a los planteamientos de Rodríguez et. al (1999), para hacer referencia a los criterios que brindan el rigor científico o de la calidad de la investigación, como ellos lo señalan y al respecto apuntan:

Cuando hablamos de calidad de la investigación, aludimos al rigor metodológico con que esta ha sido diseñada, y a la confianza que, como consecuencia de ello, podemos tener en la veracidad de los resultados conseguidos. En general, la idea de calidad de la investigación se asocia por tanto a la credibilidad del trabajo desarrollado por el investigador. (p. 283)

En la investigación cualitativa, la rigurosidad científica se asocia a la labor que cumple el investigador en el desarrollo de las diferentes etapas de investigación, la cual va desde el planteamiento del problema, donde lo expuesto debe responder a la realidad y no a un asusto personal, es decir, manipulado, posteriormente el aspecto metodológico debe presentar coherencia entre sus diferentes elementos, así se garantiza correspondencia entre lo que se busca lograr y las alternativas que se ofrecen para lograrlo, en este caso se parte de un problema relacionado con el estrés laboral, el cual se abordara desde las vivencias de las docentes de educación preescolar, valiéndose de los planteamientos del paradigma interpretativo, enfoque cualitativo y el método fenomenológico.

Así mismo, como parte de la rigurosidad se tiene la recolección de la información, la cual debe ser obtenida de manera honesta, sin manipular al informante o inducir sus respuestas, luego en la transcripción se debe respetar el sentido que ofreció el informante, evitando interpretaciones alteradas o descontextualizadas. Otro aspecto que suma a la rigurosidad es el uso de fuentes o referentes teóricos confiables de allí que la investigadora cuidó cada detalle de los ya mencionados para evitar perder la rigurosidad científica de la investigación.

## CAPÍTULO IV

### Discusión fenomenológica

#### Interpretación

Este capítulo presenta el procedimiento de análisis de datos seguido por la investigadora y que fue expuesto en el capítulo III, bajo el esquema o procedimiento señalado por Rodríguez y otros (1999) mediante el cual se abordó la comprensión de las perspectivas que los informantes tienen respecto a sus experiencias, el cual permitió generar una teoría a partir de los datos. Por tanto, para obtener con sentido analítico y sistemático los resultados del proceso del análisis e interpretación de estos se presenta, en primer lugar, el análisis de los resultados extraído de las entrevistas en profundidad aplicadas a las cinco docentes de preescolar que están laborando y que han laborado en la Institución Educativa Colegio La Magia de los Niños y Colegio Monerías de la ciudad de Bucaramanga.

A nivel de las entrevistas se desarrolló un proceso de análisis general de los datos, que permitió un acercamiento a la construcción teórica lo cual ofreció luces sobre un acercamiento a la construcción teórica. A su vez, se pretendió la comprensión del fenómeno a través de lo que Rodríguez y otros (1999) configuran como

A pesar de que no existe un modo único y estandarizado de llevar a cabo los análisis, sí que es posible distinguir en la mayoría de los casos una serie de tareas u operaciones que constituyen el proceso analítico básico, común a la mayor parte de los estudios” (p. 204),

Como parte esencial del análisis cualitativo desde la perspectiva interpretativa, el lenguaje es un instrumento muy importante en la comunicación de las personas que permite expresar y argumentar desde una perspectiva única y personal, es por eso que la investigadora debe tratar de configurar e interpretar lo que el interlocutor desea manifestar, sin desviar o descontextualizar el verdadero sentido de sus expresiones. De esta manera, en el campo

experiencial de la investigadora este debe aproximarse a los significados y percepciones plasmadas en las acciones, manifestaciones, comportamientos, actitudes, sentimientos, pensamientos del discurso de los docentes entrevistados sobre la perspectiva del docente frente a los recursos emocionales utilizados para afrontar el estrés laboral.

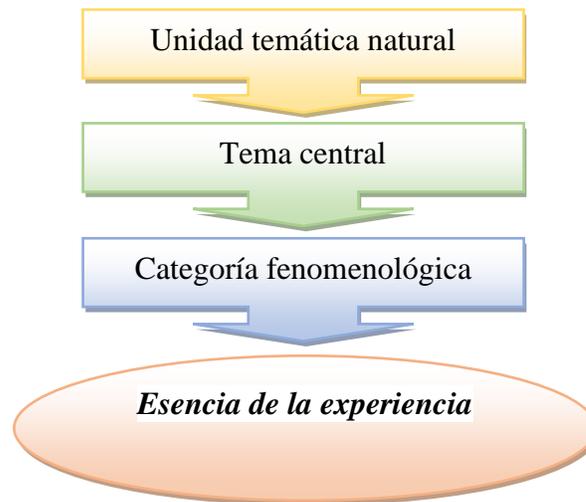
El primer paso en la sistematización de los datos para, posteriormente, definir la construcción del sistema categorial, se inició con la codificación abierta de los datos sobre las entrevistas a los informantes, en este caso los docentes. Para ello, la investigadora examinó fragmento por fragmento los relatos provenientes de las entrevistas recogidas, los cuales se fueron interrelacionando con el fin de descubrir y mostrar las relaciones que iban surgiendo entre los conceptos.

De aquí, el compromiso de la investigadora, como principal instrumento de investigación, de adoptar un pensamiento crítico, reflexivo y creativo durante el recorrido investigativo con el fin de ofrecer un aporte significativo al área pedagógica estudiada, en este caso los docentes activos e inactivos de la institución de preescolar que están laborando y que han laborado en la institución Educativa Colegio La Magia de Los Niños y Colegio Monerías de la ciudad de Bucaramanga.

La discusión fenomenológica se presenta, de acuerdo a los aspectos metodológicos descritos en el capítulo anterior, según la siguiente estructura. **Esencia de la experiencia:** como unidad temática que recoge las categorías, lo que posteriormente se convirtió en constructo; **Categoría fenomenológica:** (esencia de la experiencia vivida) integración de todos los temas centrales en una estructura particular descriptiva; **Tema central:** que domina cada unidad temática, donde se registraron los temas centrales a partir de la selección de significados mostrados en las expresiones de conciencia reflejadas en la descripción protocolar de cada una de las entrevistas; y **unidades temáticas naturales:** consideró una nueva lectura de las descripciones protocolares, a fin de extraer partes de las expresiones de conciencia que se vinculan directamente con la situación de los investigados, lógico del significado, el cual consiste en emplear la lógica para extraer el significado del tema central de cada una de las descripciones protocolares, porque permite la posibilidad de conocer las esencias tal cual fueron narradas por los informantes. Estos aspectos se representan seguidamente.

## Figura 01

### *Aspectos para la discusión fenomenológica*



### *Esencia de la experiencia: la inteligencia emocional ante el estrés laboral del docente*

En un estudio de corte fenomenológico es fundamental reconocer la esencia de la experiencia acerca de la cual se realiza la descripción e interpretación del fenómeno, en este caso educativo y por ello al mismo tiempo social. En este caso se precisa que tal esencia consiste en la inteligencia emocional ante el estrés laboral del docente, interpretada por medio de las categorías fenomenológicas que surgen de la reducción de los datos.

Como bien se expuso en la teoría, por medio de diferentes autores, la inteligencia emocional trata de la capacidad del ser humano de autogestionar y actuar ante la adversidad. Según Salovey y Mayer (1990) se trata de “la capacidad humana de sentir, entender, controlar, y modificar estados emocionales de uno mismo y en los demás...”. (p.80). Esto refiere a que es posible mantener el autocontrol de las emociones e influir en otros para manejarlas de manera correcta o por lo menos cause menos daños.

Lo ideal es que desde las habilidades para manejarse en la sociedad se evite lo que Goleman (1995) denomina como “analfabetismo emocional” (p.86), es decir que las conductas poco favorables se pueden considerar como falta de una inteligencia que permita desenvolverse

de manera asertiva y en sentido contrario a lo que genere efectos negativos sobre las personas y sobre la sociedad. Por ello en el ámbito educativo es esencial la canalización adecuada de las emociones, el control de impulsos, la regulación de los estados de ánimo y la automotivación.

Al considerar los fundamentos de la inteligencia emocional, con el desarrollo de esta investigación se aportan referentes teóricos relacionados a la importancia de comprender las vivencias del docente y reconocer las estrategias que aplica para el manejo de los factores causantes del estrés que progresivamente van deteriorando la calidad de vida de los profesionales y de su entorno.

Una vez confirmada con apoyo de los teóricos, la importancia de la inteligencia emocional, ante el estrés laboral del docente, se destaca que la investigadora por medio de las diferentes formas de presentar resultados de descripciones de fenómenos sociales, asumió en esta oportunidad organizar las categorías fenomenológicas cargadas de temas centrales que a su vez se constituyen por las unidades temáticas naturales, que reflejan la mayor proximidad a la información aportada por los informantes, en este caso Docentes Vinculados (DV) y Docentes No Vinculados (DNV) de educación preescolar.

Desde la intención de investigación se fijó conocer e interpretar la realidad de docentes de preescolar de dos colegios de la ciudad de Bucaramanga, porque se tenían percepciones de tensiones y manifestaciones de estrés por las estrategias de abordaje educativo en tiempos de pandemia, surgidos ante los comentarios de docentes activos (vinculados) e inactivos (no vinculados) que acudían a solicitar apoyo y orientación profesional.

Una vez recopilada, procesada y realizada la reducción fenomenológica se organizó la esencia de la experiencia ***la inteligencia emocional ante el estrés laboral del docente*** en dos categorías fenomenológicas, estrés laboral y recursos emocionales, de la siguiente manera:

Categoría fenomenológica: estrés laboral

Tema central: sensaciones personales

Unidad temática natural: tensión emocional (*tensión emocional y resolución*)

Unidad temática natural: resistencia y acomodación

Tema central: situación ambiental

Unidad temática natural: crisis sanitaria

Tema central: condiciones institucionales

Unidad temática natural: escaso apoyo organizacional

Unidad temática natural: bajo apoyo social

Categoría fenomenológica: recursos emocionales

Tema central: autonomía emocional

Unidad temática natural: reorganización y adaptación

Unidad temática natural: resiliencia y autogestión

Tema central: competencias sociales

Unidad temática natural: comunicación y mediación

Unidad temática natural: asertividad

Unidad temática natural: planificación del tiempo

Unidad temática natural: reconocimiento de la labor

Tema central: motivación

Unidad temática natural: motivación positiva

Unidad temática natural: satisfacción hacia el logro

De acuerdo con el esquema organizado, una vez fueron dispuestos los datos y relacionados por sus relaciones y similitudes, se desarrollan a continuación las dos grandes categorías fenomenológicas estrés laboral y recursos emocionales. Para la presentación de las mismas se hace una explicación inicial, luego se presentan los temas centrales, con los temas naturales y sus relatos mostrados en tablas. Se finaliza con figuras que surgieron del análisis de la información, identificadas como redes semánticas.

### **Categoría fenomenológica: estrés laboral.**

La vida diaria y la actividad laboral pueden generar satisfacción como también derivan momentos de estrés. En este sentido conviene citar a la Organización Mundial de la Salud (2023), para “definir el estrés como un estado de preocupación o tensión mental generado por una situación difícil. ...se trata de una respuesta natural a las amenazas y a otros estímulos”. (p. s/n). Así mismo destaca que “es la forma en que reaccionamos el estrés lo que marca el modo en que afecta a nuestro bienestar”. (p. s/n). Es entonces una reacción natural que afecta el bienestar del ser humano y conlleva a generar un desbalance en el estado emocional y hasta ocasionar enfermedades.

Se destaca, según citados en el apartado teórico como Ponce y Huertas (2005) que el estrés laboral es un factor de considerar porque al mezclarse con variables psicológicas, biológicas y sociales pueden originar enfermedades físicas y hasta mentales. En esta investigación se enfatiza en el estrés laboral por ser de interés para la investigadora quien se viene desempeñando en el análisis de las condiciones laborales del docente. Específicamente se asumió realizar la investigación con maestros de educación preescolar, por considerar que es un grado en el cual los profesionales deberían tener un equilibrio entre su trabajo con niños y lo personal.

Esta categoría estrés laboral se deriva de las percepciones de las docentes de educación inicial entrevistadas, quienes principalmente en tiempos de pandemia, o como se denomina en este estudio crisis sanitaria, tuvieron una experiencia laboral o estuvieron cercanos a la realidad vivida. Entre los aspectos de interés se indagó acerca de los factores del trabajo que inciden en el estrés, así como en la afectación emocional del covid-19 a los docentes, bajo el modelo de enseñanza asumido, desde las precariedades y la tecnología.

Con los argumentos expuestos se procede a la interpretación de la categoría estrés laboral, con los temas centrales: sensaciones personales, situación ambiental y condiciones institucionales, que recogen la agrupación de las unidades temáticas naturales identificadas de acuerdo con los relatos, de docentes vinculados (DV) y docentes no vinculados (DNV), expuestos en las tablas diseñadas para tal fin. Seguidamente se inicia con el tema central sensaciones personales.

**Tema central: Sensaciones personales.**

Este tema central se denomina de tal manera por mostrarse como la expresión sentida personalmente por cada docente. De allí que se hará referencia a los relatos fenomenológicos de las unidades temáticas naturales; tensión emocional, así como resistencia y acomodación.

**Tabla 1.**

*Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: tensión emocional*

<b>DV</b>	<b>Relato fenomenológico</b>
1	A nivel emocional me dio estrés y ansiedad, debido a lo nuevo frente a las tecnologías y la adaptación hacia la educación remota frente al aprendizaje de los niños y como poder apoyar frente a la atención la institución los procesos educativos, sin embargo, se abrió otra dinámica frente a las tecnologías.
4	En la institución los recursos técnicos sobre todo en las TICS son un factor importante, por lo tanto, todos estos recursos influyen mucho, puesto que con ellos se logra abordar mejor los temas con los estudiantes ya que es una herramienta importante para su desarrollo escolar como un articulador del sistema educativo, sin embargo estos nuevos requerimientos han generado tensión y ansiedad en la labor importante con los estudiantes.
5	Frente a mi labor lo que necesite frente al uso de alguna herramienta tecnológica la institución lo facilita, sin embargo, por haber salones con tantos estudiantes el ruido se concentra en las aulas, generándome disconforme frente a la labor docente.
<b>DNV</b>	<b>Relato fenomenológico</b>
4	Se aumentó la carga laboral, en mis las secuelas de la enfermedad me generaron algunas patologías, entre esas un vértigo que aún persiste y los grupos algo atrasados en temas generaron en mi más tensión.
5	Se me aumento la carga, porque debía enviar muchas actividades y elaborar para compartir en virtualidad y a veces me tocaba enviarlas a los papas por correo,... la verdad me genero mucha tensión... y en la actualidad, repasar esos temas que quedaron inconclusos.
3	No influye en la entrega de información por parte del docente, pero si en la evolución de las tecnológicas y actualizaciones en niños respeto a procesos educativos, la falta de equipos tecnológicos que son soporte en la educación de los niños, me dejaba algo tensionado... y atrasaba mis procesos algunas veces.
5	La falta de recursos que la institución no cuenta y frente al proveedor del servicio de internet con un equipo de alta capacidad en una plataforma genero muchas veces un colapso y me genero tensión frente a la entrega de mis actividades y las de los niños.

Como parte de lo mencionado por los informantes se tiene que hubo tensión emocional al asumir, en tiempos de pandemia, una forma de trabajo diferente, así lo expresaron de manera

reiterativa. Hubo expresiones como: *a nivel emocional me dio estrés y ansiedad...* (DV1), lo cual muestra una alteración que influye en bienestar, lo cual se confirma con el relato *...nuevos requerimientos han generado tensión y ansiedad...* (DV4). Esto indica que la tensión emocional aumentó puesto que además de vivir momentos de incertidumbre por la crisis mundial que llegó a cada rincón de los países, también hubo incidencia en la actividad laboral.

Precisamente es reconocida la alteración de la actividad que normalmente se venía desarrollando puesto que según los informantes *aumentó la carga laboral* (DNV4 y DNV5), lo que ocasionó incomodidad, como lo expresó la docente *la verdad me genero mucha tensión...* (DNV5). El cambio de modalidad generó un impacto emocional en las docentes, quienes sintieron que se dieron cambios en las rutinas institucionales, puesto que refieren a la alta carga laboral y las exigencias institucionales como factores causantes de las alteraciones.

Las docentes manifestaron que estuvieron afectadas por asumir el teletrabajo para el cumplimiento de sus funciones, por considerarlo como una novedad, una de ellas refirió sentir *estrés y ansiedad, debido a lo nuevo frente a las tecnologías...* (DV1), es decir enfrentarse a una modalidad distinta de trabajo provocó tensión y también el hecho de asumir los mecanismos alternos por razones de formación y personales. En los relatos atribuyeron que *la falta de equipos tecnológicos que son soporte en la educación de los niños, me dejaba algo tensionado...* (DNV3), así como el manejo de los recursos tecnológicos, porque indicaron *en una plataforma generó muchas veces un colapso y me generó tensión...* (DNV5).

Lo descrito anteriormente se relaciona con lo citado por el Instituto Nacional de Salud Pública de México (2020), acerca del reconocimiento de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), de la “relación entre el aumento del estrés laboral y de otras enfermedades mentales relacionadas con el trabajo y factores tecnológicos, sociales y económicos” (p. s/n). Entre esos ejemplifica la organización la intensificación del trabajo, la presión por el tiempo y las exigencias de disposición al uso de tecnología, hasta el miedo por la pérdida del trabajo. Es evidente que la posible falta de preparación ante el uso de la tecnología implicó el aumento de la tensión porque no tenía la capacidad de respuesta ante las exigencias educativas del momento.

En esta misma unidad temática natural se reconocieron algunos comentarios relacionados con la tensión emocional y la resolución, es decir que, aunque los docentes sufrieron momentos de estrés, también generaron respuesta ante las situaciones. Por ello se consideraron relevantes las siguientes respuestas.

**Tabla 2.***Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: tensión emocional y resolución*

<b>DV</b>	<b>Relato fenomenológico</b>
2	Fue un cambio donde me obligo abrir la mente y explorar otras metodologías diferentes a la que manejaba en el aula, me lleno de frustración, estrés y creatividad a su vez satisfacción de autosuperación en cada reto.
4	Me generó tensión a lo nuevo pero evidencie que fue provechoso, porque en la pandemia compartía más con mi familia, yo estudiaba y coloqué todo al servicio de mis estudiantes.
5	Fue complejo por los diferentes cambios rápidos que afectaron las emociones en distintas formas, al principio fue esa incertidumbre por algo desconocido que genero miedo y angustia, por eso se inició un plan frente a la labor e iniciar a utilizar las herramientas tecnológicas para dar las clases, acciones que genero tensión porque educar niños en edades preescolares y, con ellos mantener la atención a través de un monitor es demasiado difícil, también viví momentos de ansiedad por esta razón, pues debo aprender rápidamente a usar programas de computador..., y no había nadie que me pudiera colaborar durante el proceso, esas semanas fueron bastante desgastantes, sentí frustración por no poder trabajar con los míos como solía hacerlo.
<b>DNV</b>	<b>Relato fenomenológico</b>
1	Hace referencia a la incertidumbre por lo desconocido dándole miedo y angustia y a los cambios rápidos frente a la labor respecto a la tecnología generándole desgaste emocional y ansiedad cuando inició la pandemia por el no contacto con los niños; pero aprendí rápidamente a usar programas de computador que nunca había utilizado.
2	Los cambios frente al covid 19 me generó resistencia por lo complejo del cambio, entre mi parte positiva fue que interactué poco y el espacio de casa me genero confort, mi creatividad se aflojó más, un poco complejo para el manejo de los niños, pero los sistemas apoyaron mucho.
3	A nivel de impacto el normal por el covid 19, pero se me facilitó mucho los sistemas y trabajé lo mejor posible con mi grupo de trabajo.
4	Me generó estrés laboral y sobrecarga de trabajo por la necesidad de utilizar herramientas tecnológicas que hasta el momento no sabía usar, me capacité y pude solucionar de la mejor manera la situación.

Las docentes han sido explícitas al valorar que hubo *incertidumbre por lo desconocido* (DNV1), y las maneras de afrontar la tensión generada fue aceptar y buscar alternativas, aunque sintieran *frustración, estrés* (DV2), y *creatividad a su vez satisfacción de autosuperación en cada reto* (DV2). Del mismo modo otra informante mencionó que tuvo *tensión a lo nuevo, pero evidencie que fue provechoso* (DV1). El conjunto de relatos muestra que, por la capacidad humana de adaptación, ante lo inesperado y lo incierto a pesar de tener momentos de tensión emocional también utilizaron sus recursos personales a fin de ajustarse a la realidad.

Entre las respuestas que utilizaron los docentes ante la tensión, la frustración y la

ansiedad, nombraron el uso de la tecnología. Muchos de ellos dijeron *no sabía usar, me capacité y pude solucionar* (DNV4), expresiones como estas reflejan la disposición para afrontar la realidad y contrarrestar el estrés, pues debieron tomar la decisión de *aprender rápidamente a usar programas de computador* (DNV1), así mismo otra docente lo refrenda *iniciar un plan frente a la labor e iniciar a utilizar las herramientas tecnológicas* (DV2).

Las capacidades humanas se ponen de manifiesto ante agentes o circunstancias que representan amenazas. Según Melgosa (Malpartida, et al, 2021), el estrés es “la reacción que tiene el organismo ante cualquier demanda, es un estado de fuerte tensión psicológica, es la preparación para el ataque o huida” (p.56), por ello existen docentes que se enferman u otros una vez reconocen las causas de la incertidumbre actúan. Lo interesante es la identificación de su estado por cada docente, quien además de la presión mundial se vio conmovido e influenciado por los momentos de angustia vividos de manera personal y familiar.

El mismo autor asevera que ese estado de estrés “tiene dos componentes: los agentes estresantes o estresores, que son las circunstancias del entorno que lo producen y las respuestas al estrés, que son las reacciones del individuo ante los mencionados agentes “. (p.56). Tal cual se muestra en los testimonios fenomenológicos tanto de docentes vinculados como los no vinculados que se percibió el factor alterador y también hubo oportunidad de reaccionar, de allí que la resolución ante el conflicto fue una medida intrínseca de los docentes a fin de minimizar la carga emocional generada por los elementos externos.

Respecto a la unidad temática natural denominada resistencia y acomodación, se puede decir que está estrechamente relacionada con la anterior, porque al generarse tensión emocional, se muestra un poco de choque emocional por elementos, especialmente institucionales, y finalmente el docente se acomoda a fin de evitar se agudice la situación. De esta se muestran los relatos seguidamente.

**Tabla 3.***Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: resistencia y acomodación*

<b>DV</b>	<b>Relato fenomenológico</b>
1	Es muy importante la tecnología, sin embargo, en la institución, han invertido, pero no lo suficiente debido a los bajos recursos que la institución presenta, debido a que el dinero viene del estado y los docentes se han visto abocados a buscar alternativas de aprendizaje y a mantener los problemas en perspectiva y reconocer mis propias limitaciones que me den una mayor perspectiva de la situación.
2	En la institución hacen falta cosas, me da tensión saber las necesidades del colegio, pero yo genero creatividad frente a mi labor y aprovecho todo recurso para generar estrategias de intervención, que me permiten mejorar el desempeño laboral y sacar lo mejor de mí para afrontar los retos.
3	Tensión por las diversas situaciones en las cuales a veces por la falta de equipos digitales, no puedo hacer uso de algunos recursos ya que muchas veces no todo lo que necesita como material para las clases es concreto y necesito de ayudas digitales, por ende cuando no tengo el acceso no logro llevar a cabo la planeación como deseo y me frustró un poco. Todo proceso nuevo genera resistencia y yo me concentre en lo que debía ajustar a mis procesos como docente y me acomode y estoy satisfecho con lo actual.
<b>DNV</b>	<b>Relato fenomenológico</b>
1	A nivel de recursos el colegio en donde yo trabajo tenían lo básico, les toco hacer ajustes en alguna herramientas tecnológicas las cuales las utilizaba, con previo agendamiento, porque en ocasiones otra docente lo necesitaba, generando muchas veces estrés en mí y el colegio es pequeño, el ruido se concentra en las aulas, los niños muchas veces en los juegos y dinámicas que se realizan, pues necesitan desplegar mucha energía y eso se siente, en ocasiones uno como que si preferiría poder tener otros espacios más amplios para poder desempeñarse.
2	Los recursos que la institución daba eran buenos, pero escasos, tocaba por turnos para tener acceso a ellos, utilizaba otras estrategias para el apoyo de las actividades. La institución a nivel de bienestar laboral no incentiva, muchas veces el bajo reconocimiento frente al salario emocional a los docentes, no revisan la hoja de vida de docentes frente al incremento salarial. Por la necesidad de suplir lo económico, abordo diversas responsabilidades laborales que agobian y se pierde el norte en lo que respecta al bienestar. Y he descuidado mi salud
4	El uso de las Tics, favorecen la implementación de actividades pedagógicas, se encuentran innumerables apoyos en la red que hacen que el proceso de enseñanza sea más dinámico y significativo.
5	Una de mis fortalezas son los sistemas y no me generó traumatismos y sentí que el tiempo me rindió más, se maneja mejor el tiempo.

Como parte de los relatos fenomenológico se precisa que la resistencia y la acomodación se nutren de diferentes comentarios relacionados con esa crítica constante al sistema, como *el bajo reconocimiento frente al salario* (DV1). Refieren a que causa incomodidad e

inconformidad para el desarrollo de las actividades escolares, por ejemplo: se alude a que *en la institución, han invertido, pero no lo suficiente* (DV1), sin embargo otra docente manifiesto *no puedo hacer uso de algunos recursos* (DV3). Entonces se muestra esa manera de hacer crítica constante a partir de la realidad que se vive y porque limita que se ejecuten las planificaciones previstas, tanto así que genera *tensión saber las necesidades del colegio* (DV2) y hasta se plantea que *preferiría poder tener otros espacios* (DNI1).

Chul Han (citado por Lozano y González, 2022), explican que lo peor es que el docente se siente culpable al no cumplir con el sistema “porque se ha sometido a una autoexplotación en la que siente que esa es la única forma de ser funcional en una sociedad donde el rendimiento y no la vigilancia o el castigo son los postulados a seguir” (p.24)

Se presentan una serie de insatisfacciones que se convierten en resistencia por un tiempo determinado, sin embargo, fue evidente que los docentes reconocen los aspectos influyentes en que las condiciones instituciones no sean lo suficientemente cómodas, atractivas o dotadas de servicios. De todos modos, logran mostrar ciertas acomodaciones ante los factores que rechazan y acudieron a los mecanismos necesarios para surgir, al decir que *se encuentran innumerables apoyos en la red* (DNI4). Además, se autogestionan las oportunidades y así lo vislumbran quienes se muestran con apertura ante los cambios, esto se apoya en comentarios como el siguiente *una de mis fortalezas son los sistemas* (DNI4).

Giroux (citado por Lozano y González, 2022), refiere con su obra “teoría y resistencia en educación” que los actores reciben de manera diferenciada la cultura escolar es recibida. “Así para los docentes, la llegada del trabajo colegiado y su normativización dio lugar a comportamientos de resistencia, pero también de acomodación” (p.19). Así mismo los autores destacan que “la primera ocurre cuando hay un claro y consciente rechazo al mismo en tanto se percibe como una imposición que pretende controlar su tiempo y movimiento” (p.19-20).

Desde la perspectiva de una de las docentes *todo proceso nuevo genera resistencia* (DV3), lo cual es común cuando se tienen cambios en las rutinas adoptadas por mucho tiempo, lo importante es que gran parte de las informantes vinculadas o no vinculadas, mostraron a partir de sus vivencias en forma de comentarios que debían responder a las circunstancias, tal como lo aseveraron: *me concentre en lo que debía ajustar a mis procesos como docente y me acomode* (DV3). Esto refleja que se van acomodando a un sistema educativo, porque posiblemente favorece más que continuar con la constante resistencia.

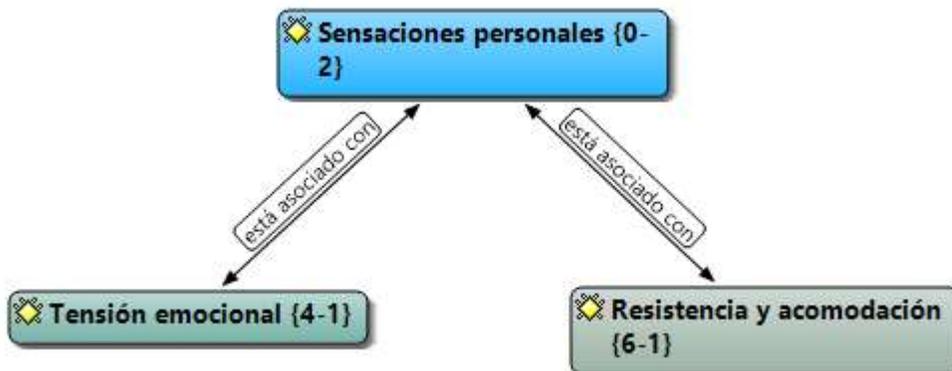
Los mismos Lozano y González (2022) plantean que “hay un comportamiento acomodado cuando se acepta y acata a medias, para dar una apariencia de una práctica que sí es realizada de acuerdo con los cánones planteados por la autoridad” (p.19-20). Es notable que tal acomodación responde a las exigencias del sistema educativo y que el docente termina adoptando como normal el hecho de participar y ajustarse, lo cual de cierta manera favorece el estado emocional, aunque no sea una total satisfacción a la labor que se ejerce.

En lo que refiere a la resistencia Villamizar (2020), destaca que desde la “perspectiva educativa, analiza la cultura de la escuela dentro de un escenario en constante lucha y enfrentamiento, donde el conocimiento educativo, los valores y las relaciones sociales están ubicados en contextos antagónicos. (p.88). De este modo es relevante aludir a que en las instituciones educativas corresponden a una organización que atiende una estructura con criterios académicos y administrativos, donde en muchos casos importan por encima de las situaciones personales la evaluación por estándares de posicionamiento.

Se cierra este tema central con la convicción que ante los cambios repentinos en el hecho educativo y hasta en la vida diaria, los docentes han hecho visibles las sensaciones personales que permiten mostrar la naturaleza humana y que se altera la normatividad hasta el momento de generar tensión, así como también se dan resistencias a las estructuras educativas y en muchos casos al docente le queda solo acomodarse con la finalidad de mantenerse en estable y satisfacer, de alguna manera su realidad con los mecanismos que logre asomar como la creatividad, toma de decisiones y manejo de herramientas como las tecnológicas. Se presenta a continuación la representación por medio de la siguiente red semántica.

**Figura 2**

*Red semántica del tema central: sensaciones personales*



## Tema central: situación ambiental.

La situación ambiental como tema central se atribuye a los factores externos que en cierto modo ejercen influencia en la estabilidad emocional de los docentes que laboran o dejaron de laborar y en común tuvieron una alteración social como la pandemia, identificada para efectos de esta tesis como crisis sanitaria. De allí que la única unidad temática natural toma esta última frase mencionada y se apoya en los siguientes relatos fenomenológicos

**Tabla 4.**

*Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: crisis sanitaria*

DV	Relato fenomenológico
4	La tecnología cuando fue lo de pandemia a nivel de mi labor, la falta de compromiso de algunos padres frente a la educación de los niños después de pandemia, las actividades a realizar sin una buena planeación
2	La pandemia fue algo de choque que me encerró, y el convivir con mis hijos de lleno me permití darme cuenta que los hijos crecen sin uno porque las ocupaciones no lo permiten muchas veces disfrutarlos, eso me permití valorar la familia, también el no encontrarme con los míos y compañeros por la pandemia y la apertura que la tic dieron como parte del aprendizaje.
5	La mayor dificultad entre muchas fue durante el covid 19 ha sido la más difícil, pues nos desbordamos a tener que aprender nuevas cosas en el uso de la tecnología, quizás para personas jóvenes eso sea más sencillo, para mi represento todo un reto poder familiarizarme con el uso de las tecnologías, y en como poder acceder a los recursos que ofrece, de otra parte, también el reto de educar a los niños en edad preescolar con estas herramientas, cuando el tiempo de atención de ellos es muy limitado si no se tienen actividades dinámicas y motrices y también de socialización, eso ha sido creo que lo más difícil que he vivido durante los más de 25 años que llevo trabajando con niños.

Sin duda alguna que la pandemia alteró el normal desenvolvimiento de la sociedad, de allí que en las instituciones escolares hubo que adaptarse a una nueva modalidad que para los docentes fue parte de lo que causo estrés, una de las docentes relata *la pandemia fue algo de choque que me encerró* (DV2). De la misma manera otra docente aseveró que de las situaciones de impacto *el covid 19 ha sido la más difícil* (DN5). Es entonces generalizado para los docentes que se mantuvieron activos durante esta crisis sanitaria que les afecto, como lo refrenda otra informante *cuando fue lo de pandemia a nivel de mi labor* (DV4).

Es razonable que una pandemia que paralizó el mundo ocasionara incertidumbre y tensión puesto que no solo se trataba de atender los compromisos académicos, sino atender lo

personal y familiar en confinamiento. Yupari Azabache y otros (2022), a partir de varios autores y sus análisis explican que, en Colombia, mediante la encuesta basada en la Batería de Riesgos Psicosociales aplicada a 196 docentes, encontraron niveles altos de estrés, lo cual ameritó intervención de salud ocupacional. Los autores revelaron en su investigación relacionada con la crisis sanitaria que, en Perú y en Colombia, “las consecuencias de la pandemia han afectado a todos los sistemas del Estado, teniendo en cuenta que son países subdesarrollados, por lo que los estragos a nivel mental han ocasionado incomodidades en el aspecto social y laboral”. (p.80)

En común los docentes reflejaron en sus relatos incomodidades, especialmente se destaca en lo laboral el uso de la tecnología, como se menciona en el apartado acerca de la tensión ocasionada por esta, como lo indica una docente al preguntar cuál momento le ha causado estrés: *la tecnología cuando fue lo de pandemia* (DV4). Así mismo fue la que contribuyó a llevar los procesos educativos, es decir por la capacidad humana de acomodamiento y adaptación los docentes aceptaron la realidad y asumieron *la apertura del TIC como parte del aprendizaje* (DV2). Una de las informantes estuvo consciente que *represento todo un reto ... el uso de las tecnologías* (DN5). Es entonces interesante observar, desde el discurso, que un factor estresor al ser manejado con flexibilidad puede contribuir a la mejora de los procesos.

Se destaca a Garay, (citado por Yupari Azabache y otros, 2022) quien afirma que la pandemia... hizo más complejo el proceso educativo en América Latina y el Caribe, de allí que trajo una serie de inconvenientes que influyeron notablemente en los docentes. En este sentido en el documento el autor indica que:

Por ello, la dificultad en el acceso a la educación remota o virtual generó impacto a nivel de aislamiento social y psicológico por la magnitud de la nueva modalidad, la cual exige mayor concentración de parte de los docentes y estudiantes; además, las incomodidades del uso del Internet y su cobertura, la falta de conectividad en pueblos o ciudades son factores que dificultan el normal desarrollo de sus funciones. En muchas noticias nacionales, se indica que la problemática de la pandemia ha afectado de manera psicológica al docente por el nuevo modelo de trabajo. (p.79)

Como cierre de este tema central, con los aportes de los autores y los relatos de las docentes es preciso reflexionar para afirmar que la crisis sanitaria tuvo un gran impacto en la estabilidad laboral de muchas personas y en el caso particular de los docentes de tipo psicológico también, por la responsabilidad de continuar laborales bajo una nueva normalidad que no garantizaba la movilidad ni el acceso a todos los recursos para desenvolverse en su acción

educativa, de allí que la contingencia fue asumida por las instituciones y los mismos docentes, quienes tuvieron que asumir conductas de apertura hacia la realidad. Se resume el tema central con la figura siguiente.

**Figura 3.**

*Red semántica del tema central: situación ambiental*



**Tema central: condiciones institucionales.**

Como parte de la categoría fenomenológica estrés se tienen las condiciones institucionales, referidas a aquellos aspectos que se ofrecen desde los espacios laborales y que en este caso influyen en el bienestar o no del trabajador docente. Para Houtman (2008) “el punto de vista prevaleciente basado en la evidencia sostiene que determinadas condiciones ocupacionales son estresantes para la mayoría de las personas. Las condiciones de trabajo estresantes están asociadas a riesgos psicosociales”. (p. s/n)

A partir de la autora se puede decir que se pueden derivar alteraciones personales causadas por la forma en que funciona determinada organización, en este caso, la institución escolar. Lo ideal es que se tuvieran un ambiente laboral ameno y que permitiera el trabajo mancomunado entre docentes, directivos y demás agentes sociales que intervienen, de acuerdo a la zona donde funciona el colegio. Según Hernández-Santiago (2020):

Un ambiente de trabajo favorable fomenta la productividad, ya que logra un sentido de comodidad y satisfacción por parte del empleado, lo que beneficia el crecimiento de la empresa. En contraste, al darse condiciones desfavorables, el rendimiento se ve perjudicado y a su vez afecta a la empresa. (p.115)

El autor refiere a la importancia del ambiente laboral favorable en una empresa, lo cual es

transferible a las instituciones educativas, donde de igual manera es fundamental tener condiciones que favorezcan y motiven al desarrollo de actividades que fortalezcan tanto al docente, la comunidad educativa y la misma institución, junto con sus directivos. De allí que al analizar los relatos se interpreta que los docentes entrevistados no necesariamente sienten que sus condiciones sean las mejores y menos que el escenario en el cual estuvo enmarcada la investigación fue en tiempos de pandemia. Seguidamente al analizar los discursos se organizaron los relatos fenomenológicos de las unidades temáticas naturales: escaso apoyo organizacional y bajo apoyo social, y se exponen en las tablas que a continuación se presentan.

**Tabla 5.**

*Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: escaso apoyo organizacional*

<b>DV</b>	<b>Relato fenomenológico</b>
1	La falta de consideración frente a los esfuerzos que hacen los docentes de entregar acciones de trabajo fuera su horario y no se reconozca eso, que por malas planeaciones se atrasen mis actividades ya planeadas, sin embargo trato de realizarlo paso a paso para salir delante de este reto.
3	Las situaciones del trabajo docente que me genera malestar y desmotivación son la mala manera de corregir o dar órdenes de un superior, las dificultades o imprevistos que se puedan presentar en diferentes situaciones, no poder medir en situaciones de conflicto me frustraban, sin embargo, reviso y busco la mejor solución
4	Me provocan malestar cuando no se valora mi labor por parte de la institución la falta de medios y veces por negligencia hace las actividades algo complejas, es por eso que utilizo estrategias tradicionales que me generan desmotivación
5	La desmotivación tiene varios factores uno muy importante es el tema salarial, siendo la profesión docente muy importante como todas la profesiones, de otra parte, ver el poco compromiso que en ocasiones tienen los padres frente a la crianza de sus hijos, pretenden que el docente sea la que forme en los valores que desde la casa debieron o deben tener, esa responsabilidad que sí, uno debe asumir pero desde una orientación pedagógica, de formación, pero que es en cabeza de los padres donde recae la mayor responsabilidad, eso no deja de desmotivar en ocasiones.
<b>DNV</b>	<b>Relato fenomenológico</b>
1	El incentivo salarial es importante, pero me genera desmotivación, hay carreras que pagan mejor al profesional, de otra parte, ver el poco compromiso que en ocasiones tienen los padres frente a la crianza de sus hijos, pretenden que la profesora sea la que forme en los valores que desde la casa debieron o deben tener, esa responsabilidad que sí, uno debe asumir pero desde una orientación pedagógica, de formación, pero que es en cabeza de los padres donde recae la mayor responsabilidad, eso no deja de desmotivar en ocasiones.

**Tabla 5 (cont)***Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: escaso apoyo organizacional*

<b>DNV</b>	<b>Relato fenomenológico</b>
2	No tener herramientas o estrategias para poder generar alguna intervención y posible solución. Que no se desarrollen procesos equitativos y justos en la institución. A nivel del grupo de docentes se ha generado subgrupos de preferencia que la envidia y el poco liderazgo, generan tensión a nivel de los equipos y el bajo pago salarial a los docentes que presentan alta carga laboral.
3	Cuando los compañeros no se comprometen con las tareas que como equipo debemos hacer para el cumplimiento de las metas y tareas. Sin embargo generó fuerza interna que me permite salir adelante de eso.
4	Frente a la labor los compañeros que generan una crítica destructiva, frente a la labor el exceso de trabajo y la desmotivación de los estudiantes ante su proceso formativo – educativo.
5	Es complejo ver que las diferentes estrategias que se utilizan en el salón de clase por parte de los docentes los estudiantes no participen en clase y la baja concentración frente a las actividades educativas.

Como parte de los relatos fenomenológico se consideraron los asociados a la estructura y funcionamiento de la institución como organización escolar, en este caso que representan factores de estrés laboral. Las docentes vinculadas muestran, muy similar a los relatos de resistencia, insatisfacción al sentir que poco es valorada su labor, expresan que existe *falta de consideración frente a los esfuerzos* (DV1); incluso que les genera *malestar cuando no se valora mi labor* (DV4); aun cuando no lo mencionan directamente tiene relación con el desagrado a la autoridad como si lo refleja una de las docentes a referir que le molesta *la mala manera de corregir o dar órdenes de un superior* (DV3). Entonces uno de los aspectos es que desde la organización se siente poca motivación o asertividad al comunicar los aspectos mejorables.

El Instituto Nacional de Salud Pública de México (2020) menciona que la OIT y la OMS han tenido coincidencia al “identificar la principal causa del estrés laboral en diversos factores que componen una mala organización en el trabajo, como características del puesto, volumen y ritmo de trabajo, horarios, participación y control, perspectivas profesionales, relaciones interpersonales y cultura institucional”. (p. s/n).

Este instituto en mención precisa que las condiciones de una organización inciden en el docente y su estado emocional, entre ellas se comenta acerca de las relaciones interpersonales que se relacionan tanto en el bajo apoyo organizacional se trata de las autoridades que dirigen y

como también con el bajo apoyo social, puesto que involucra el modo de tener relación laboral con otros miembros de la institución.

De estos factores se fueron mencionados algunos por los informantes, quienes aludieron a aspectos administrativos como la forma de organización del trabajo y también a las relaciones personales con los compañeros y los directivos. Es entonces notable como las causas del estrés no varían mucho de una región a otra y de hasta un país a otro.

Conviene resaltar que en el caso de Colombia Plazas et.al. (2023), aunque hicieron un informe para el sector salud, aseveraron en el entorno laboral del país existe una creciente preocupación, lo cual incide en la salud de los trabajadores, desde lo físico hasta lo mental. Refirieron las autoras al informe emitido por "State of the Global Workplace 2023" publicado por Gallup Group, con cifras alarmantes tales como:

Aumento del Estrés Laboral: en mayo de 2023, el 48% de los aproximadamente 22.5 millones de personas empleadas en Colombia informaron sentir estrés laboral. Esto representa un aumento de dos puntos porcentuales en comparación con el año anterior (2022).

Posición en la Región: Colombia se ubica en la novena posición entre los 10 primeros países de América Latina y el Caribe con mayor incidencia de estrés laboral. El país supera el promedio regional, que se sitúa en un 41%.

Por medio de los datos del informe, reseñados por las autoras mencionadas, se observa que existe un crecimiento exponencial del estrés laboral y que el país ocupa un alto importante, lo cual indica que hay unos factores desencadenantes que han agudizado la estabilidad física y emocional de los trabajadores, de los cuales difícilmente se escapa el docente quien tiene una alta carga laboral por los roles que desempeñan, tanto en la parte académica como la administrativa.

Desde la perspectiva de las docentes, existen diversos aspectos que las alteran, mencionaron que *la desmotivación tiene varios factores uno... es el tema salarial* (DV5); asimismo lo reitera otra de las informantes al afirmar que *el incentivo salarial es importante, pero me genera desmotivación* (DNV1). Además, de otros elementos, las docentes vinculadas y no vinculadas refieren al salario como motivo para estar descontentas, tal como es evidente en otro de los relatos cuando dice que le produjo *tensión a nivel de los equipos y el bajo pago salarial* (DNV2).

De las informantes se extrae que el bajo apoyo organizacional, condicionado por lo económico, social, psicológico e institucional lleva a tener condiciones poco favorables con un

ambiente determinado por el estrés y el afán del cumplimiento de la labor, por temor a la autoridad y en muchos casos porque representa el sustento familiar.

La otra unidad temática natural es denominada bajo apoyo social y está relacionada con el escaso apoyo organizacional. La que se presenta seguidamente está relacionada con los elementos que se producen por las relaciones entre los pares docentes y los demás miembros de la institución. A continuación, se presentan en la tabla los relatos fenomenológicos resaltantes.

**Tabla 6.**

*Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: bajo apoyo social*

<b>DV</b>	<b>Relato fenomenológico</b>
2	Frente a mi labor el poco apoyo en trabajo en equipo de mis compañeros como de los padres de familia frente a sus deberes me hace sentir malestar, porque entre todos podemos apoyar, porque el fin de todo es buscar estrategias que ayuden a los niños a salir adelante para un mejor futuro.
3	...las mayores dificultades a las que me he enfrentado como docente escasez de personal de apoyo, baja remuneración salarial, los inconvenientes a la hora de despertar el interés de los alumnos
4	La baja planeación por parte de la institución, la entrega a destiempo de los informes de boletines lo que me genera mi tensión es el mal trabajo en equipo.
4	La tecnología cuando fue lo de pandemia a nivel de mi labor, la falta de compromiso de algunos padres frente a la educación de los niños después de pandemia, las actividades a realizar sin una buena planeación
<b>DNV</b>	<b>Relato fenomenológico</b>
2	A nivel del grupo de docentes se ha generado subgrupos de preferencia que la envidia y el poco liderazgo, generan tensión a nivel de los equipos.
3	La falta de compañeros que apoyen los proceso educativos, El mal uso del tiempo libre por parte de estudiantes y padres de familia, La desmotivación hacia el aprendizaje, las malas prácticas pedagógicas que desmotivan a los estudiantes y el regaño frecuente y los condicionamientos como método para que los estudiantes hagan lo que deben hacer.
4	Entre las muchas dificultades estuvo la falta de colaboración de los padres de familia en el proceso de aprendizaje de sus hijos, el poco interés de los estudiantes en el cumplimiento de sus deberes escolares, el uso del celular en los ambientes de aprendizaje y en los espacios fuera del colegio que quitan tiempo para el disfrute familiar y social.
5	Laboralmente me estresa que se programen reuniones sin una buena planificación y la carga laboral frente a las solicitudes sobre la marcha.
5	En la actualidad de los jóvenes la baja participación de los estudiantes y la falta de concentración y el poco esfuerzo que algunos estudiantes realizan frente a las diferentes actividades educativas.

Entre los elementos destacados por los informantes se tomaron los aspectos relevantes a la cohesión social entre los miembros de la organización, que de algún modo se vinculan a factores estresores del docente. Explican que se afectan por la *escasez de personal de apoyo* (DV3). Además, por el *poco apoyo en trabajo en equipo de mis compañeros como de los padres de familia* (DV2). Los mayores relatos son de las docentes vinculadas, una de las informantes afirma que *me genera mi tensión es el mal trabajo en equipo* (DV4). Es decir que se siente el suficiente apoyo para laborar, así lo refrendó otra de las docentes al decir que la causa de su estrés es *la falta de compañeros que apoyen los procesos educativos... las malas prácticas pedagógicas* (DNV3).

Esto que se evidencia sucedió en los ambientes laborales de las docentes para nada es una práctica favorable como debería existir. En este sentido, Hernández-Santiago (2020), cita el Diccionario Empresarial de Wolters Kluwer (s.f.) con la finalidad de referir que algunos elementos que influyen en el ambiente de trabajo, “son las oportunidades de participación del personal, las metodologías de trabajo creativas, la interacción social, ubicación, higiene, instalaciones, temperatura, reglas, orientación, la ergonomía y más”. (p.115). Es así como se puede explicar que sin una sana relación laboral difícilmente se puede tener un equilibrio emocional, personal y hasta físico.

A juicio de las docentes tanto vinculadas o no vinculadas, se muestran con desagrado porque la interacción no resulta favorable y es visible hasta en que *se programen reuniones sin una buena planificación* (DNV5), es decir que se percibe *baja planeación por parte de la institución* (DV4). Esto posiblemente influye en otros aspectos como *falta de compromiso de algunos padres* (DV4); lo cual se asocia a una baja *de colaboración de los padres de familia en el proceso* (DNV4). Conviene citar a Houtman (2008) quien atribuye los riesgos psicosociales a condiciones de trabajo estresante, entre ellas:

...trabajos muy demandantes o muy poco demandantes, trabajos con un ritmo rápido o bajo presión, falta de control sobre las cargas y procesos de trabajo, carencia de apoyo social o de colegas y/o supervisores de trabajo, discriminación, aislamiento, acoso psicológico, falta de participación en la toma de decisiones, pobre comunicación o flujo de información, ...ser expuesto a condiciones físicas desagradables o peligrosas y no tener control sobre dichas condiciones. (p. s/n)

Producto del tipo de trabajo y de las interacciones que en este surjan, se puede tener mayor vulnerabilidad y estar bajo la exposición de sufrir estrés, puesto que cuando se accede a

un puesto laboral se forman expectativas de compartir, comunicarse y relacionarse de manera asertiva y efectiva y no siempre sucede de esta manera porque hay momentos en los que se rompen las buenas relaciones y se cae en climas organizacionales desfavorables.

Fue muy interesante que, aunque hubo percepción de un bajo apoyo organizacional y también bajo apoyo social, especialmente esperado de las mismas compañeras de trabajo, en muchos casos los relatos se acercaron a mecanismos de autogestión empleados por las docentes.

**Tabla 7.**

*Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: bajo apoyo social y autogestión*

<b>DV</b>	<b>Relato fenomenológico</b>
1	Cuando el tiempo de estudio es corto y no alcanza en algunos casos presentar la planeación completa solo respiro y dejo fluir. Cuando alguien no me dice las cosas de buena manera y con el tono de voz adecuado yo pienso que me están llamando la atención y que estoy haciendo las cosas mal y me cierro a esa idea, en este caso no lo resuelvo porque no digo nada de lo q siento.
1	A nivel de la institución educativa cuando no me dejan ser, cada docente tiene diferentes estrategias de aprendizaje, por lo tanto, cada docente tiene diferentes maneras de enseñar y pues pienso que debería ser respetable. Al fin la búsqueda es cumplir con los lineamientos estipulado en cada materia...
2	La falta de herramientas para la ejecución de mi labor, entre estas como no tener buen internet para proyectar, me indispone ya que mi materia es más visual, sin embargo trato de aflorar mi creatividad hacer dinámicas y generar otras alternativas que me permitan llegar al estudiante, pero me genera tensión no tener las herramientas necesarias por parte de la institución.
3	Los aspectos laborales que estresan son la falta de compromiso y ayuda de los padres de familia en la educación de los niños, demora en la entrega de materiales a la hora de realizar decoraciones del colegio, la manera en que dirigen los superiores a corregir o regañar por algo. Trato de la mejor manera a pesar que me sacan de mi zona de confort, trato que cuando lo realizo lo hago de buena manera y cumpliendo con lo pedide
5	Siendo exigente la labor docente por el contenido de su labor, pero también es gratificante saber que uno es el referente de esos niños; sin embargo la institución por contar con bajos presupuesto los docentes nos vemos abocados a sacar toda nuestra creatividad y con presupuesto nuestro, el bajo reconocimiento de la institución frente al tema del salarial, son aspectos que estresan, creo que la labor docente deberá ser mejor remunerada.
<b>DNV</b>	<b>Relato fenomenológico</b>
1	En cuanto a lo laboral, trabajar con niños es exigente en muchos sentidos, pero a la vez es gratificante, desde que a uno le guste el trabajo puede sobrellevar las cosas de mejor manera, sin embargo, hay cosas que si lo afectan a uno, por ejemplo, el tema del salario, trabajo medio tiempo y es difícil hacer rendir el dinero, ...eso realmente si estresa, por eso, tengo asesorías escolares que me permiten recibir un ingreso adicional, y con eso sobreponerme a esas necesidades.

**Tabla 7 (cont)***Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: bajo apoyo social y autogestión*

<b>DNV</b>	<b>Relato fenomenológico</b>
2	Que no haya un lineamiento claro, que pidan cosas a último momento, que no reconozcan la labor docente y el buen desempeño, que pongan tareas a última hora, que no sean consecuentes entre el decir y el hacer, que haya sobrecarga laboral. Algunas veces se expresa la inconformidad y se busca llegar a acuerdos, otras veces se hace la tarea con el disgusto y se cumple y ya.
3	Cuando solicitan información para que sea entregada de manera inmediata, la forma como los maneja es tomando un espacio para pensar y organizar nuevamente las tareas para poder cumplirlas.
4	La sobre carga de actividades y el poco tiempo para hacerlas. Se aligera la carga emocional haciendo de una vez lo solicitado para no acumular trabajo que después es muy estresante poner al día.

De estos relatos se enfatiza en la autogestión como mecanismo personal para sobrellevar la incertidumbre, la inconformidad y la falta de comodidad en la organización y con el grupo social. Se reconoce que *cada docente tiene diferentes maneras de enseñar* (DV1); lo cual favorece como respuesta que flexibiliza la acción de la labor y evita la rigidez; entre las docentes dicen que se tienen situaciones adversas, *sin embargo, trato de aflorar mi creatividad hacer dinámicas y generar otras alternativas* (DV2). Es interesante como se acude a respuestas personales que contribuyen a sobrellevar las dificultades, *nos vemos abocados a sacar toda nuestra creatividad y con presupuesto nuestro* (DV5).

Hernández-Santiago (2020), asegura que las personas invierten más de ocho (8) horas de su día en su trabajo y menciona como factores que inciden en su salud mental:

...el horario laboral, el salario, las tareas asignadas, las relaciones con sus compañeros(as), las instalaciones de la organización y las metodologías de trabajo, entre otras... es importante velar por las repercusiones de estos factores en el bienestar de las personas y tomar en cuenta otros factores externos. (p.115)

Estos factores se asocian a lo expresado por el Instituto Nacional de Salud Pública de México (2020), además de coincidir notablemente con los relatos expresados por las docentes, de manera que se debe atender lo relacionado con la carga laboral, de manera que se asuma desde la inteligencia emocional a fin de contrarrestar los alcances del estrés.

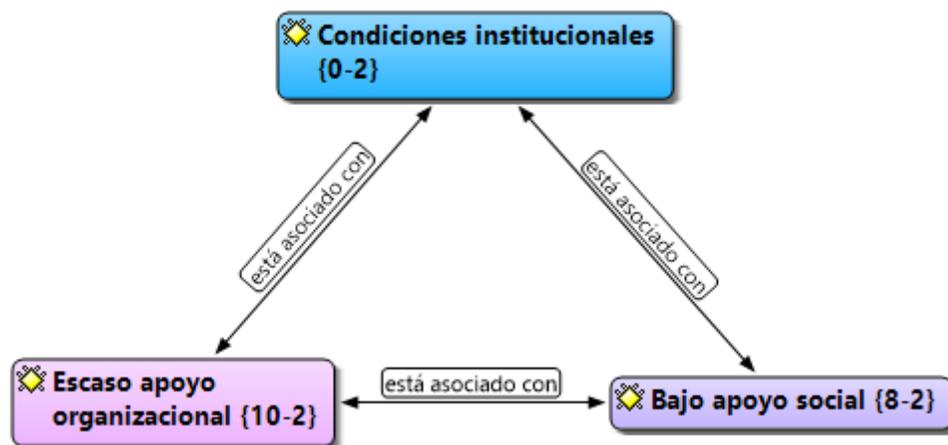
Ante los agentes estresores, como también se expresó en el acomodamiento las docentes reaccionaron y se mostraron dispuestas a apoyar, pues expresaron que contribuyen desde lo emocional, lo social, lo imaginario y lo económico a fin de dar alternativas a las adversidades,

una de ellas refiere *trato de la mejor manera a pesar de que me sacan de mi zona de confort* (DV3); así mismo se indica que es posible *sobrellevar las cosas de mejor manera* (DNI1); aunque *se expresa la inconformidad y se busca llegar a acuerdos*, (DNI2). De todos modos, se tiene apertura a apoyar con los cambios, pues se puede *pensar y organizar nuevamente las tareas* (DNI3).

El tema central referido a las condiciones institucionales incluyo suficientes relatos fenomenológicos que relacionan la escasa organización institucional y el bajo apoyo social, es decir que los sujetos de inmersos en un ambiente laboral pueden influir de manera positiva en su espacio, sin embargo, se muestra la disposición de colaborar por medio de herramientas de autogestión que alivian la presión sentida por las inconformidades en el ámbito de trabajo. De este tema se agrega seguidamente la red semántica que la representa.

**Figura 4.**

*Red semántica del tema central: condiciones institucionales*



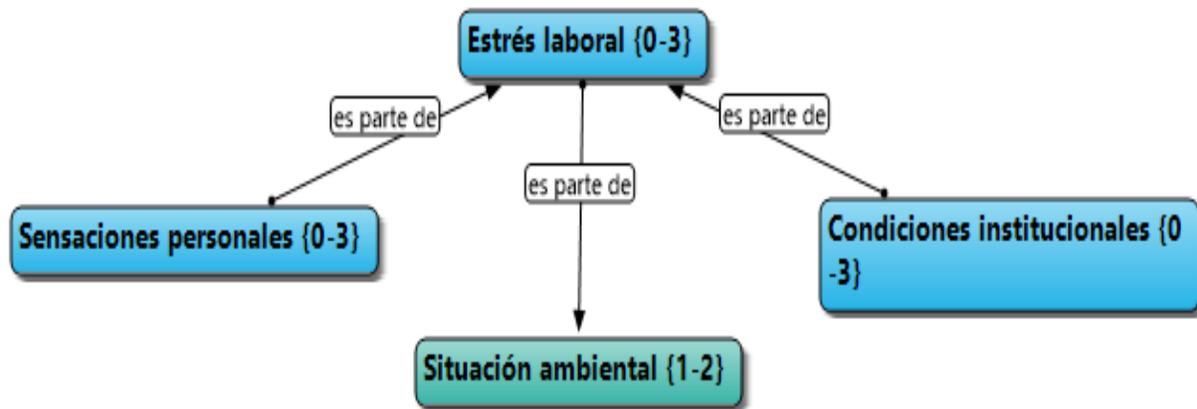
Acerca de la categoría fenomenológica estrés laboral, se puede decir que para Lazarus y Folkman (1984) el estrés es un “conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo la situación valorada como algo que grava o excede sus propios recursos y pone en peligro su bienestar personal...” (p.56). En este sentido fue evidente que a las docentes les afectaron tanto aspectos personales como las sensaciones personales, como los relativos a las condiciones ambientales y a ll funcionamiento de la organización.

Como cierre de la categoría fenomenológica estrés laboral, es necesario mostrar que se conformó con los relatos asociados a las sensaciones personales donde se destacó la tensión

emocional; también hubo referencia a la situación ambiental determinada por la crisis sanitaria. El otro tema central lo constituyeron las condiciones laborales que se caracterizaron por el escaso apoyo organizacional y el bajo apoyo social. A continuación, se representan estas relaciones por medio de una red semántica.

**Figura 5.**

*Red semántica de la categoría fenomenológica estrés laboral*



### **Categoría fenomenológica: recursos emocionales.**

La inteligencia emocional es el marco de los recursos personales, es la que permite que las personas logren gestionar sus emociones y las de otras personas, realmente constituye las capacidades que conllevan a actuar de manera equilibrada ante las adversidades. Por ello se relaciona directamente esta categoría con este tipo de habilidad.

La dinámica laboral de las instituciones educativas genera en los docentes una serie de problemas, que en primera instancia se asocian con el estrés, llevando a configurar crisis que afectan el clima organizacional, así como otras alteraciones en la dinámica tanto personal como laboral del talento humano de la institución. Para hacer frente a este tipo de eventos, se requiere de personas con habilidades bien desarrolladas o consolidadas en cuanto a competencias socioemocionales, tal como lo manifiestan Livia y García (citados en Pegalajar, 2018) quienes en relación al tema de este tipo de competencias en el ámbito laboral “exponen cómo el contexto educativo representa un lugar privilegiado para la promoción de las habilidades y el desarrollo de competencias socioemocionales, las cuáles contribuyen de forma positiva al bienestar personal y social de las personas”. (p.13)

En el marco de las competencias socioemocionales se pretende que las personas tengan fortalezas para enfrentar la adversidad, presión y eventos que generen sentimientos de frustración por medio de recursos emocionales, en el desarrollo de la interpretación de los discursos, este fue un elemento destacado como categoría fenomenológica.

El fenómeno en estudio esta, como se puede observar desde la naturaleza de los temas centrales, relacionado con la inteligencia emocional, en este sentido se retoman las palabras de Hué (2007), plasmadas en el plano epistemológico, quien afirma que “la inteligencia emocional es la capacidad de conocer y utilizar las emociones de uno mismo, así como la de los demás” (p. 18). Se trata entonces de tener control propio de las emociones y apoyar a sus compañeros para lograr este control y por tanto enfrentar el estrés laboral de la mejor manera.

Esta categoría fenomenológica recursos emocionales, se procede a describir e interpretar a partir de los temas centrales que lo constituyen como son la autonomía emocional, competencias sociales y la motivación.

## **Tema central: autonomía emocional.**

Como parte de los recursos emocionales, se tiene a la autonomía emocional, el cual puede ser caracterizado como el estado afectivo que le permite al individuo gestionar sus propias emociones. Esta autonomía le brinda la oportunidad de sentirse seguro al momento de tomar decisiones y establecer metas u objetivos, para Bisquerra y Pérez (2007)

La autonomía emocional se puede entender como un concepto amplio que incluye un conjunto de características y elementos relacionados con la autogestión personal, entre las que se encuentran la autoestima, actitud positiva ante la vida, responsabilidad, capacidad para analizar críticamente las normas sociales, la capacidad para buscar ayuda y recursos, así como la autoeficacia emocional. (p. 71)

Desde las palabras de los autores previamente citados, la autonomía emocional se relaciona con la autogestión personal, es decir, con la capacidad de tomar decisiones acertadas y asumir la responsabilidad de los resultados de las acciones correspondientes a la toma de decisiones, esta autogestión le permite también analizar críticamente las situaciones de tal modo que pueda gestionar recursos y apoyo pertinente para la solución de conflictos, especialmente los relacionados con el estrés laboral.

Esta autonomía emocional es producto de una serie de aspectos que conforman la personalidad de las personas como por ejemplo la autoestima, motivación, actitud y la resiliencia entre otros, dichos factores potencian o bloquean la posibilidad de respuesta ante situaciones adversas que son generadas por estrés laboral. Al analizar los discursos de los informantes se encontró que el tema central está caracterizado por las unidades temáticas naturales reorganización y adaptación, así como por resiliencia y autogestión.

Ambos elementos encuentran sustento en el análisis de los discursos fenomenológicos de los informantes clave, quienes abiertamente conversaron del estrés laboral y su experiencia en tiempos de pandemia, la cual marcó un quiebre en la dinámica que se venía desarrollando a nivel del sistema educativo, dio paso a un cambio brusco y no planificado que llevo a una situación de incertidumbre incrementado la posibilidad de sufrir los efectos del estrés laboral.

En cuanto a la unidad temática natural denominada reorganización y adaptación, se tiene que está asociada a la disposición para la transformación de la dinámica social marcada por la pandemia, donde las personas se vieron en la obligación de reestructurar sus vidas, rutinas y

costumbres para responder de manera acertada a las nuevas condiciones de vida, atendiendo al aislamiento social del momento y la incorporación con más fuerza de las tecnologías de la información y comunicación como medio para dar continuidad al proceso educativo. Desde los relatos fenomenológicos de los estudiantes se tiene que:

**Tabla 8.**

*Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: reorganización y adaptación*

<b>DV</b>	<b>Relato fenomenológico</b>
1	La carga laboral aumento debido a que el no envió de los niños al colegio y la reorganización de la vida laboral y familiar y de cómo los docentes debían genera estrategias pedagógicas para que los niños y padres apoyaran las actividades a realizar en casa y de cómo los 1 niño (a) se atrasaban en el desarrollo de su aprendizaje y debíamos contrarrestar esto con actividades de apoyo en casa y refuerzo
2	Siendo la actividad docente de alta carga laboral, me agrada mucho lo que realizo, y eso me permite estar motivada y desarrollarme personalmente... Me facilito la vida porque por línea se podían hacer cosas entre estas el de enviar material de apoyo a los estudiantes, pagar cosas, me adapte a cuidarme más, aprender hacer más tolerante, por eso la realidad de la postpandemia me permitió poner en práctica y adaptarme nuevamente al ruido y a la hiperactividad de los niños
3	En la pandemia el trabajo se duplico mientras acomodábamos nuestros procesos me generaba agotamiento y con los cambios como la utilización de recursos digitales aumento más el trabajo a diferencia de años atrás, para los niños el regreso al colegio fue una alegría y un choque al mismo tiempo ya que no pudieron estar en clases presenciales
4	Frente a las diferentes tareas que realizo, las hago desde el compromiso que genere como docente y el amor que se da en su labor para que se vea reflejado en muchos de los niños en su vida futura... Ocasiono en mi sobre carga porque los estudiantes toco reforzarles más los temas que se vieron en la pandemia y múltiples responsabilidades frente a la institución, generando falta de tiempo para mi familia para el docente, fue volver asimilar los cambios para adaptarse.
5	Las diferentes demandas laborales son diarias, pero con optimismo y amor por lo que se hace se motiva y eso genera que se siga con ganas ejerciendo esta noble profesión... En pandemia fue muy alta la carga laboral debido a imprevistos tecnológicos que se presentaban y de cómo realizar actividades que estuvieran acorde a las actividades de clase.
6	Frente a mi trabajo que realice con los niños más pequeños fue complejo el inicio de las labores , debía enviar material de apoyo , para que con los padres apoyaran la afectación realmente fue mínimas, pero en el caso de los más grandecitos, los que están próximos a pasar a la primaria, se vio un pequeño desbalance frente a factores motrices y de convivencia, eso género que de mi parte un mayor esfuerzo para que logran ajustarse a los ciclos que para la edad debían ya estar manejando, es decir, mayor esfuerzo para que logren nivelarse.

**Tabla 8 (cont)***Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: reorganización y adaptación*

<b>DNV</b>	<b>Relato fenomenológico</b>
7	Después de salir de esta crisis considero que volver a la forma tradicional de clase no genero ningún cambio drástico que conllevara a una recarga laboral, ya que el proceso se hizo de forma paulatina, por lo tanto, hubo espacio para la adaptación. Hay la sensación de que se cuenta con menos tiempo en la presencialidad por aquello de que se gasta tiempos en el traslado. y hay atraso en los niños.
8	Se duplico el trabajo porque la atención no tenía un límite de tiempo, no se establecieron espacios de atención, pero he realizado una buena planeación para poder ejecutar en los tiempos de respuesta de cada actividad

Entre los elementos destacados por los informantes como gestores del estrés laboral durante la pandemia, se tiene en primera instancia el ***aumento de la carga laboral***, académicamente hablando, pues les correspondió a los docentes generar nuevas estrategias y plantear alternativas diferentes para atender a sus estudiantes quienes no tenían igualdad de condiciones por tanto se debía pensar en el grupo de manera general pero también atender a lo particular, como lo afirmó el DV1; no obstante para otro de los informantes, el DV2, si bien es cierto se dio un aumento de la carga laboral, también le permitió acercarse a las posibilidades que le brindaba la tecnología y que hasta el momento no había usado, considera que la circunstancias del momento le permitieron ser tolerante en mayor medida, aprendizaje que en la actualidad aplica en su entorno laboral y personal.

Esa carga de trabajo generó agotamiento debido que se tenía que dar un proceso de adaptación a una nueva situación que además estaba condicionada por una problemática que comprometía la salud y la vida en general, provocando estrés laboral pero vivido desde el contexto familiar, esta fue una nueva faceta de la dimensión laboral de los docentes, como bien lo reseña el DV3; otro factor que se resalta desde los discursos fue el compromiso laboral, destacado por el informante DV4, lo que a su vez provocó carga laboral adicional, impactando en el ámbito familiar pues en medio del proceso de acomodación a las nuevas circunstancias el ámbito laboral sobrepaso el familiar.

Esta carga laboral que tiene relación directa con el ***manejo de la tecnología*** posiblemente porque no estaban completamente preparados para el trabajo con medios tecnológicos, lo que llevo a aplicar el ensayo y error sin mayor orientación o asistencia especializada, fue un detonante importante para la generación de estrés en los profesionales de la docencia.

El retomar las actividades presenciales también generó estrés debido que implicó regresar a escenarios donde encontraron una nueva realidad asociada a una carga emocional fuerte por las circunstancias propias de la pandemia, ante esta situación se requería de un fuerte componente emocional, tal como lo indican Bisquerra y otros (2007)

Dentro de las denominadas competencias para la vida, ha merecido especial atención para la comunidad científica el estudio de las habilidades de afrontamiento ante situaciones de estrés (Lazarus y Folkman (1984), Lazarus (1993), Snyder (1999) Zeidner y Endler (1996)). El estrés y la ansiedad se consideran características definitorias del siglo XX. Se consideran habilidades de afrontamiento a los esfuerzos que realiza una persona para regular o controlar una situación estresante (p. 77)

Las competencias emocionales, han sido tema de preocupación desde hace tiempo y con mayor fuerza luego de la pandemia, se requiere de personal fortalecido emocionalmente en las instituciones educativas, personal que esté preparado para responder a las diferentes situaciones que se presenten tanto en el mundo laboral como en el familiar, debido que como ya quedo demostrado, no se puede separar un ámbito del otro.

Como parte de los relatos fenomenológico se encontró un detalle que llamo la atención y es que los docentes se vieron en la obligación de preparar material especial para los niños, pero también les correspondió acercar a los padres al proceso, situación compleja y generadora de estrés, como lo señaló el DNV6. Quien no está vinculado, DNV7, al ámbito educativo en este momento y luego de pandemia, consideró que no se debería generar mayor estrés laboral, posición que se enfrenta a lo manifestado por quienes regresaron a los salones de clase luego de pandemia.

Desde la perspectiva de los docentes no vinculados luego de pandemia, se encontró que coinciden en cuanto a que la inversión de tiempo para desarrollar las actividades académicas asistidas por la tecnología fue estresante y les correspondió modificar su estilo de vida y trabajo, así como adaptarse a las nuevas circunstancias en medio de un clima que desde lo emocional estaba alterado y requería de acciones en sintonía con lo que estaba sucediendo.

La otra unidad temática natural denominada resiliencia y autogestión viene a apoyar la interpretación de los recursos emocionales, en ella se valora la capacidad que tiene las personas para superar las situaciones que les afectan, así como los mecanismos a los que recurren para superar dichas crisis o problemas. la resiliencia se hizo presente en la sociedad en general en

tiempos de pandemia y especialmente en el ámbito educativo, donde se generaron diferentes mecanismos para atender a la situación que para el momento se vivía, esto llevo a la autogestión de las emociones, tal como se desprende de los relatos de los informantes:

**Tabla 9**

*Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: resiliencia y autogestión*

DV	Relato fenomenológico
1	<p>Frente a mi bienestar biopsicosocial hago ejercicio diario y actividades de relajamiento, disfrute en familia...</p> <p>A nivel educativo se fortaleció competencias que permitieron afrontar con optimismo de una mejor manera las diversas situaciones que se presentan apoyados de una actitud positiva, de enseñanza, actitud de escucha los cuales permite tener mejor responsabilidad frente a la labor docente.</p>
2	<p>He mejorado mi estilo de vida saludable, hago ejercicio y a nivel mental me pongo retos personales y disfruto con mi familia para despejar mi mente con lo que me gusta...</p> <p>Frente a las diferentes demandas laborales, las trabajo desde la línea de entender el porqué de las cosas y así generar una mejor empatía con el otro y con paciencia...</p> <p>Frente a la labor docente es importante fortalecer mis competencias como el ser creativa, tolerante, resiliente, comunicativa, colaboradora y trabajo en equipo.</p>
3	<p>Frente a mi integridad personal cuido mi salud física, siempre trato de comer sano y realizar ejercicio, pero a veces en mi salud mental me olvido de mí misma y me autocorrijo mucho. Por la carga laboral, estoy trabajando en mi estilo de vida saludable...</p> <p>Las requeridas para afrontar las diversas situaciones como educador es entre muchas la cual paciencia, trabajo en equipo, resolución de problemas y la comunicación efectiva, la cual permitir afrontar las diferentes situaciones que se presentan en la labor docente.</p>
4	<p>Las acciones de bienestar el desarrollo haciendo ejercicio, buenos momentos en familia, integración a nivel del grupo de trabajo...</p> <p>...competencias de planificación y organización, de comunicación, de trabajar en equipo, de establecer relaciones personales satisfactorias y resolver conflictos, de utilizar las tecnologías de la información y comunicación, de disponer un autoconcepto positivo, de autoevaluación constante. para afrontar la labor docente lo cual permite crecer como docente frente a los aprendizajes</p>

**Tabla 9 (cont)***Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: resiliencia y autogestión*

<b>DV</b>	<b>Relato fenomenológico</b>
5	<p>A nivel de bienestar personal disfruto del tiempo en familia, me gusta hacer actividades extralaborales que me den salud mental, eso me hace sentir bien y me fortalece emocionalmente...</p> <p>Creo que uno debe partir de que se es un ser integral, y que esas competencias que son necesarias en la labor docente lo son también para la vida en muchos aspectos, o sea, uno debe tener competencias técnicas, que son las que le ofrece a uno la profesión, el saber cómo atender las necesidades de los niños para cumplir con las expectativas de aprendizaje, también uno debe tener competencias que ahora se denominan blandas, esas competencias que son de relacionarme con el otro, de comprender al otro, de comunicarme, y esas al igual que las anteriores son importantes cuando uno trabaja con personas, en especial con niños, porque ellos apenas se están formando, están creciendo, y es necesario que uno pueda ofrecerles el mejor desarrollo personal..</p>
<b>DNV</b>	<b>Relato fenomenológico</b>
6	<p>Se hace necesario el equilibrio entre vida y el trabajo por eso estoy disfrutando de tiempo en familia, en actividades extralaborales haciéndome sentir bien diariamente, y fortaleciéndome emocionalmente...</p> <p>La carga laboral y los efectos en calidad de vida es un tema que trabajo con optimismo y amor en lo que realizo ya que eso me mantiene motivada y con ganas de continuar ejerciendo esta noble profesión. y la labor se verá reflejada en muchos de ellos en su vida futura y con el apoyo de mi familia que es mi factor protector...</p>
7	<p>Asumir procesos frente a la actualización de los niños desde el liderazgo, empatía, trabajo en equipo, adaptación, aprendizaje rápido, agilidad, paciencia. Todas y más, son necesarias para afrontar la labor docente.</p>
8	<p>Como parte del equilibrio personal hago pausas activas, y trabajo en tomar el fin de semana de descanso ...</p> <p>Generar más capacidad de trabajo con las redes, empatía con los estudiantes, organización y claridad en los procesos. Con el fin de fortalecer competencias en los niños</p>
9	<p>Como parte del equilibrio trabajo en el ejercicio frecuente, ayuda médica en caso necesario, buen descanso y actividades sociales que cambien la rutina laboral...</p> <p>Frente a la labor docente fortalecer más la formación y actualización docente en uso de herramientas tics para el aprendizaje, capacitación permanente frente al dominio de contenidos, implementar diversas estrategias pedagógicas y de evaluación, Planeación, organización y liderazgo de actividades.</p>
10	<p>El autocuidado personal es muy importante actualmente estoy trabajando en el manejo del tiempo, pausas activas y manejo en la higiene del sueño.</p>

Como se resaltó inicialmente, las personas durante procesos complejos o momentos de conflicto buscan salidas de diferente naturaleza que les permita sobrellevar la situación, así como ocurrió en pandemia, donde el ejercicio, la relajación y el compartir en familia, se convirtieron

en esa alternativa válida para mitigar los efectos del estrés. De igual manera, algunos informantes vieron este momento como una oportunidad para fortalecer sus competencias como docente y poder dar respuesta a la situación que se venía presentando, de esta manera lo afirmó DV1, con quien coincide DV2 al argumentar que su salida ante el estrés estuvo representada por un estilo de *vida saludable*, básicamente su opción fue hacer ejercicios y el *compartir familiar* y en el ámbito laboral optó por *fortalecer competencia* para responder a los retos del momento.

Desde la perspectiva de DV3, quien ratifica lo expresado por los informantes previamente citados, encontramos que el *trabajo en equipo* en el medio laboral fue una opción para afrontar el estrés que para el momento se generó, para DV4 el bienestar se asocia a lo indicado por los informantes que participaron en la investigación y resalta un elemento bien importante como es el *autoconcepto*, el cual se relaciona con las competencias emocionales y esa autonomía emocional que brinda el conocerse como persona y profesional, con capacidad para identificar debilidades y fortalezas que inciden a la hora de desarrollar su labor en función de evitar las consecuencias del estrés, consideraciones que fueron ratificadas desde los relatos de DV5 quien además agrega que las competencias técnicas le apoyan para disminuir el estrés laboral y menciona las competencias blandas, las cuales están relacionadas con elementos propios de las emociones.

Desde la perspectiva de los DNV, se tiene que para ellos es necesario un equilibrio entre la vida familiar y la laboral para evitar las tensiones de cada ámbito en particular, consideran que el trabajo en equipo es fuente de apoyo para el desempeño de función de manera eficiente, aspectos en los que coinciden los informantes DNV6, DNV7 y DNV8, este último refiere a las pausas activas que son un medio para reponer energía como parte de los recursos emocionales.

Para el informante DNV9 es importante los procesos de relajación que se pueden conseguir a través del ejercicio, el compartir con personas de su círculo social, el descanso sin descartar el *apoyo médico*, elemento que destaca entre los diferentes relatos revisados hasta ahora, por otra parte, indica que el conocimiento o dominio de contenidos y uso de las TIC pueden ser clave en el manejo del estrés, al respecto el DNV10, expresa que estos factores se asocian con el autocuidado y manejo del tiempo, los mismos son parte de esos recursos emocionales que manejan los docentes y están asociados tanto con la resiliencia como con la autogestión de las emociones, entendiendo la resiliencia, la cual en palabras de Oriol (2012) se entiende que la:

...resiliencia expresa la adaptabilidad de los individuos o los grupos frente a los

retos o amenazas y se ha definido como ‘la capacidad para vivir, desarrollarse positivamente o superarse [...] frente al estrés o las adversidades que pueden normalmente ser causa de consecuencias negativas’ (p. 77)

Todo ámbito de la vida requiere adaptación a las circunstancias en momentos particulares, al sistema educativo le correspondió asumir esa adaptación en tiempos de pandemia, lo que implicó que se pusiera de manifiesto la resiliencia que está implícita en cada persona y que se constituye en una vía para el manejo del estrés laboral, el cual puede convertirse en factor determinando del bienestar y la calidad de vida de ellos profesionales de la educación, en la investigación, a partir de los relatos revisados hasta el momento se puede identificar que tanto docente vinculados como no vinculados optaron por asumir estilos de vida saludable con presencia de ejercicio y compartir familiar, se dio una autogestión de recursos emocionales para responder al momento y sus circunstancias.

El cambio generado por la pandemia del COVID-19, llevó al aumento de la carga laboral, básicamente debido a la poca preparación que se tenía para tal situación de aislamiento social, que implicó dar continuidad a los procesos que se venían realizando pero ahora por otros medios, con los cuales no estaban familiarizados o por lo menos no eran de uso común, como sucedió con la incorporación de entornos virtuales para el desarrollo de la actividad académica, ese desconocimiento parcial, del uso de los entornos llevó a que los docentes además de preparar sus clases de manera diferente, adaptándolas a las TIC, también se vieron en la obligación de profundizar en el conocimiento de estas herramientas tecnológicas para su correcta implementación.

Estos aspectos que generaron estrés laboral hicieron que el docente buscara alternativas para afrontar tal situación emocional, llevando a la autogestión y la resiliencia, se hacen presente así desde sus discursos la importancia de la vida saludable, como ya se indicó, el compartir familiar, la búsqueda de capacitación no solo en competencias tecnológicas sino propias de su función docente en medio de entornos virtuales, acudieron al trabajo en equipo y se identificó la necesidad de identificar potencialidades y debilidades propias, es decir el autoconocimiento, así como no se descartó el apoyo médico o de profesionales que permitieran el manejo del estrés de manera exitosa.

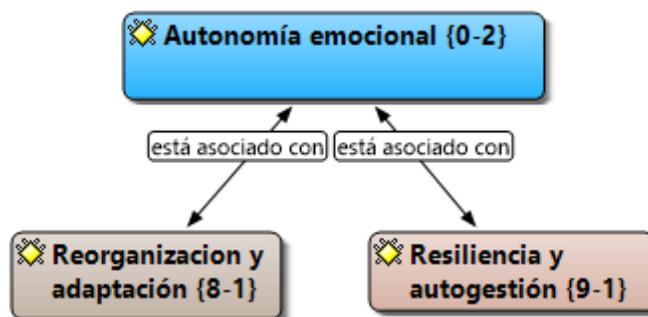
A manera de cierre del tema central denominado autonomía emocional, que surge como factor determinante durante la pandemia que permitió a los docentes manejar el estrés laboral, se

vio caracterizado por un proceso de reorganización de la vida en general, con principales implicaciones en lo familiar y lo laboral que los llevó a adaptarse a las nuevas condiciones y a la aplicación de procesos de resiliencia para dar continuidad a la vida buscando alternativas para que la afectación por lo que estaba sucediendo no fuera definitiva sino un factor para la evolución, esto a su vez implicó la autogestión de tiempo y emociones.

Para hablar de autonomía emocional como parte de los recursos emocionales que llevaron a responder al estrés laboral, se hizo necesario acudir a la inteligencia emocional y sus competencias desde lo que es la reorganización y adaptación, así como de la resiliencia y la autogestión, aspectos ampliamente discutidos hasta este punto y que gráficamente se pueden representar de la siguiente manera:

**Figura 6.**

*Red semántica del tema central: autonomía emocional*



**Tema central: competencias sociales.**

Desde hace tiempo se venía haciendo referencia a las competencias sociales, pero realmente la importancia que se le daba en medios laborales no fue tan impactante como ocurrió en tiempos de pandemia, donde este tipo de competencia se hizo necesaria para no caer en la frustración y dar continuidad a los diferentes aspectos de la vida que a causa de tal situación que se vivía a nivel mundial, requería medidas oportunas y medios apropiados para responder a las necesidades del momento.

Las competencias sociales son entendidas como las habilidades o conductas que manifiestan las personas para responder de manera adecuada a las interacciones con otras personas, para enfrentar situaciones adversas sin perder el control de las emociones dándole la posibilidad de adaptarse a las nuevas circunstancias Bisquerra y otros (2007) indican que “la

competencia social es la capacidad para mantener buenas relaciones con otras personas. Esto implica dominar las habilidades sociales, capacidad para la comunicación efectiva, respeto, actitudes pro-sociales, asertividad, etc.”. (p. 73)

En el marco de las competencias sociales, que buscan el establecimiento y mantenimiento de buenas relaciones con los demás, e implica el autocontrol o regulación de las emociones para evitar así reacciones indebidas, destacando la importancia de la comunicación, el respeto entre otras. Las relaciones sociales, especialmente en el escenario laboral pueden llevar a generación de conflictos y estrés, lo que afecta la dinámica y el clima laboral.

A partir de los relatos de los informantes se pudo identificar una serie de unidades temáticas naturales, ellas son: la comunicación y mediación, el asertividad, la planificación del tiempo y el reconocimiento de la labor. Cada una de estas unidades temáticas será interpretada con la finalidad de responder a los planteamientos realizados en los objetivos, donde se busca conocer desde la perspectiva del docente los recursos emocionales utilizados para afrontar el estrés laboral.

En primera instancia se aborda la comunicación y mediación, el cual puede ser definido como el medio para expresar y recibir tanto ideas como opiniones respecto de un tema en particular que le permite establecer acuerdos, en este caso en particular en el ámbito laboral, que a su vez conlleve al logro de objetivos y consolidar un clima laboral de entendimiento. Desde los relatos de los informantes se tiene:

**Tabla 10**

*Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: comunicación y mediación*

<b>DV</b>	<b>Relato fenomenológico</b>
1	Frente a las situaciones de conflicto en el aula los trabajo desde la empatía y la comunicación, la cual permite que los niños afloren sus situaciones y lleguen a acuerdos para realizar los trabajos colaborativos que se solicitan en las diferentes activades
2	Cuando se presenta los conflictos, llamo a las partes involucradas pregunto y escucho los diferentes comentarios que realicen y como mediador del proceso reflexiono con cada uno, los involucro, si la situación sigue hablo con la dirección y en últimas con los padres
3	Las situaciones de conflicto son normales en los contextos educativos, cuando se presentan conflicto o situaciones primero pregunto o indago sobre lo ocurrido, luego paso a mediar de manera armónica y firme si es necesario para dar solución al conflicto, dejo que los niños se expresen y los corrijo con amor y hago ver a cada uno lo que no está bien.

**Tabla 10 (cont)***Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: comunicación y mediación*

<b>DV</b>	<b>Relato fenomenológico</b>
5	Procuro fomentar el dialogo y la empatía entre los niños en caso de niños de preescolar los problemas son más por comportamientos sencillos que por situaciones complejas, entonces, se aborda desde el que los niños puedan comprender como se siente el otro con el comportamiento que tuvo, como lo hizo sentir y que, si eso le gustaría, los niños comprenden muy bien a partir del ejemplo, y sobre todo, del dialogo, que aprendan a decir las cosas y a pedir las de buena manera, por el respeto
<b>DNV</b>	<b>Relato fenomenológico</b>
7	Dependiendo de la situación, si el niño presenta situaciones que involucran agresión no solo verbal, sino física, se media con la institución y los padres, si es algo superficial, medio con los niños frente a la importancia del respeto y la empatía, se hace llamado de atención verbal, escrito, remisión psicológica y si a esa instancia no ha mejorado la situación se lleva al comité de convivencia
8	Se resuelven con el dialogo entre las partes, se llegan a acuerdos que ambas partes puedan reconocer sus errores.
9	El diálogo y la concertación son claves fundamentales en la resolución de conflictos.
10	Cuando se presentaban situaciones de conflicto escuchaba la parte y mediaba frente a la situación que se presenta si es de competencia del aula.

El estrés laboral suele estar asociado a los conflictos que se presentan cotidianamente en los espacios de trabajo, en el caso de las instituciones educativas, se dan en diferentes niveles, tanto entre compañeros de trabajo como entre estudiantes, ante esta situación los docentes han optado por acudir a la comunicación, el **reconocimiento** del otro y la **empatía** como lo señala DV1, quien asegura que promueve en sus estudiantes la libre expresión de lo que sienten y piensan de tal manera que puedan llegar a acuerdos, convirtiendo la comunicación en un elemento de **mediación**.

En los procesos comunicativos, como lo indica DV2, se debe oír a las diferentes partes en conflicto y el docente debe actuar como mediador en la situación y no como el quien decide al respecto y dependiendo del nivel del conflicto acude a las diferentes instancias que tienen poder de decisión u orientación. Desde la posición del DV3, se hace un trabajo de mediador y orientador que lleva al reconocimiento de las responsabilidades y consecuencias de los actos o palabras que se emiten. Para el informante DV5, es importante promover la empatía y eso se puede lograr desde procesos de comunicación que le permitan ponerse en la posición del otro pero que estén adecuados al nivel de niños de preescolar.

En cuanto a este aspecto, los DNV, consideran que el dialogo y la empatía no se pueden separar en los niños de preescolar además reconoce que existen diferentes niveles para la

intervención que permitan la solución de los conflictos, pero siempre mediados por la comunicación, esto lo expresa el DNV7 y lo ratifica el DNV8, quien implícitamente indica que el dialogo y por tanto la comunicación permiten el entendimiento o llegar a acuerdos. El resto de los informantes pertenecientes a este grupo mantiene que el dialogo permite el acuerdo y que existen diferentes instancias que pueden aportar para la solución de conflictos como recursos emocionales. Desde la mirada de las competencias sociales, la comunicación tiene un rol importante, como bien lo afirma Bisquerra y otros (ob cit) “dominar las habilidades sociales básicas: escuchar, saludar, despedirse, dar las gracias, pedir un favor, manifestar agradecimiento, pedir disculpas, mantener una actitud dialogante, etc.” (p. 72).

Cada una de las habilidades mencionada está relacionada con la comunicación, es decir, que existe una estrecha vinculación con las competencias emocionales y es que la atención que prestamos a los demás, así como lo que manifestamos tiene implicaciones en el estrés laboral, de ahí que, desde las primeras etapas de formación, en este caso preescolar, se considere y trabaje la comunicación con elemento primordial en las relaciones sociales y laborales.

Pero la comunicación por sí sola no puede combatir el estrés laboral, requiere de otras competencias como la asertividad que está relacionada no solo con comunicación sino también con actitud y personalidad. En los relatos de los informantes se pueden identificar conductas asertivas a la hora de atender situaciones particulares en sus salones de clase:

**Tabla 11**

*Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: asertividad*

<b>DV</b>	<b>Relato fenomenológico</b>
1	Cuando se me presentan situaciones difíciles me apoyo de mis compañeros e institución, pero cuando es por malos entendidos socializo con los niños, entramos conciliar y en algunos casos me apoyo con los padres cuando la situación es muy crítica. Pero el ideal es revisar la situación para llegar a un consenso positivo
2	Un poco de frustración porque los niños muchos de ellos vienen de familias disfuncionales que se maltratan al entorno de su hogar, pero trato de entrar a conciliar y que afloren la situación para dar un resultado positivo, cuando veo mi resultado cumplido me da satisfacción, me pongo retos para sacar las cosas adelante
3	Frente a las situaciones difíciles que se presentan en la labor docente va más en el momento y la educación que se presente muchas veces, reacciono de la manera más positiva posible para no generarme estrés, pero hay otras donde a pesar de intentar manejarlo me produce estrés.

**Tabla 11. Cont.***Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: asertividad*

<b>DV</b>	<b>Relato fenomenológico</b>
4	Busco mantener la calma y reflexionar frente a lo que sucedió, cuando se presenta con un padre de familia la situación, trato de conversar, dialogando, para aclarar el inconveniente con alguna compañera, solo pienso y trato de resolver el inconveniente de la mejor manera posible.
5	Yo procuro tomar un espacio de calma, analizo la situación y luego ya tomo la mejor decisión, siempre es mejor dialogar sobre las cosas que uno percibe que pueden estar pasando, de esa manera creo que cualquier cosa por difícil que sea, solución
<b>DNV</b>	<b>Relato fenomenológico</b>
6	...pido apoyo en otra compañera, para que me colabore con algo en lo que dudo o que me puede dar su punto de vista que me ayude a solucionar la situación.
7	Depende de la situación, situaciones difíciles hay muchas, pero en general busco el apoyo del líder, si hay buena comunicación para ayudar a generar alternativas de solución. Otras veces simplemente se identifica si esa situación y la manera de resolver esta entre el área de dominio, y he estado en el ejercicio de que lo que no me corresponde no lo asumo.
8	Me tomo tiempo para organizar las ideas y poder tomar las decisiones que permiten poder darle la solución más adecuada.
9	Reviso la situación y con calma que me permitan bajar la ansiedad y voy mirando posibles soluciones, y pensar como decir las cosas en el momento apropiado para no desgastarse física ni emocionalmente.
10	Frente a las situaciones difíciles, analizo el escenario o situación q se presenta, trato de mediar, si no se puede me dirijo a la coordinación y en conjunto buscamos soluciones

El estar en contacto diariamente con un grupo grande de personas genera estrés independientemente del clima laboral que se tenga o la función que se cumpla, en el caso de los docentes, ellos están sometidos diariamente a esa tensión propia de su quehacer, tal como lo señala DV1 al indicar que ante los conflictos se *apoya en sus compañeros*, pero también en los gerentes institucionales antes de acudir a otras instancias, en el caso del DV2, dice que busca la conciliación, salida acertada debido que promueve el exponer la situación desde las diferentes miradas y así poder llegar a una solución donde todos se sientan parte de la misma.

Por su parte DV3 sostiene que busca el *lado positivo de las cosas* para evitar el estrés, actitud relacionada con un comportamiento asertivo al igual que DV4, quien *reflexiona antes de actuar* y busca asesoría para dar solución a los conflictos con la finalidad de que se genere el menor estrés posible actitud compartida por DV5 quien hace una pausa antes de actuar o tomar decisiones

La actitud de los docentes no vinculados no difiere mucho del otro grupo docente en tanto

que hacen una pausa para analizar la situación y/o buscan apoyo en otros compañeros antes de decidir, en esta posición coinciden DNV6, DNV7 y DNV8. Por su parte el DNV9 se refiere a un elemento fundamental y es *bajar la ansiedad*, para tener una visión clara de la situación que le evite compromisos físicos y emocionales innecesarios.

El asertividad brinda la oportunidad a las personas de ser auténticas, empoderadas y con personalidad bien definida que tienen la capacidad de actuar de manera honesta sin afectar al otro, tal como lo manifiesta Lacalle (citado en Peinado, 2015) al afirmar que el asertividad es “la capacidad de hacer valer los propios derechos respetando también los de los demás, es decir, una habilidad que permite a las personas que la practican ser fieles a sí mismas en cualquier ocasión” (p. 215).

Un comportamiento asertivo se asocia con una respuesta oportuna y considerada de una persona hacia otra, no se actúa por impulso sino sobre la base de la reflexión y consideración de la situación y los involucrados, este es un recurso emocional que aporta desde las competencias sociales y la inteligencia emocional para el manejo del estrés. En las instituciones educativas cobra especial relevancia el asertividad debido que no solo se espera que las personas actúen en sintonía con estos parámetros, sino que también se espera que los niños compartan este tipo de actuación.

Como parte del proceso de socialización de los niños, en especial los de preescolar, es imprescindible que la asertividad esté presente en las competencias que se promueven en los espacios educativos, así lo indica Peinado (2015):

Ahora bien, la clave de la asertividad como eje vertebrador del proceso de socialización es, sin duda, cómo prepara a las personas para expresar sus propios intereses, creencias, opiniones y deseos de un modo honrado, sin perjudicar ni agredir los deseos, intereses y sobre todo derechos de los demás. (p. 215)

Estas prácticas se dan desde los primeros acercamientos a los espacios de educación formal, donde la socialización juega un papel importante y se debe poner de manifiesto en cada momento una actitud asertiva, de tal manera que se constituya en estilo de vida y no en conducta obligada. Para lograr este propósito el docente debe poseer esta característica y poder de esta manera enseñar con el ejemplo, es más fácil de asumir este comportamiento por parte de los niños cuando es una práctica diaria a cuando es solo un contenido por memorizar.

En sintonía con lo planteado en las unidades temáticas naturales analizadas hasta el

momento se tiene la planificación del tiempo como parte de las competencias sociales que favorecen el control del estrés laboral, parte de los relatos realizados por los informantes indican que:

**Tabla 12**

*Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: planificación del tiempo*

DV	Relato fenomenológico
1	<p>La organización es importante en la planeación por eso trabajo de manera organizada mis tareas y trato de ser flexible a la hora de que pase o ocurra algún cambio...</p> <p>La alta demanda laboral del docente donde tiene carga emocional por el estudiante, la institución y su propio contexto hace que e sobre cargue y genere líneas de tensión donde muchas veces somatizo es por eso que estoy respetando mis tiempos con la familia y de descanso y mejorando las planeaciones para un mejor desempeño.</p>
2	<p>En este momento está bien porque no interfiere mi vida laboral y si debo realizar algo es muy poco porque trato de aprovechar cada espacio para no llevar trabajo a casa.</p>
3	<p>Con la alta demanda de mi labor me agrada tener al día mis actividades y me apoyo de una buena planeación la cual me permite trabajar en el manejo del tiempo y afrontar los diferentes desafíos...</p> <p>En la actualidad tengo un gran conflicto entre el trabajo y mi vida privada ya que muchas veces doy demasiada prioridad de mi vida laboral y estudio antes que mi persona y mis necesidades de descanso y paz mental, es por eso que estoy revisando mis prioridades, ya que mi salud se ha visto afectada</p>
4	<p>Son muchas las competencias importantes en el manejo docente competencias más relevantes de los docentes son la competencia de planificación y organización,..</p> <p>Estoy en el proceso de aprender a organizar mis tempos para no involucrar mi trabajo en mi tiempo con mi familia, ya que en el colegio han dejado trabajos de entrega en apoyo a los PEI y no me han dado tiempo de hacerlos.</p>
5	<p>En la actualidad estoy trabajando medio tiempo me queda tiempo para hacer cosas personales y atender los asuntos del hogar, pero, ciertamente uno debe programar las actividades en parte del tiempo que debería ser personal, entonces a veces ese medio tiempo se extiende, pero eso no se ve...</p> <p>De otra parte, creo que uno debe ser muy organizada para hacer las cosas, todo debe planearse para dar cumplimiento con las metas institucionales y de formación de los niños.</p>
6	<p>La postpandemia ha generado nuevas aperturas en conocimiento tecnológico, permitiendo agilizar procesos, sin embargó cada vez salen más procesos desde el ministerio de educación que los docentes debemos entregar, sin embargó saco mi tiempo para atender mis asuntos personales que es poco, por la alta demanda laboral.</p>
7	<p>La organización es muy importante para la acción de una labor, es por eso que yo me planifico para poder dar cumplimiento con las metas institucionales y de formación de los niños. Y teniendo en cuenta siempre lo prioritario...</p> <p>El tiempo que laboro es más de lo contratado ya que dedico más tiempo al trabajo que a la vida privada. Pero estoy trabajando en el proyecto personal para mejoramiento de calidad de vida</p>

**Tabla 12. Cont.**

*Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: planificación del tiempo*

<b>DNV</b>	<b>Relato fenomenológico</b>
8	La responsabilidad es mi eje central frente a las diversas acciones que se me presentan en mi labor, por eso es importante una buena planeación... Trabajo sobre este tema ya que había sobre pasado mis tiempos y en la actualidad estoy equilibrando lo personal, y lo laboral
<b>DNV</b>	<b>Relato fenomenológico</b>
9	Hay que afrontar las cosas con tranquilidad para no perder la motivación y la vocación, es importante ser organizado, hacer planes de trabajo para no desviar la atención de las cosas importantes y urgentes... En la actualidad estoy trabajando en mi agenda personal y tratar de hacer las cosas de trabajo en la jornada laboral para no llevar trabajo a la casa, eso permite pasar más tiempo de calidad con la familia
10	Frente a la labor trato de priorizar lo importante, manejo de agenda personal, manejo de descanso.

Es bien sabido que el desorden y el caos generan estrés en cualquier espacio de la vida, razón por la cual si se tiene organización y planificación se puede mitigar el efecto del mismo, al revisar los relatos de los informantes se encontró que existe pleno conocimiento de este principio del *orden y la planificación para evitar el estrés laboral*, así como estar preparado para lo inesperado, cosas que están fuera de su control pero que de ocurrir, desde las palabras del DV1 se evidencia que el docente tiene una alta demanda laboral que impacta en lo emocional y resulta necesaria la planificación que lleve al equilibrio entre lo familiar y lo laboral.

Para el DV2, la planificación le permite tener su tiempo laboral separado del familiar, afirma que aprovecha al máximo el tiempo del que dispone para el trabajo, ahora bien, no todos viven la misma experiencia, y se tienen relatos como los de DV3 quien afirma que se encuentra en *conflicto entre su vida laboral y familiar*, generando estrés que le afecta su salud, esto puede llevar a pensar que no se ha organizado ni planifica sus tareas en función del tiempo del que dispone, el informante DV4, expresa que sintió la necesidad de planificar su tiempo para evitar conflictos y estrés.

El informante identificado como DV5, que tiene una condición laboral particular, medio tiempo, ratifica que el campo laboral absorbe en gran medida y le ocupa parte del tiempo que debería estar dedicado a su persona y su familia, situación que genera desequilibrio y estrés al tener que salir de lo planificado para poder cumplir con los compromisos adquiridos.

Para los docentes que no se encuentran vinculados luego de la pandemia, todo ese

proceso represento una oportunidad para formarse y ponerse al día con algunos requerimientos desde el punto de vista del conocimiento, particularmente el relacionado con la tecnología, reconoce la alta demanda laboral que tiene como implicación estrés. Desde su opinión el Ministerio de educación les genera ruptura en la planificación al solicitar recaudos o informaciones de manera inesperada, así lo refiere DNV6.

Para el DNV7, el desarrollo de una labor debe tener un plan claro y preciso, donde se establezcan las prioridades de cada jornada, al igual que otros informantes reconoce que las exigencias laborales sobrepasan el tiempo que corresponde a su trabajo, teniendo implicaciones en lo personal y familiar. El DNV8 está tomando medidas correctivas para mitigar el impacto que se genera por la carga laboral y tiene peso en lo emocional.

Los informantes DNV9 y DNV10, trascienden la planificación laboral y hacen referencia a la *agenda personal*, pero especialmente se esfuerzan para cumplir con lo planificado y evitar distorsiones que le lleven a sufrir de estrés laboral, reconocen la importancia del tiempo que deben dedicar a la familia y el descanso como parte de la dinámica asociada a las competencias sociales.

La planificación es indispensable para el control y logro de objetivos/tareas en el marco del tiempo y las condiciones que se tienen previstas, no es conveniente dejar las cosas al azar, no tener control significa arriesgarse a perder recursos y hacer actividades repetidas, es decir, se desperdicia esfuerzo, para Naranjo (2009)

Todas las personas necesitan aprender a prevenir y controlar el estrés. Quien no lo hace, puede poner en peligro su salud y su tranquilidad, mientras que quien conoce y pone en práctica acciones adecuadas para prevenirlo y afrontarlo puede disfrutar de un estilo de vida más sano y más satisfactorio. (p. 171)

La planificación, entendida como previsión de actividades orientadas al logro de un objetivo, es el mecanismo idóneo para establecer un equilibrio entre lo laboral y lo personal, de tal manera que el estrés no se convierta en un actor presente en la dinámica diaria de los docentes. Este proceso se constituye en elemento fundamental de los recursos emocionales con que cuenta el docente para enfrentar el estrés.

Para cerrar este tema central, se aborda el reconocimiento laboral como parte de las competencias sociales y que está en sintonía con los recursos emocionales que enfrentan los efectos del estrés laboral. Se entiende el reconocimiento laboral como esa exaltación positiva que

se hace por parte de las diferentes instancias de la organización hacia un trabajador en particular, en el caso de ellos docentes puede ser de parte de la gerencia o de los estudiantes. Desde los relatos de los informantes se tiene que:

**Tabla 13**

*Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: reconocimiento de la labor*

<b>DV</b>	<b>Relato fenomenológico</b>
1	En la institución que laboro actualmente si, sin embargo, muchas instituciones por la falta de recursos les han tocado que los docentes afloren su línea creativa para llegar los temas a los niños, en esta institución que le agradezco la oportunidad y confianza de aprender mucho más.
2	La institución me valora y con respeto puedo dar mis apreciaciones. Nos permiten libre decisión de la forma en que planeamos, nos toman en cuenta y piden nuestra opinión cuando es necesaria.
3	En la institución que actualmente laboro si me siento valorado, tienen en cuenta mis experiencias y eso genera una buena disposición para realizar mi labor.
4	Me siento valorada, la directora es la jefe de muchos que quisieran tener, si la jefe valora y mantiene un ambiente tranquilo y de respeto por nuestra labor,
5	La institución me brinda apoyo y confianza, es decir, confían en lo que uno hace, en la metodología, en el proceso, y uno entiende que pues, el tema salarial no es una cuestión que pueda definirse fácilmente depende de muchos factores, como ya se lo indicaba si me siento valorada en la institución, ya son otras cosas que impiden que realmente pudiera ser más satisfactorio, pero no es por no ser valorada.
<b>DNV</b>	<b>Relato fenomenológico</b>
8	A nivel de la institución los docentes así tuvieran alta carga laboral, la institución desde sus posibilidades actuaba frente a las diferentes situaciones que podrían presentarse tanto positivas como negativas y eso generaba tranquilidad en el docente.
9	Completamente valorado lo que ayuda a mejorar la motivación hacia lo que se hace.
10	En la institución si consideran mi criterio y permitió que mi experiencia se pueda colocar al servicio de los procesos educativos de la institución

Son diversas las experiencias donde la carga laboral se ve aligerada por el reconocimiento que la organización hace a su personal, esto implica que, aunque el trabajo absorba más del tiempo y el esfuerzo que corresponde, los trabajadores lo hacen sin sentir presión pues la recompensa está relacionada con el *valor que le dan los demás y el mismo al producto de su esfuerzo*. Al respecto DV1 afirma que este reconocimiento está orientado a la posibilidad que le brinda la gerencia de ser creativo e innovador a la hora de desarrollar su

actividad académica, para DV2 el reconocimiento está representado por permitirle dar sus apreciaciones y opiniones, así como decidir acciones que procuran un trabajo a su medida.

Otra forma de reconocimiento es la *valoración de la experiencia* lo que brinda confianza en lo que hace y como lo hace, estas apreciaciones son compartidas por los informantes DV3, DV4 y DV5 quienes además agregan que la institución brinda apoyo y confianza para el desempeño de su función. Para los docentes no vinculados el reconocimiento también estuvo presente siempre, se sentían *respaldados y valorados*, esto promueve una sensación de equilibrio y tranquilidad que los gerentes educativos pueden manejar para evitar que el estrés dañe el clima laboral de su organización.

La relación entre el estrés y el reconocimiento se puede interpretar desde lo propuesto por Naranjo (2009) “El estrés se presenta cuando la persona identifica una situación o un encuentro como amenazante, cuya magnitud excede sus propios recursos de afrontamiento, lo cual pone en peligro su bienestar.” (p. 173). Para el análisis se parte de la consideración que si el estrés lo genera una situación que se puede considerar amenazante, la participación de la institución y sus gerentes bajo la figura del respaldo pueden llevar a construir un clima de confianza, limitando las posibilidades de aparición o fortalecimiento del estrés.

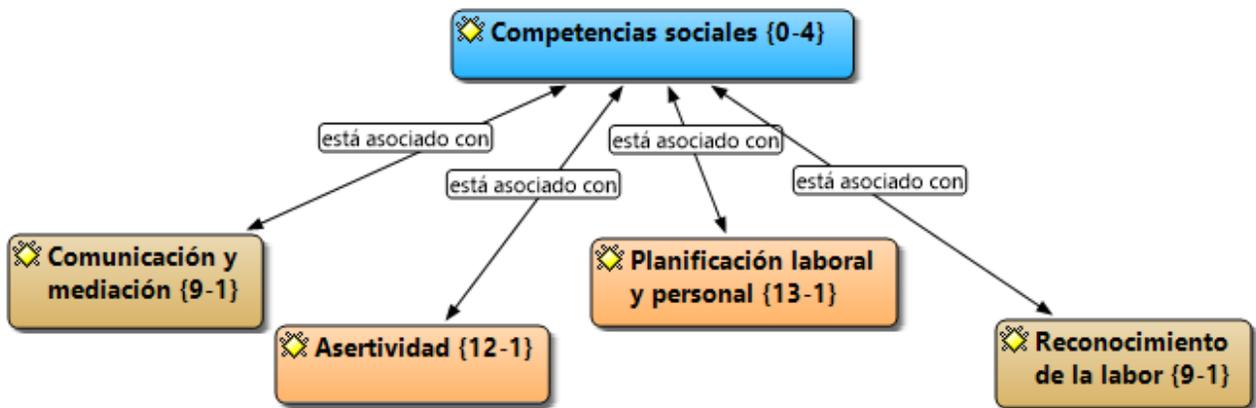
Dentro del análisis de la categoría fenomenológica denominada recursos emocionales, las competencias sociales son de importancia para controlar el nivel de estrés que se puede tener en una organización, trasciende al simple proceso de relaciones interpersonales o establecer una conversación, pues como ya se mostró, busca promover la empatía y el reconocimiento del otro como base para la comunicación y la mediación, que permita establecer acuerdos que limiten los espacios para el estrés laboral.

Por otra parte, se resalta que la asertividad debe ser parte de la cotidianidad de las instituciones educativas, donde los docentes tengan la posibilidad de apoyarse en otros miembros de la organización, centrando su interés en el lado positivo de las cosas y haciendo pausas para reflexionar antes de actuar o tomar decisiones de tal forma que la ansiedad y el estrés no se apoderen del espacio educativo especialmente a nivel de preescolar.

Ser logro determinar qué elementos como la planificación del tiempo y el reconocimiento de la labor docente, apuntan a la confianza y disminución del estrés laboral, haciendo de la tarea docente una labor agradable con poco estrés, el cual es inevitable, pero que permite un equilibrio entre el campo laboral y el personal permitiendo la aparición de medios emergentes como lo son

las agendas personales, entre otras, que sin duda alguna buscan espacios para potenciar las competencias sociales sobre la base de la inteligencia emocional. Gráficamente se describe de la siguiente manera:

**Figura 7.**  
*Red semántica del tema central: competencias sociales*



**Tema central: motivación.**

La motivación es tema de interés en diferentes campos y disciplinas, en la educación es de relevancia pues ya quedó demostrado que la labor docente tiene una gran carga que afecta lo personal, ocasionando estrés que puede impactar en la salud física y mental, en este sentido, se requiere de estímulos para que los trabajadores de la educación no se afecten en el cumplimiento de su función, es aquí donde se hace presente la motivación, la cual según Perret (2016) se puede definir como “la energía interna que nos mueve a romper la comodidad. Nuestro cerebro, por instinto, busca sufrir lo menos posible, tener comodidad y ahorrar recursos.” (p. 12)

Sin duda alguna, la motivación es fundamental para el logro de los objetivos organizacional con el menor impacto personal y laboral posible, es decir, que el trabajador no se sienta sometido a un proceso que lo absorbe y le deja sin energía, sino que por el contrario lo invite a participar de manera espontánea. Desde los relatos de los informantes se tiene que:

**Tabla 14.***Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: motivación positiva*

<b>DV</b>	<b>Relato fenomenológico</b>
1	Siendo la motivación el eje central de toda labor, el docente para hacer el mejor trabajo lo debe hacer desde el gusto y placer de enseñar por eso se debe estar abierto al aprendizaje para dar lo mejor desde su labor.
3	Cuando realizo la planeación de mis actividades las hago desde el querer lo que hago y eso permite que lo haga de la mejor manera, teniendo en cuenta que hay situaciones que se salen del contexto y que no se pueden evitar, pero me gusta enseñar.
4	El ser docente me ha permitido reflexionar y aprender nuevas cosas que las he puesto al servicio de mi labor y de mi vida personal.
5	El colaborar en la vida de mis estudiantes me ha permitido hacerlo con mucho amor ya que siempre se busca la excelencia del ser humano y me hace sentir desarrollada profesionalmente.
<b>DNV</b>	<b>Relato fenomenológico</b>
6	Son muchas las actividades a desarrollar en la labor docente pero la motivación, pero mi motivación si es alta, por la contribución que se hace en cada personita para que pueda ser un excelente ser humano, creo que eso tiene un valor importante, y me hace sentir desarrollada profesionalmente
7	La motivación existe, pero utilizo estrategias que permitan mantenerla y así no se vuelva tan cotidiano y que desde mi autonomía se genere actualización y desarrollo profesional.
8	SI, son importantes para mí, porque me permiten mantener actualizado y dinámico frente a mi labor y como apoyo para los estudiantes es gratificante esta labor.
9	Me motivan mucho porque el logro de los objetivos trazados me trae gran satisfacción profesional y personal, el tratar de mejorar cada año lo realizado hacen que las cosas se vuelvan más prácticas y reduzcan el tiempo que se utiliza para hacerlas.
10	Frente a las actividades realizadas como docente Si son motivantes porque me permite poner al servicio de los estudiantes mi conocimiento y me reta a seguir aprendiendo temas nuevos

Para el talento humano de cualquier organización el importante e indispensable el estímulo que pueda recibir de parte de quienes laboran con él, estos estímulos están asociados a la motivación, la cual según las palabras de los informantes se constituyen en eje central para cumplir con la labor docente de manera eficiente, manifestándose el *gusto por lo que hace* y buscando dar lo mejor de sí, como bien lo enuncio DV1, por su parte el DV3 ratifica que cuando se está motivado, las cosas se hacen porque *se quiere* y no porque corresponde simplemente.

Para los informantes DV4 y DV5, la motivación está en lo que han aprendido en el ejercicio de su función y que les ha permitido crecer tanto laboral como personalmente además de ver en sus estudiantes parte del impacto de su labor, la cual, manifiesta la hace con amor.

Desde los relatos de los DNV, se afirma que la motivación está dada por la contribución que hace a la formación de las nuevas generaciones, por su parte el DNV7, aplica un proceso de renovación de la motivación, expresa que le preocupa caer en lo cotidiano por eso busca la actualización y el desarrollo personal.

Para el DNV8, la motivación es el medio para mantenerse activo frente a la labor que desempeña y destaca, al igual que los demás informantes, lo que representa *aportar a la formación de las nuevas generaciones*. Para DNV9 el logro de los objetivos lo motiva, le da satisfacción profesional y personal y DNV10, indica que su motivación está en el poder servir a los estudiantes, apoyarlos para construir conocimiento. Esa motivación está en sintonía con lo planteado por Perret (2016) debido que, aunque los docentes ya han manifestado que se genera estrés laboral en el cumplimiento de su función, también representa un estímulo para seguir trabajando y aportando al desarrollo de los niños que se encuentran en el nivel preescolar.

Lo expresado hasta el momento se ratifica con lo expuesto por Perret (2016) quien indica que: “Estar motivado nos permite estar más presentes, más interesados en algo, más atentos. Por ello podemos afirmar que quien está motivado vive más el presente, lo disfruta más y lo recuerda más.” (p. 21). Esta es la razón por la cual los docentes se disfrutan lo que hacen, es decir, están constantemente motivados.

Este concepto de motivación este asociado a la siguiente unidad temática natural denominada satisfacción hacia el logro y es que de manera implícita ya se ha destacado en lo manifestado por los informantes en sus relatos, sin embargo, se ratifica con los siguientes relatos:

**Tabla 15.**

*Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: satisfacción hacia el logro*

<b>DV</b>	<b>Relato fenomenológico</b>
1	Cuando estoy trabajando como docente mis sentimientos son satisfacción felicidad, agrado, emociones, disfruto cada momento con esos niños.
2	El ser docente es una labor sublime que me da alegría, autoridad, empatía, gratitud, amor, sorpresa cuando veo mis estudiantes que han evolucionado en su vida y que se convierten en personas sanas para una sociedad.
4	El ser docente y hacer lo que a uno le gusta da una satisfacción que se va sumando independiente de las situaciones que se vivan alrededor pero que me permiten seguir motivado para dar lo mejor de mí con tranquilidad y alegría
5	El contribuir en el ser personas en la vida de personitas me da satisfacción y felicidad por contribuir en la vida de personitas, si hay dificultades, pero la gran recompensa es ver crecer a esos niños que son parte de la vida del docente. ser docente es una labor gratificante

**Tabla 15 (cont)***Relatos fenomenológicos de la unidad temática natural: satisfacción hacia el logro*

<b>DNV</b>	<b>Relato fenomenológico</b>
6	Me agrada mucho mi trabajo y me da satisfacción ya que con mi trabajo contribuyo en la vida de mis estudiantes, para mí los estudiantes son como una batería que lo recarga a uno. Y de otra parte, frustración porque esta profesión debería ser mejor remunerada, pero lo anterior mencionado... compensa algo estos sentimientos encontrados, contribuir en la vida de los niños es la mejor recompensa.
7	Sentimientos de agradecimiento y buena disposición frente a determinadas situaciones que se presentan en la educación.
8	Me agrada ser docente, disfruto esta función, tengo gratitud con la vida por tener la oportunidad de desempeñarme en esta labor. Transmiten conocimientos, construyen valores, viven el crecimiento, desarrollan la personalidad y la capacidad para tomar decisiones.
9	El principal sentimiento es el afecto que se genera hacia otras personas, ponerse en el lugar del otro, comprender sus pensamientos y acciones y generar empatía.
10	Satisfacción y agradecimiento frente a la labor realizada y el cómo los estudiantes van evolucionado con el apoyo del docente.

Queda plenamente ratificado que el docente desarrolla su actividad con gusto y no por obligación y al momento de evaluar lo que le motiva en su trabajo, lo que prevalece es la **satisfacción por el aporte a la formación de los niños** más que cualquier otro aspecto, desde el discurso del DV1, se siente emoción al desempeñar su rol docente, todas emociones positivas, al respecto DV2 ratifica esas emociones, por su parte DV4 y DV5 muestran la satisfacción que sienten al participar en la formación de ellos niños de preescolar y lo hacen pensando en que contribuyen en la formación de personas que van a sumarse a la sociedad de manera positiva.

El DNV6 expresa el gusto por la función que cumple o cumplió durante el período consultado y menciona algo interesante, compara a sus estudiantes con una batería que le da energía para continuar trabajando, por su parte DNV7 manifiesta **agradecimiento** al igual que DNV8, quien deja ver su agrado por la profesión que ejerce y así lo ratifican los demás informantes. Algo curioso es que aun cuando lo económico siempre es tema de discusión, los informantes consultados no hicieron referencia a este aspecto en ningún momento de la entrevista, probablemente resulte complicado entender esta actitud, razón por la cual se trae la cita de Perret (2016)

No siempre tienes que entender a alguien para aceptarlo. En ocasiones buscamos demasiadas explicaciones para entender las acciones o comportamientos de los demás, pero no siempre es necesario. Entender es algo que busca la mente, aceptar es algo que busca el corazón. El corazón no necesita tantos motivos para

aceptar y amar a los demás tal como son. Siempre seremos capaces de considerar a otros como únicos, irrepetibles y extraordinarios, celebrar y festejar las características que los hacen grandes y diferentes. (pp. 28-29)

El tema central denominado motivación lleva a pensar en lo noble que es el ejercicio de la profesión docente, no existe queja, solo agradecimiento y satisfacción por la oportunidad de apoyar en la formación de las nuevas generaciones y aunque el estrés laboral siempre está presente en las instituciones educativas por la carga de trabajo que implica, la esencia de su función le llena de satisfacción, gráficamente se representa de la siguiente manera:

**Figura 8.**

*Red semántica del tema central: motivación*

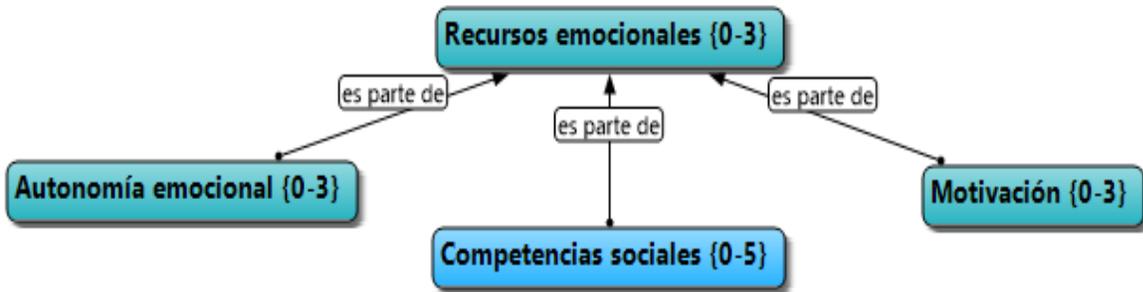


Para cerrar con esta categoría fenomenológica denominada los recursos emocionales, es oportuno mencionar que se asocia, como ya se mencionó, a las competencias socioemocionales, las cuales son la base para reacciones acertadas ante el estrés laboral, evitando que se trascienda la barrera de la salud tanto física como mental. El estrés laboral es calificado como la presión que se ejerce sobre una persona en cuanto a las exigencias en el trabajo y las competencias o disposición que se tienen para responder a las mismas.

Se resalta de esta categoría las respuestas personales de los informantes que aun cuando sintieron que fueron sometidos a situaciones de estrés por el manejo de competencias emocionales fue posible manejar la autonomía emocional y la motivación tanto personal como para manifestarla en las actividades docentes. Gráficamente la categoría se representa de la siguiente manera:

**Figura 9.**

*Red semántica de la categoría fenomenológica recursos emocionales*



En la tabla se presentan las unidades temáticas naturales que conforman los temas centrales, los cuales a su vez forman las categorías fenomenológicas para dar sentido a la esencia de la experiencia.

**Tabla 16**

*Resumen de la esencia de la experiencia*

Unidades temáticas naturales	Temas centrales	Categorías fenomenológicas	Esencia de la experiencia
1. Tensión emocional	Sensaciones personales	Estrés laboral	La inteligencia emocional ante el estrés laboral del docente
2. Resistencia y acomodación			
3. Crisis sanitaria	Situación ambiental		
4. Escaso apoyo organizacional	Condiciones institucionales		
5. Bajo apoyo social			
6. Reorganización y adaptación	Autonomía emocional	Recursos emocionales	
7. Resiliencia y autogestión	Competencias sociales		
8. Comunicación y mediación			
9. Asertividad			
10. Planificación del tiempo			
11. Reconocimiento de la labor			
12. Motivación positiva	Motivación		
13. Satisfacción hacia el logro			

## CAPÍTULO V

### Teorización

#### **La inteligencia emocional ante el estrés laboral del docente en Colombia**

El constructo que emergió de la organización e interpretación de la información constituye la esencia de la experiencia expresada como *la inteligencia emocional ante el estrés laboral del docente en Colombia*, lo cual se manifiesta como los mecanismos emocionales que utilizaron los docentes vinculados y los no vinculados en un escenario, principalmente determinado por una crisis sanitaria que marco a la sociedad en este país y en a nivel global.

Al considerar la discusión fenomenológica se puede decir, de acuerdo a Gardner, (citado por Castanyer, 2015) que el ser humano tiene la capacidad de desarrollar diferentes realidades mentales y aplicarlas en correspondencia a lo que se le presenten, en función de los contextos situacionales. Por ello la autora se atreve a asegurar que aunque se vivieron momentos de tensión, de alta carga laboral, aun cuando se tuvieron notables relatos asociados a la incomodidad, también hubo mecanismos para adecuarse a la realidad, tal como lo expone el autor referido.

Se puede decir que ante el estrés laboral las docentes tuvieron la fortaleza y la oportunidad de manifestar ciertos elementos que caracterizan a la inteligencia emocional. Para Goleman (2015) “la mayoría de los elementos de todos los modelos de inteligencia emocional encajan en cuatro esferas genéricas: la autoconciencia, la autogestión, la conciencia social y la gestión de las relaciones” (p.129). Criterios estos que aunque fueron identificados con otras expresiones reflejan que aun cuando, en algunos casos, se vivió resistencia, desmotivación, también hubo respuestas que permitieron contrarrestar la incertidumbre y la frustración, en la crisis sanitaria.

Es de reflexionar acerca de la importancia de conocer y aplicar los principios de la inteligencia emocional para garantizar la tranquilidad y asumir con buena postura las

desavenencias que se presentan en la escuela y en el diario vivir. Es entonces fundamental teorizar acerca de fenómenos sociales como estos que no solo son experimentados por los docentes, sino también en otros campos laborales, que por cierto según las cifras expuestas, en el capítulo anterior por Plazas et.al (2023), el porcentaje de estrés laboral en Colombia se aproximó al 50% en el año 2023.

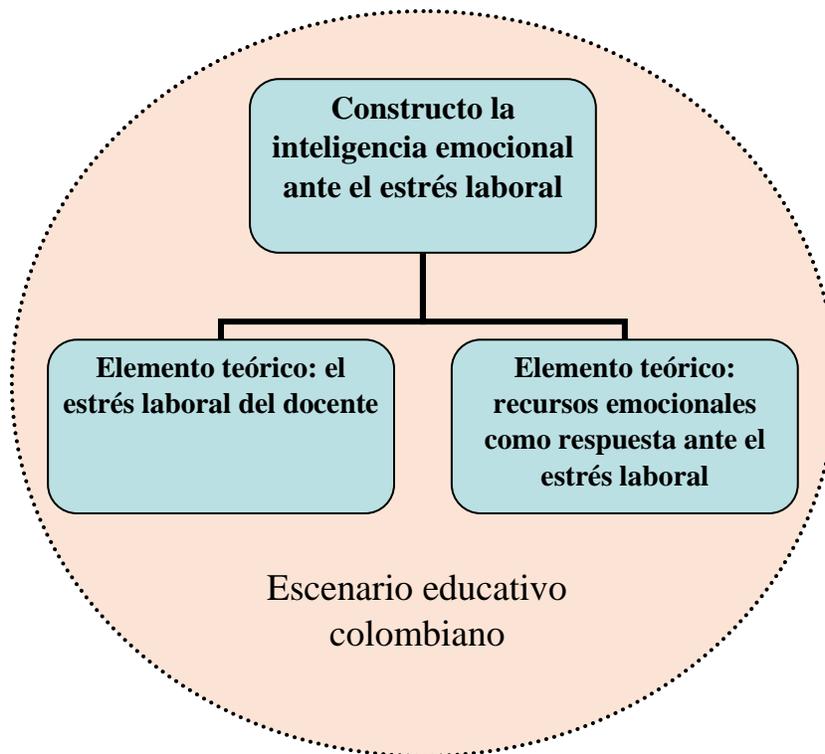
Ahora bien al comprender el fenómeno, a partir de los relatos de las docentes fue posible verificar que existe una correspondencia entre los planteamientos de los autores y la experiencia vivida en el escenario educativo colombiano seleccionado, puesto que ante los síntomas de estrés manifestados fue posible asomar que estuvo presente la capacidad humana para revisar el estado emocional y autogestionarse, lo cual fue una manera de mostrar que se tienen competencias emocionales para reconocer, asumir la situación y actuar.

A la par de mostrar los propios recursos emocionales, fue evidente que aun cuando la situación sanitaria sobrepasaba la respuesta inmediata, por las incertidumbres personales, familiares e institucionales las docentes expresaron la capacidad de autorregulación y gestión de las expectativas y realidades de otros, en este caso se precisa de los estudiantes atendidos junto a sus padres o acudientes, puesto que se tenían que mantener las relaciones comunitarias y laborales.

Es de destacar que este apartado construido por la experiencia de la investigadora, en razón del reconocimiento de la experiencia fenomenológica de los sujetos que apoyaron con sus relatos, se consolida con los referentes o también considerados elementos teóricos vinculados a las categorías fenomenológicas y se denominaron: el estrés laboral del docente así como los recursos emocionales como respuesta ante el estrés laboral en el escenario educativo colombiano, tal como se refleja en el siguiente representación.

**Figura 10**

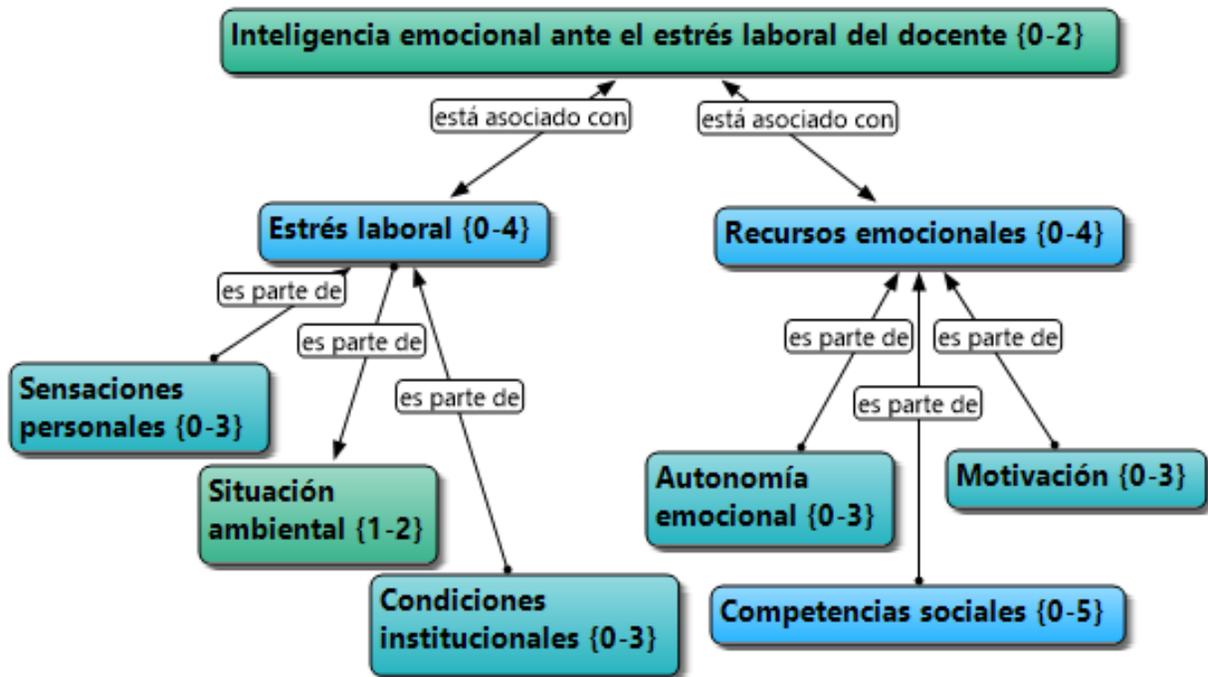
*Grafico integrador del constructo la inteligencia emocional ante el estrés laboral*



Estos elementos teóricos mencionados fueron apoyados con relatos que permitieron primeramente reconocer los factores asociados al estrés laboral y posteriormente los recursos utilizados por los docentes. Como se presenta seguidamente el elemento teórico, soportado por la categoría fenomenológica, estrés laboral fue elaborado a partir de los temas centrales sensaciones personales, situación ambiental y condiciones institucionales. Por su parte lo referido a los recursos emocionales se construyó con base a los temas centrales competencias sociales autonomía emocional y la motivación.

**Figura 11**

*Red semántica del constructo la inteligencia emocional ante el estrés laboral y sus elementos*



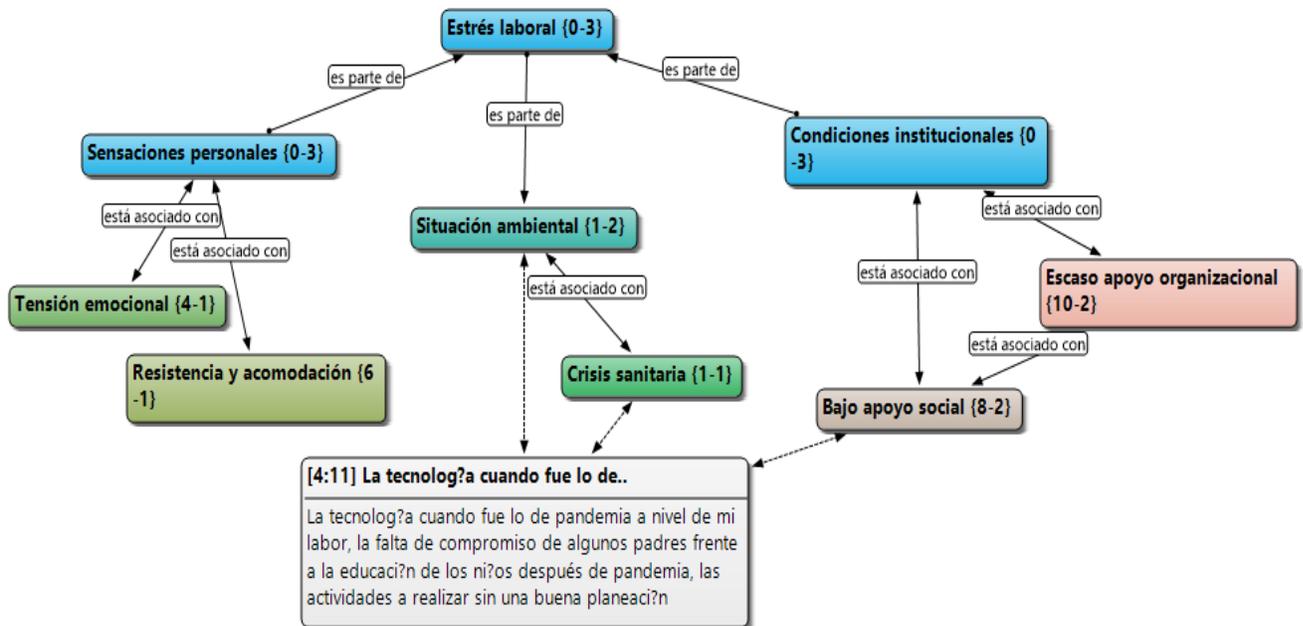
Es necesario precisar que el constructo, que representa la esencia de la experiencia *la inteligencia emocional ante el estrés laboral del docente en Colombia* se explica al dar razón de cada elemento que la constituye, en este sentido se presentan a continuación los mismos.

### *El estrés laboral del docente*

En la red semántica se presentan los temas naturales asociados a los temas centrales asociados a sensaciones personales, situación ambiental y condiciones institucionales que forman parte de la categoría fenomenológica que se transforma en el elemento teórico estrés laboral del docente.

**Figura 12**

*Red semántica del elemento teórico estrés laboral del docente*



El estrés se ha convertido en un fenómeno social recurrente en la actualidad, se puede decir que en las organizaciones, entre ellas las instituciones educativas, el clima laboral se afecta considerablemente por las exigencias a los docentes, tanto de directivos, como por la demanda de atención de los estudiantes, en este caso en una edad escolar de bastante dedicación. Además, no solo se trata del manejo del aula de clase, sino de los requerimientos administrativos que se deben cumplir aunado a las relaciones que debe mantener con compañeros de trabajo y miembros de la comunidad educativa como lo representan los padres o los acudientes.

Conviene mencionar que la Organización Mundial de la Salud (2023) hace una advertencia al expresar que las situaciones estresantes pueden causar problemas mentales, con gran frecuencia se presentan ansiedad o depresión, los cuales demandan atención médica. Por lo que “hay problemas de salud mental que pueden deberse a la persistencia del estrés si este ha empezado a afectar a nuestra vida y nuestro desempeño educativo o laboral” (p. s/n).

El estrés se convierte en un estado de alerta al no ser reconocido y autogestionado, por lo que es esencial en el espacio educativo activar maneras de apoyo emocional que permitan a los docentes y a la comunidad educativa a relacionarse de manera armónica y así superar lo descrito por algunos informantes cuando referían a un escaso apoyo organizacional y a un bajo apoyo

social, puesto que a lo largo de la tesis se ha conocido en palabras de Stora, (citado por Montero, 2010), que "el estrés es causado por el instinto del cuerpo de protegerse a sí mismo". (p.1)

El autor manifiesta que cuando el cuerpo está en emergencia este instinto es bueno porque permite afrontar situaciones, así mismo destaca que permanecer mucho tiempo en esta tensión puede causar síntomas físicos. Se considera que también al afectar psicológicamente se puede imposibilitar para dar respuestas asertivas a los retos de la vida diaria. El mismo autor presenta las causas del estrés laboral, de las cuales solo se mencionaran algunas, estrechamente relacionadas con las narraciones descritas en la discusión fenomenológica:

Exceso y falta de trabajo, ...falta de recompensas por un buen rendimiento laboral, no tener oportunidad de exponer las quejas, responsabilidades múltiples con poca autoridad o capacidad de tomar decisiones, falta de control o de la satisfacción del trabajador por el producto terminado. Superiores, colegas o subordinados que no cooperación ni apoyan. Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición, ...exposición a la violencia, amenazas o intimidaciones, condiciones de trabajo físico desagradables..., exigir demasiado de uno mismo... (p.15)

Según la cita expuesta existen agentes causantes de estrés que al no ser gestionados de manera inteligente terminan afectando la estabilidad socioemocional del trabajador. Estos factores no son generalizables, sin embargo, de acuerdo a la naturaleza de cada persona pueden desencadenar insatisfacción y malestar puesto que algunas de las causas externas, entre ellas las que se derivan de entorno y que son producto del funcionamiento de la organización y otras de son de corte social ocasionadas por el roce social.

Por lo expuesto se considera significativa esta investigación y por las interpretaciones realizadas de los aportes suministrados por las informantes, como agentes que día tras día son quienes han estado sometidas a cargas labores, agudizadas en tiempos de pandemia, por las implicaciones personales económicas, ambientales y sociales que la incertidumbre de una emergencia sanitaria desencadenó. En este sentido conviene resaltar que las informaciones de las docentes permitieron generar teoría al organizar una parte de lo expuesto en la categoría fenomenológica identificada como estrés laboral.

El elemento teórico asociado con el estrés laboral conlleva a considerar que los colegios, especialmente durante la crisis sanitaria, se convirtieron en escenarios educativos con ambientes laborales, aunque haya sido en confinamiento, con fuertes factores estresores. Es así como se

tienen una serie de interpretaciones que dan cuenta de las alteraciones emocionales vividas tanto por docentes vinculados y no vinculados de educación preescolar, que se reflejaron en los relatos asociados a los temas centrales sensaciones personales, situación ambiental y condiciones institucionales.

Desde las narraciones de los informantes se pudo plasmar que las sensaciones personales, sentidas como parte del estrés, estuvieron marcadas por la tensión emocional, esa tensión asociada a la resolución, así como lo que se interpretó como resistencia y acomodación. A partir de los relatos fue interesante evidenciar que ante el estrés laboral, las docentes buscaban maneras de bajar la incertidumbre, tal como se muestra que ante la tensión hubo resolución y al manifestar resistencia se terminaba ajustando la situación hasta la acomodación.

Respecto a la unidad temática natural vinculada a la tensión emocional, las docentes afirmaron acerca de la tensión emocional que sintieron, particularmente en tiempos de la emergencia sanitaria declarada a nivel mundial y que afectó a los habitantes de todos los espacios. Las informantes insistieron en la alta carga laboral, por el cambio de rutinas institucionales, las exigencias desde las instituciones escolares y las incertidumbres para responder ante los aspectos administrativos y académicos que implican las actividades de los colegios.

Con relación a esa tensión emocional sentida por las docentes, se puede decir que predominó la incertidumbre por hechos nuevos y de algún modo desconocidos, porque no se estimaban las consecuencias de la crisis sanitaria. Lo interesante fue que ante sentimientos de estrés y frustración surgieron formas de afrontar la alta carga laboral y por ello las informantes actuaron con la resolución de problemas y toma de decisiones.

Las informantes hicieron alusión a la búsqueda de alternativas, uso de la creatividad, autosuperación de retos, lo cual evidencia que es posible la adaptación ante realidades inciertas, por lo que asertivo utilizar sus recursos personales. Entre los relatos se tiene que hubo rechazo y estrés por la falta de herramientas tecnológicas, sin embargo, hubo flexibilidad y disposición para aprender y actuar con base a nuevas formas de pensar y accionar.

En el mismo sentido de los relatos fenomenológico de tensión y resolución, se aprecia que la resistencia y la acomodación fueron mecanismos de las docentes que caracterizaron gran parte del sentir y actuar. Desde sus vivencias reflejaron en el discurso que hubo crítica constante al sistema, desavenencia, inconformidad y hasta impotencia por falta de recursos físicos y

tecnológicos e imposibilidad de acceso a los mismos; así como es de gran influencia el bajo salario y las condiciones vividas por algunas de las informantes. Esto es reafirmado por autores que teóricamente exponen la incapacidad y sentido de culpa del trabajador por no cumplir con las exigencias del sistema.

Desde las percepciones de los informantes, aun cuando tuvieron resistencia y estuvieron insatisfechos por no sentir correspondencia desde el estado y la misma organización, es decir institución educativa, hicieron reconocimiento de la situación y valoraron otros aspectos que les permitió actuar bajo la acomodación, de allí que fueron relevantes afirmaciones que dieron cuenta de esas respuestas personales para dejar a un lado la crítica y dar respuesta de manera individual para sentirse más cómodas al autogestionar con apoyo en muchos casos de las oportunidades ofrecidas por la red de internet.

Como parte de las vivencias de docentes vinculadas y no vinculadas, para efectos de la teorización es importante hacer referencia al escenario en el cual se experimentó la tensión, la resistencia y así mismo la resolución y la acomodación. Como bien sabido es fueron momentos de crisis humanitaria debido a la nueva normalidad instaurada por la pandemia, identificada en este estudio como una situación ambiental que marco de manera individual y colectiva la vida de maestros, estudiantes, padres y acudientes, directivos y colectividad en general.

Ese escenario vivido por las informantes fue mencionado en reiteradas ocasiones, lo que conlleva a partir de la unidad temática natural crisis sanitaria para referir a factores causantes del estrés por la situación ambiental identificada como tema central, que aludió a circunstancias locales y mundiales generadoras de estresores que agudizaron la actividad escolar, ya marcada por varias realidades institucionales. Las docentes refirieron al miedo, al choque o alto impacto, encierro sentido por la pandemia, manifestaron en algunos casos que ha sido lo más difícil vivido, realidad que se generalizó para muchos, porque a personalmente se asume como investigadora que así fue sentido.

Igualmente, como lo reflejaron los teóricos al aseverar que la crisis sanitaria afecto a todas las esferas del estado e influyó en las alteraciones de los aspectos sociales y laborales, fue expresado por las informantes quienes sufrieron el gran impacto de continuar con labores académicas y administrativas, bajo una modalidad que no era común. En reiteradas ocasiones aludieron a que era un escenario de confinamiento, en el cual deberían seguir atendiendo lo educativo a la par de la realidad personal y familiar. Para ello como se dijo anteriormente fue

fundamental la apertura al uso de la tecnología como aprendizaje y como reto, a la vez como alternativa ante el mismo estrés generado por el uso de herramientas antes poco manejadas.

La realidad vivida de las docentes dibuja hasta el panorama del colegio reflejado en el tema central condiciones institucionales, que se desarrolló con las afirmaciones hacia el escaso apoyo organizacional más relacionado con el funcionamiento de la institución educativa y por otra parte, bastante relacionada el bajo apoyo social más direccionado a las relaciones sociales entre pares.

A lo largo de esta exposición, desde la experiencia de las docentes se plantea, principalmente las que laboraban para el momento, aunado a la resistencia como fue expuesto anteriormente, se sintió insatisfacción y escaso apoyo organizacional. Esta unidad temática natural surgió de las narraciones de las informantes al decir hubo poca consideración por los esfuerzos realizados e incluso se sintió malestar y desagrado por la forma en que la autoridad se relacionó y manejó las situaciones.

A la par de la resistencia sentida fue atribuida al escaso apoyo organizacional el tema salarial, lo cual ocasiona desmotivación. De este modo es evidente que los factores externos son causales del estrés al considerar que un bajo apoyo organizacional, posiblemente bastante asociado a la presión por parte de los directivos para el cumplimiento de las labores escolares, pues refleja insatisfacción, temor a la autoridad, cumplimiento de la labor con poco agrado.

A partir de los relatos de las informantes en la unidad temática natural considerada como bajo apoyo social, hubo sensación de poca comprensión y de falta de trabajo en equipo, lo cual es comprensible porque se trataba de una situación de aislamiento que difícilmente permitía la cohesión social. Para las docentes fue un factor importante asociado al estrés el sentir que hubo limitaciones por la escasez de personal de apoyo en las labores, aunado a la ausencia de apoyo de los compañeros de trabajo para apoyarse en equipo y también a la baja participación de padres de familia para el desarrollo de las actividades escolares.

Según las docentes entrevistadas vinculadas y no vinculadas, la interacción social estuvo restringida, ellas coincidieron que hubo aspectos desfavorables como falta de planeación y de organización del trabajo en equipo y de compromiso de la familia para el logro de las actividades del colegio. Se comprende la influencia del bajo apoyo social porque el ser humano es sociable y está determinado por relaciones de comunicación y de compartir con el otro, no obstante, el laborar desde casa con una interacción restringida conlleva a desestabilizarse.

Muy similar a los relatos de resistencia y acomodación ya presentados, fue evidente en las conversaciones con las docentes que, ante esa percepción de un escaso apoyo organizacional reforzado con el bajo apoyo social, esperado de su grupo laboral y de los familiares o acudientes de los estudiantes, fueron empleados en algunas situaciones de autogestión. Esto es favorable porque la expectativa de un trabajador, como se indicó con apoyo de los teóricos, es mantener un clima armónico con ergonomía, comunicación eficiente y relaciones sociales cónsonas de los profesionales de la docencia.

Se considera que, aunque la situación laboral no era la más amena, ni presentaba todos los criterios de un ambiente laboral apropiado, los docentes debieron acomodarse y gestionar las emociones, recurso personal propio de la inteligencia emocional. Entre los relatos de las docentes se encontraron afirmaciones relacionadas a afrontar la realidad con la mejor disposición, creatividad y reconocieron que cada docente tiene sus propias estrategias de enseñanza.

Entonces se muestra que una vez confrontada la situación de estrés las informantes, en vez de quedarse en el lamento, la crítica y la inconformidad, vieron la necesidad de revisarse, analizar el escenario, acudir a medios tecnológicos, buscar alternativas personales funcionales a la par de sentirlas creativas y apropiadas para adaptarlas. Es una evidencia de la importancia de flexibilizar la planeación y el proceso de enseñanza y aprendizaje, en momentos de conflictos emocionales y condiciones ambientales desfavorables, donde se puede percibir el riesgo.

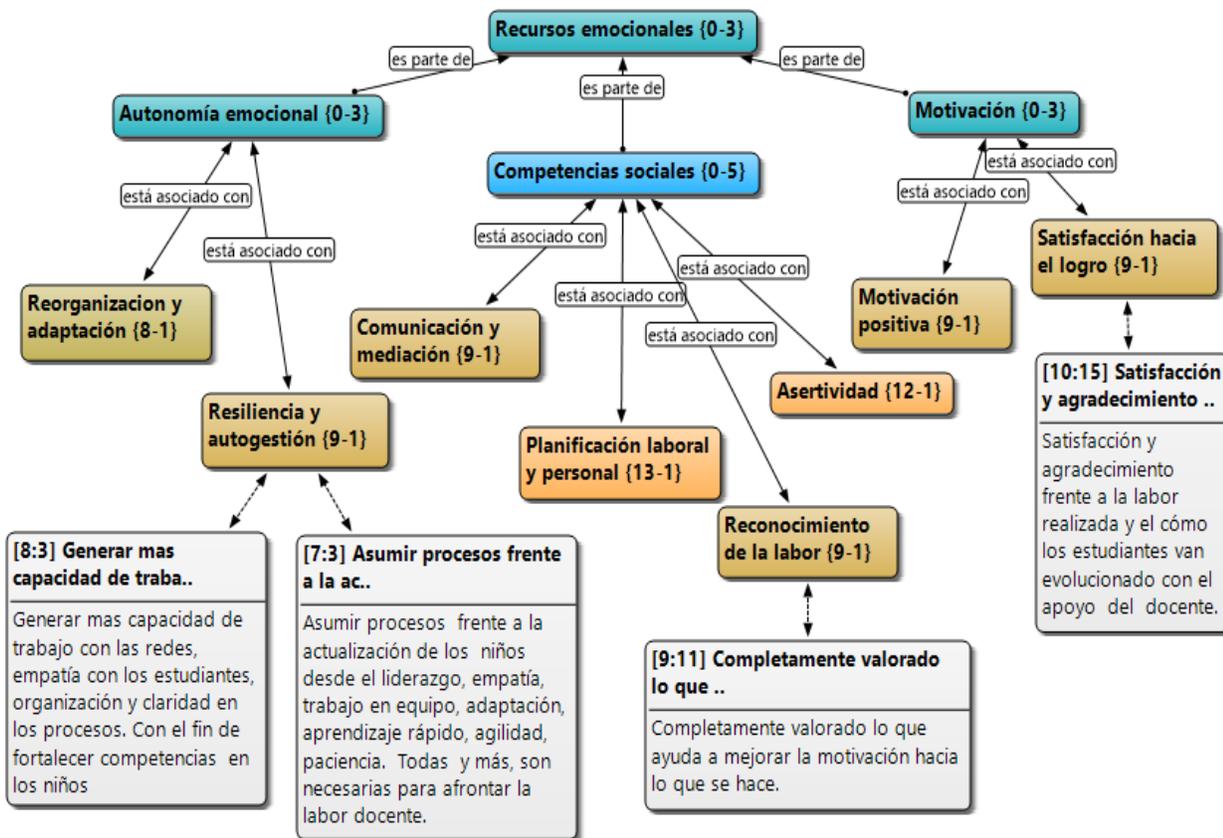
De esta parte se resalta que las personas, ante situaciones de conflicto, tienen la posibilidad de inmiscuirse en el miedo y el aislamiento o bien de reaccionar, con sus capacidades socioemocionales y aplicar la inteligencia defendida por Goleman, para pensar y actuar de manera asertiva. Queda claro que existe una respuesta natural del ser humano que al ser aplicada de manera correcta puede permitir autogestión de sus pensamientos y acciones y terminar acomodándose, sin embargo desde lo observado por la investigadora también se cree oportuno que es necesario ejercer criterios de criticidad y no necesariamente volverse pasivos y terminar acostumbrados a factores estresores que formen una especie de bumerán al mostrar acomodados que no aporten a la superación de crisis y bienestar.

**Recursos emocionales como respuesta ante el estrés laboral en el escenario educativo colombiano**

En la red semántica se presentan los temas naturales asociados a los temas centrales asociados a autonomía emocional, competencias sociales y motivación que forman parte de la categoría fenomenológica que se transforma en el elemento teórico recursos emocionales como respuesta ante el estrés

**Figura 13**

*Red semántica del elemento teórico recursos emocionales como respuesta ante el estrés laboral*



El estrés se ha convertido en el gran enemigo de la salud pública a nivel mundial, no es un secreto que cada día son más los afectados en su salud tanto física como mental, la cual va comprometiendo su desempeño tanto laboral como personal, situación que se ve reflejada en la incapacidad para mantener relaciones tanto sociales como laborales sanas y un ritmo de trabajo

eficiente, todo esto debido al agotamiento e intolerancia que se va acumulando con el paso del tiempo y el sometimiento a actividades que lejos de satisfacer sus necesidades se convierten en una carga pesadas.

En el escenario educativo el estrés es un factor común y de impacto en el desarrollo de las instituciones, las razones para la generación de estrés ya han sido señaladas a lo largo del análisis de la información, desde los relatos de los informantes, quienes han presentado un panorama que dibuja los diferentes matices de la situación y especialmente refleja lo vivido durante la pandemia y posterior a ella, las cuales están asociadas a sensaciones personales como la tensión emocional y la resistencia a cambios bruscos que los llevaron a variar su dinámica, también se puede mencionar la situación ambiental provocada por la crisis sanitaria y las condiciones institucionales al no contar con apoyo social suficiente y que diera respuesta a las necesidades del momento.

En función de lo descrito se rescatan las ideas de Livia y García (2015), (citados por Pegalajar, 2018) quienes aseveran que “el contexto educativo representa un lugar privilegiado para la promoción de las habilidades y el desarrollo de competencias socioemocionales, las cuáles contribuyen de forma positiva al bienestar personal y social de las personas” (p.13). Por tal razón es imperativo que los docentes adquieran las competencias necesarias, en el marco de la inteligencia emocional, a fin de responder de manera asertiva en sus espacios escolares.

A pesar de las adversidades el ser humano, y en este caso particular las docentes, se han adaptado a cada situación, de manera tanto consciente como inconsciente, aplicaron mecanismos para protegerse de las amenazas que surgieron producto de la dinámica social y laboral que las rodeaba. Por ello se puede decir que ante el panorama que se generó durante la pandemia, el personal docente se refugió en una serie de recursos emocionales para mitigar los efectos del estrés que el momento traiga consigo.

Desde los relatos de los informantes y atendiendo a los principios de la fenomenología, se desprendieron algunos aspectos importantes que probablemente acentuaron la crisis en tiempos de pandemia en los docentes de preescolar, entre ellos está el incremento de la carga laboral y la incorporación de la tecnología como medio para continuar con el desarrollo de las actividades académicas.

En primera instancia se aborda lo que fue la incorporación de las tecnologías para administrar el currículo de preescolar, un nivel de educación que demanda mucha dedicación

cuando se está en espacios convencionales y que en entornos virtuales la demanda es mayor y especialmente atendiendo a que el cuerpo docente no estaba completamente preparado para asumir este reto y por otra parte las instituciones educativas no contaban con los medios tecnológicos para tal fin.

La tarea del docente, se vio compartida entre profundizar en el conocimiento del uso de la tecnología con fines académicos y las técnicas y/o estrategias que como docente debía desarrollar para cumplir con los objetivos del nivel de preescolar que estaba desarrollando para el momento del aislamiento social, es decir, le correspondió salir de su zona de confort, romper la rutina y buscar nuevas formas de llevar la información no solo a los niños sino a los representantes incluidos, fueron muchos retos en poco tiempo, sin duda alguna el estrés se hizo presente.

Se resalta que, desde la inteligencia emocional, la cual está presente en cada ser humano, aunque no se tenga conciencia de ella, permite responder o afrontar las situaciones difíciles de manera adecuada como ocurrió en los informantes que participaron en la investigación, quienes respondieron a la presencia del estrés en el medio laboral y personal, recurriendo a lo que emocionalmente les era posible, como es la autonomía emocional, las competencias sociales y la motivación.

Dentro de la autonomía emocional afloró la reorganización y adaptación como medidas para enfrentar el estrés, es decir, el docente de preescolar, ajustó su vida a la nueva rutina laboral y se fue adaptando a las condiciones del momento, esto se asocia a la resiliencia y la autogestión como espacios para superar la crisis que se vivía en el momento, cobrando realce el asumir un estilo de vida saludable, basado en la práctica de ejercicios y el compartir familiar acompañado de jornadas de formación en competencias.

El hacer ejercicios, comer sano, tener tiempos de descanso y el compartir familiar se convirtieron en vías de escape emocional ante el estrés, actividades que se convirtieron en hábitos y luego de la pandemia se siguen aplicando pues se vio y sintió el beneficio que trae para la salud mental y física de las personas, especialmente para los docentes de preescolar, esto permitió afianzar lazos familiares y de amistad, que están relacionados con sentimientos de confianza, respeto, amor y paz, brindando serenidad a la persona en sus actividades y pensamientos.

La mayor preocupación se presentó al momento de cumplir con su jornada laboral,

debido que ya no era en su espacio convencional, es decir, el salón de clase ahora existía entre él y sus estudiantes una pantalla, pero también se hizo presente otro actor que hasta el momento se mantenía a la distancia lo que le permitía actuar con independencia en el proceso de formación de los niños, ese actor eran los padres o acudientes.

Su presencia y en otros casos su ausencia, se convertía en una barrera emocional para actuar, ya que es sabido que los niños ante la presencia de algunos adultos cambian su manera de actuar, fue un proceso complejo que llevó al docente a buscar ayuda para la formación en competencias tecnológicas y estrategias para el desarrollo de sus actividades, ante este escenario se acudió al trabajo en equipo, encontrando en sus pares laborales respuestas a la incertidumbre.

Desde las percepciones de los informantes, se destaca el autoconcepto que puede producir en el docente confianza o dudas, esta es una respuesta emocional a la situación, en este sentido, se hizo evidente lo importante que es el trabajo de las competencias emocionales en el ámbito laboral sin descartar el apoyo médico o de especialistas, no solo para tratar el estrés sino para fortalecer aspectos de la personalidad de los docentes que son indispensables para cumplir su función de manera eficiente sin afectar ni dejarse afectar por la carga laboral.

Las competencias sociales, vienen a aportar a la actividad docente desde diferentes puntos de vista, recordemos que ellas son las que permiten el establecer y mantener buenas relaciones sociales, las cuales en el escenario educativo son indispensable, ya que con ellas se pueden consolidar comunidades de apoyo, basadas en el trabajo en equipo. Como parte de estas competencias, está la comunicación, elemento idóneo para el encuentro y el acuerdo entre las diferentes partes que hacen vida en las instituciones educativas, esta debe estar caracterizada por la empatía y el reconocimiento del otro, aceptándolo tal como es, entendiendo sus circunstancias, aunque no se compartan, además debe entenderse como un proceso de mediación para el cumplimiento de los objetivos académicos.

La comunicación es conceptualizada por los informantes como un diálogo entre las partes, abierto que permite la solución de problemas o conflictos y que se debe atender a los diferentes niveles de consulta que se tiene en la institución educativa para recibir las orientaciones adecuadas ante situaciones particulares con la finalidad de no vulnerar los espacios de autoridad y responsabilidad presentes en las instituciones educativas y que lleve a respuestas oportunas y ajustadas a la norma.

Otro factor que suma a las competencias sociales y que debe estar en sintonía con el

proceso comunicativo es la actuación asertiva de los actores educativos, no solo docentes sino estudiantes y padres o acudientes, y aunque es claro que son niños en edad preescolar, ya desde esta etapa se debe ir promoviendo en ellos la coherencia en el comportamiento como parte de las competencias sociales, es decir que se comunique de manera adecuada y sus relaciones con los compañeros sea respetuosa y considerada, esto más que enseñarse con conceptos se enseña con el ejemplo, de ahí que la actuación del docente es clave en la formación de competencias sociales que pueden apoyar a evitar el estrés laboral.

La asertividad es un estilo de vida, es actitud, que lleva a establecer ambientes favorables para la enseñanza y el aprendizaje. Comportamientos asertivos favorecen un clima laboral satisfactorio, en tiempos de pandemia, los docentes se vieron en la necesidad de bajar la ansiedad y esto lo hicieron sobre la base la reflexión antes de actuar o tomar decisiones, el buscar apoyo en los compañeros y buscando siempre el lado positivo de las cosas, esta actitud no solo sirvió en pandemia sino para el regreso a los espacios convencionales.

La dinámica laboral y social cambio para muchas personas no solo en pandemia pues ese fue el punto de partida para transformaciones radicales que están marcadas por hábitos que se iniciaron en pandemia pero que hasta el día de hoy son recursos emocionales para enfrentar el estrés laboral, durante las entrevistas se pudo evidenciar el compartir de opiniones de docentes que continúan vinculados con la actividad docentes y quienes al momento de las entrevistas no estaban vinculados, comparten opiniones centradas en la inteligencia emocional como respuesta para el estrés laboral, lo importante de establecer equilibrio entre lo familiar/personal y lo laboral.

Como parte del recorrido para efectos de la teorización es relevante hacer referencia a los aportes que desde la planificación del tiempo se hizo para enfrentar el estrés laboral y es que tener orden además de control favorecen la dinámica laboral y emocional de los docentes evitando conflictos entre su vida laboral y familiar. La planificación ofrece la oportunidad de prever para prevenir la improvisación, la cual está ligada a la incertidumbre y el miedo, sentimientos propios del estrés.

En la medida que se establecen límites, entre un ámbito y otro de la vida del docente, en esa misma medida se fortalecen las emociones y la posibilidad de afrontar los retos de una manera favorable tanto para el docente como para los estudiantes, vale reconocer que esta planificación del tiempo aplico en época de pandemia pero mantiene vigencia, la planificación

dejó de ser una actividad normativa para convertirse en una oportunidad estratégica para responder a la dinámica de la realidad del momento.

Como parte de los recursos emocionales se tiene lo que el reconocimiento a la labor desarrollada por el docente puede significar, tanto para él en lo personal como para su entorno laboral, es en líneas generales enviar un mensaje de valoración que dan los demás al producto de su esfuerzo, es visibilizar su acción, dedicación, compromiso y experiencia. Es una oportunidad para mostrar la confianza que se tiene desde la institución en lo que hace, este reconocimiento tiene un efecto en las emociones del docente.

Con el reconocimiento el docente llega a sentirse respaldado y valorado, se traduce en una sensación de que su dedicación ha tenido resultados positivos, que no ha perdido tiempo, lo que le motiva para seguir avanzando y aportando al escenario educativo y especialmente a la educación preescolar donde las demandas de tiempo y dedicación son mayores como producto de la etapa en que se encuentran los niños en este primer acercamiento al sistema educativo formal.

Cada uno de los aspectos señalados hasta el momento tiene implicaciones en el desempeño laboral del docente de educación inicial, en su motivación para dar lo mejor de sí, mitigando los efectos del estrés laboral, esto se logra sobre la base de sentir gusto por lo que se hace y hacerlo porque se quiere y no porque toca. En este caso los informantes manifestaron que trabajan desde el gusto y el amor por aportar a la formación de las nuevas generaciones.

El trabajar con niños, si bien puede generar estrés, también inspira ternura que lleva a trabajar sin pensar en otros aspectos como el tiempo o recursos que implica su labor, este escenario es complejo y por tanto no puede perder el sentido de buscar el equilibrio entre lo personal y lo laboral, ante la consulta obligada de cómo se sienten desde sus experiencias en el ejercicio de la docencia en educación preescolar, los informantes manifestaron gratitud y satisfacción por la labor que cumplen y al ver los resultados que obtienen.

A lo largo de este recorrido desde la experiencia de los docentes se dibuja un panorama que es exigente y provoca estrés, el cual durante la pandemia se profundizó pero que a su vez permitió reconocer aspectos que de otra manera no habrían sido percibidos como la importancia del equilibrio entre lo personal y laboral para mantener una salud física y mental adecuada, también permitió reconocer que la satisfacción en el trabajo trasciende a la remuneración pues en todo momento hablaron de aspectos relacionados con lo emocional y no con lo material eso le

permite a la investigadora asumir que existe vocación y por tanto trabajo voluntario, por agrado y convicción y no por obligación.

Para cerrar este aspecto teórico, como investigadora es pertinente manifestar que el escenario descrito desde lo vivencial por los informantes cobra fuerza ante sus ojos al pertenecer al colectivo docente que ejerce su función en educación preescolar, donde el estrés laboral está siempre presente pero desde la inteligencia emocional se puede hacer frente al mismo, apoyado en la participación de todos quienes hacen vida en las instituciones educativas y aunque cada escuela es una realidad, en todas esta la oportunidad desde las emociones lo importante es hacer un buen manejo de las mismas y estar atentos al trabajo de las competencias emocionales, que permitan atender cualquier situación de crisis de manera eficiente.

## REFLEXIONES FINALES

Reflexionar acerca de una discusión fenomenológica implica inmiscuirse en las vivencias de las informantes, comprender el fenómeno social e interpretarlo de manera que al hacer las descripciones y la reducción de los datos, se respete el estado natural del hecho. En este caso, el constructo la inteligencia emocional ante el estrés laboral del docente, deja una oportunidad de continuar profundizando en el objeto de estudio en posteriores investigaciones, puesto que es de gran interés investigar en temas que comprometen a la sociedad y a la vez se presentan como referentes teóricos que conllevan a considerar al ser humano en su ambiente laboral y la importancia de autogestionar los sentimientos y las emociones bajo condiciones de desavenencia.

Producto del análisis riguroso, de la constante revisión de las informaciones, de la selección de similitudes que llevaron a organizar las coincidencias y revelar las tendencias de comportamiento de los sujetos inmersos en el fenómeno estudiado, fue posible enfatizar que la para estudiar la inteligencia emocional aplicada era necesario primeramente identificar los factores de estrés y posteriormente reconocer los recursos emocionales empleados por las docentes. Es así que se presentan ciertas consideraciones que sintetizan, de alguna manera el constructo elaborado, con la finalidad de dar respuesta a los planteamientos de la investigadora acerca de: los factores que inciden en el estrés laboral de las docentes activas (vinculadas) e inactivas (no vinculadas) de educación preescolar y de los recursos emocionales utilizados por las mismas para afrontar el estrés laboral.

En primer lugar los factores que inciden en el estrés laboral de las docentes activas (vinculadas) e inactivas (no vinculadas) de educación preescolar, se explican por medio de las sensaciones personales y la resistencia mostrada ante situaciones adversas como las situaciones ambientales, determinadas por la crisis sanitaria y las condiciones institucionales donde fue sentido el escaso apoyo organizacional y el bajo apoyo social.

Desde las perspectivas de las informantes fue predominante el estrés generado por el teletrabajo para el cumplimiento de sus funciones académicas y administrativas en la institución. En las expresiones de las docentes la alta carga laboral tuvo incidencia en su estabilidad emocional por factores mencionados en la literatura, tales como los tecnológicos, sociales y económicos. Sin embargo, es de valorar que en los relatos se precisaron aspectos referidos que ante la tensión emocional sufrida, se recurrió a la resolución de problemas.

Las aseveraciones relacionadas con la tensión emocional y la resolución guardan estrecha correspondencia con la resistencia y acomodación, manifiesta por las docentes y luego los mecanismos de autogestión empleados. Es evidente que la naturaleza humana permite responder en circunstancias adversas y aunque se presente la crítica y la insatisfacción como forma de resistencia, también es posible reconocer los elementos estresores, asumir la responsabilidad, en este caso bastante delicada por estar relacionada con infantes en edad preescolar, y posteriormente acomodarse de manera que se contrarresten los efectos que pueden causar malestares psicológicos y físicos.

Es notable que ante la nueva normalidad asumida en tiempos de crisis sanitaria, las informantes al manifestar sus sensaciones personales, reflejaron tensión, alta carga laboral, inconformidad y después fue posible activar mecanismos de defensa ante la vida, por lo que ante la resistencia institucional, posiblemente predominó la esencia humana al desarrollar un trabajo con niños y niñas, que se recurrió al autocontrol como parte de la inteligencia emocional, apoyado en la creatividad, toma de decisiones y manejo de herramientas, especialmente las tecnológicas que permitieron la conectividad.

A partir de los aportes teóricos, combinados con los relatos de las informantes se piensa que la pandemia, como gran crisis sanitaria, influyó significativamente en la estabilidad laboral de los trabajadores, de modo que afectó de manera física y emocional, no obstante ante las exigencias educativas y la responsabilidad adquirida en la tarea docente fue necesario adaptarse, adoptar estrategias diferentes y entre ellas apoyadas en gran magnitud en las TIC.

Además del ambiente global vivido, interiorizado de manera muy subjetiva y familiar, particularmente las docentes reflejaron en sus discursos que estuvieron en unas condiciones institucionales, determinadas por la escasa organización institucional y el bajo apoyo social. Es desde esta postura que se interpreta que entre los factores de estrés laboral, aunados a las sensaciones personales fue condicional de la estabilidad emocional la falta de apoyo del colegio, el manejo inadecuado de las relaciones sociales con las autoridades, los demás compañeros y hasta con los familiares de los educandos.

De todos modos es de gran relevancia destacar que aun sintiendo que las condiciones laborales, asociadas a falta de recursos, insatisfacción por los salarios, poco trabajo en equipo y baja cooperación de las familias y acudientes de los niños y niñas, fue posible autogestionar y responder progresivamente a la adversidad.

Como ya fue expresado en la discusión fenomenológica y en la teorización, fue notable que los relatos de resistencia y acomodación, tenían suficiente correspondencia con las respuestas de las docentes ante las condiciones adversas de la institución y bajo apoyo social, al asomar que no se quedaron en la queja y la inactividad sino por el contrario se acomodaron y activaron mecanismos de autogestión, lo cual se explica más ampliamente en el apartado relacionado con los recursos emocionales asumidos para contrarrestar el estrés laboral..

En segundo orden con el objeto de interpretar desde la perspectiva del docente los recursos emocionales utilizados para afrontar el estrés laboral, se resalta que se emplearon medidas que evidencian el manejo de ciertas estrategias de la inteligencia emocional. Entre los aspectos merecedores de gran reconocimiento se tiene el hecho que en una crisis sanitaria como lo fue la pandemia, el docente gestiono sus emociones y las de los demás, lo cual refleja la disposición y capacidad de sobrellevar circunstancias que cotidianamente se pueden presentar en la labor educativa.

Como parte del proceso de interpretación de los recursos emocionales utilizados para afrontar el estrés laboral desde la perspectiva de los docentes, se tiene que la comunicación, la actitud, orden y motivación son esenciales para enfrentar el estrés. No se trata de algo programado para responder de manera eficiente a una situación de conflicto e inestabilidad, se trata de tener un conjunto de fortalezas que den autoconfianza para responder a las necesidades del momento.

Entre estos recursos se hace referencia a la comunicación, la cual es esencial para el entendimiento entre las partes, esta debe ser clara y directa para evitar interpretaciones erradas que generen conflictos y obstáculos en el desarrollo del proceso educativo, así como en las relaciones con los demás llevando a estrés laboral, quedó demostrado en la investigación que el trabajo en equipo y el apoyo en los compañeros es esencial para mantener un clima de trabajo favorable.

La comunicación por sí sola no puede llevar a la satisfacción, se necesita de una actitud que favorezca la convivencia, esa actitud debe promover la tolerancia, empatía, respeto y el reconocimiento del otro, es una forma de entendimiento coherente entre los miembros de la institución educativa que sirve de ejemplo de vida a los estudiantes y con esta formación se aspira se multiplique este tipo de comportamiento coherente y de respeto.

Estas competencias emocionales de carácter personal deben estar acompañadas de

aspectos externos como es un buen manejo del tiempo, el cual se logra mediante la organización y planificación de actividades en medio del tiempo que se dispone, disminuye la posibilidad de improvisación y caos en la cotidianidad, manteniendo el control y descartando la ansiedad al momento de cumplir con su función.

La institución debe estar atenta a los motivos que guían la acción del docente debido que son una oportunidad para potenciar la satisfacción laboral y de impactar de manera positiva la actividad que realizan con los niños de preescolar. Como bien lo expresan conocedores del tema motivacional, existen factores tanto internos como externos que deben ser identificados para convertirlos en punto de apoyo para el ejercicio de la función docente sin un efecto marcado del estrés laboral.

## REFERENCIAS

- Acosta Amador, E. B. (2021). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño docente, Trujillo 2020. [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54766/Acosta\\_AEB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54766/Acosta_AEB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alarcón Araya, C., Angerstein Kirsten, R., y Calero Calero, M. D. C. (2019). Discurso de los profesores y profesoras de educación básica sobre sus competencias emocionales en el aula. Estudio de caso a realizar en dos colegios de Santiago (Doctoral dissertation, Universidad Academia de Humanismo Cristiano). <https://bibliotecadigital.academia.cl/server/api/core/bitstreams/fe779b07-85da-49fb-838a-37683f308a8e/content>
- Bisquerra, R., y López-Cassá, È. (2020). *Educación emocional: 50 preguntas y respuestas*. Editorial El Ateneo.
- Bustamante Londoño, O. F. y Mejía Aristizábal, L. S. Programa de formación y sus efectos en las competencias socioemocionales de los maestros. *Acción Pedagógica* 28.1 (2019): 82-100. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7997868>
- Cardozo Gutiérrez, L. A. (2016). El estrés en el profesorado. *Revista de Psicología* 2016, N°.15, pp. 75-98. <[http://revistasbolivianas.umsa.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-30322016000100006&lng=es&nrm=iso](http://revistasbolivianas.umsa.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322016000100006&lng=es&nrm=iso)>. ISSN 2223-3032.
- Cejudo, Javier y López-Delgado Ma. Luz. 2017 Importancia de la inteligencia emocional en la práctica docente: un estudio con maestros. *Psicología Educativa*. Volume 23, Issue 1, June 2017, Pages 29-36. <https://doi.org/10.1016/j.pse.2016.11.001>
- Conangla Marín, M. M. (2004). Crisis emocionales: La inteligencia emocional aplicada a situaciones límite. Editorial Amat.
- Constitución Política de Colombia (1991). [Const.]. República de Colombia.

Consejo General de Psicología en España - INFOCOP. (2016). Informe sobre Estrés en el trabajo de la OIT- Día de la Salud y Seguridad en el Trabajo, 2016 <https://www.infocop.es/informe-sobre-estres-en-el-trabajo-de-la-oit-dia-de-la-salud-y-seguridad-en-el-trabajo-2016/>

Cortés Rojas, J. L. (2021). El estrés docente en tiempos de pandemia. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8 (SPE1). [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=s2007-78902021000300006&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=s2007-78902021000300006&script=sci_arttext)

Costa Rodríguez, C., Palma Leal, X., y Salgado Farías, C. (2021). Docentes emocionalmente inteligentes. Importancia de la Inteligencia Emocional para la aplicación de la Educación Emocional en la práctica pedagógica de aula. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 47(1), 219-233. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052021000100219>

CSIC - Consejo Superior de Investigaciones Científicas. (23 de mayo de 2024). Legado Cajal. [Página Web]. <https://www.csic.es/es/legado-cajal#:~:text=Santiago%20Ramón%20y%20Cajal%20es,desarrollo%20y%20la%20plasticidad%20de>

Escera, C. (2004). Aproximación histórica y conceptual a la Neurociencia Cognitiva Universidad de Barcelona. *Cognitiva*, 2004, 16 (2), 000-000. [http://www.ub.edu/brainlab/docs/publicacions\\_pdf/Escera%20\(2004a\)%20Cognitiva%20uncorrected%20proof.pdf](http://www.ub.edu/brainlab/docs/publicacions_pdf/Escera%20(2004a)%20Cognitiva%20uncorrected%20proof.pdf)

Escuela Internacional de Neurociencia Empresarial. (23 de mayo de 2024). ¿Qué dice la Neurociencia sobre la Inteligencia?. Escuela Internacional de Neurociencia Empresarial. <https://www.escoeuniversitas.com/inteligencia-neurociencia/>

Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201-229. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>

Gálvez, C. A., Gutiérrez, L. R., y Rodríguez, T. C. (2020). Inteligencia emocional y burnout en

- docentes de educación inicial de Ayacucho. *Apuntes Universitarios*, 10(2), 30-45.  
<https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/438/497>
- Goleman, D. (2013). *El cerebro y la inteligencia emocional*. Trad. Carlos Mayor Ediciones B, S. A., 2013 Consell de Cent, 425-427 - 08009 Barcelona (España).
- Goleman, D. (2022). *La inteligencia emocional: Por qué es más importante que el cociente intelectual*. EDICIONES B.
- Gutiérrez Torres, A. M., y Buitrago Velandia, S. J. (2019). Las habilidades socioemocionales en los docentes: herramientas de paz en la escuela. *Praxis y Saber*, 10(24), 167-192.  
<https://doi.org/10.19053/22160159.v10.n25.2019.9819>
- Hernández Barraza, V. (2017). Las competencias emocionales del docente y su desempeño profesional. <https://www.alternativas.me/26-numero-37-febrero-julio-2017/147-las-competencias-emocionales-del-docente-y-su-desempeno-profesional>
- Hernández Zamora, G. L, Olmedo Castejón, E. y Ibáñez Fernández, I. (2004). Estar quemado (burnout) y su relación con el afrontamiento *International Journal of Clinical and Health Psychology*, vol. 4, núm. 2, mayo, 2004, pp. 323-336 Asociación Española de Psicología Conductual Granada, España. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=33740206>
- Hernández-Santiago, N. (2020). Ambiente laboral: Implicaciones para la salud mental. *Revista Salud y Conducta Humana*, 7(1).  
<https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:u6r6NRWM9j4J:scholar.google.com/>
- Herrera Torres, L y Buitrago Bonilla, R. E. (2019). Emociones en la educación en Colombia, algunas reflexiones. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2216-01592019000300009&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2216-01592019000300009&script=sci_arttext)
- Houtman, I. (2008). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores / Irene Houtman, Karin Jettinghoff, Leonor Cedillo.

- Organización Mundial de la Salud,  
[https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650\\_spa.pdf?sequence=1](https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf?sequence=1)
- ICCSI. (23 de mayo de 2024). Neurociencia y la inteligencia emocional: su relación. ICCSI.  
<https://iccsi.com.ar/neurociencia-inteligencia-emocional/?shared=false>
- Instituto Nacional de Salud Pública. (2020). Los riesgos del estrés laboral para la salud. México.  
<https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>
- Lozano Andrade, I. y González Almazo, G. (2022). Significados de docentes de educación media superior en torno a las posibilidades y condiciones para el trabajo colegiado. *Praxis Investigativa ReDIE: revista electrónica de la Red Durango de Investigadores Educativos*, 14 (27), 12-2. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8766082>
- Malpartida Gonzales, R. y Farias Gonzales, M. (2021). Estrés y desempeño laboral de los profesionales del área de neurocirugía del Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2020. <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-norbert-wiener/metodologia-de-la-investigacion/taller-de-investigacion-4/22045236>
- Manzur-Vera, G., Rodríguez, C., Vargas, M., y Tapia, K. (2022). Reflexiones de pandemia en la educación superior: revisión teórica del estrés laboral en el rol docente. *Technological Innovations Journal*, 1(3), 60-75. <https://doi.org/10.35622/j.ti.2022.03.004>
- Martínez Miguélez, M. (2006). Ciencia y arte en la metodología cualitativa. Segunda Ed. México: Trillas
- Martínez Miguélez, M. (2016). El conocimiento y la ciencia en el siglo XXI y sus dificultades estereognósicas. Venezuela: Trillas
- Martins, J. (2024). La importancia de la inteligencia emocional.  
<https://asana.com/es/resources/emotional-intelligence-skills>
- Montero Granthon, G. (2010). Nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

[https://www.academia.edu/33560900/Estres\\_Laboral\\_y\\_Paron\\_de\\_Conducta](https://www.academia.edu/33560900/Estres_Laboral_y_Paron_de_Conducta)

Morín, E. (1999). Los siete saberes necesarios para la educación del futuro.

Morín, E., Ciurana, E. R. y Motta, R. D. (2002). Educar en la era planetaria: el pensamiento complejo como método de aprendizaje en el error y la incertidumbre humana. UNESCO - Universidad de Valladolid

Muñoz Luna, M. S. (2023). Constructos teóricos sobre neuroeducación y su relación con la inteligencia emocional en la práctica docente en Educación Básica Primaria. [Tesis de Doctorado, Universidad Pedagógica Experimental Libertador]. <https://espacio.digital.upel.edu.ve/index.php/TD/article/view/716>

Naranjo Pereira, M. L. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. [Revista en línea] Revista Educación 33(2), 171-190, ISSN: 0379-7082, 2009. Disponible en: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/511/527>

Narváez López, O. A. (2019). Revisión teórica documental sobre el estrés laboral y el impacto de las estrategias de afrontamiento para la prevención y manejo del estrés. *Boletín informativo cei*, 6 (3), 15-24. <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/2103/2322>

Organización Mundial de la Salud, OMS. (21 de febrero de 2023). Estrés. [Página Web]. <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>

Oriol-Bosch, Albert. (2012). Resiliencia. [Revista en línea]. Educ. méd. vol.15 no.2 jun. 2012 Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/edu/v15n2/colaboracion2.pdf>

Ortiz Doncel, A. (2017). Factores de riesgo psicosocial intralaboral en docentes universitarios en Girardot (Cundinamarca, Colombia), 2016. *Carta Comunitaria*, 25(144), 82-91. <https://doi.org/10.26752/ccomunitaria.v25.n144.162>

- Otero López, J. M. (2012). *Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria*. Ediciones Díaz de Santos
- Pegalajar Palomino, M. del C., y López Hernáez, L. (2015). Competencias Emocionales en el Proceso de Formación del Docente de Educación Infantil. *REICE. Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia Y Cambio En Educación*, 13(3). <https://doi.org/10.15366/reice2015.13.3.007>
- Peinado Rodríguez, M. (2015). Ciudadanos socialmente competentes: Cómo trabajar la asertividad en educación infantil. [Revista en línea] *Revista de Antropología Experimental* n° 15, 2015. Disponible en: <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/rae/article/view/2614/2106>
- Peña Pico, E. A. (2023). Constructos teóricos sobre la motivación escolar en los espacios rurales desde los aportes de las inteligencias múltiples en Educación Secundaria de Colombia. [Tesis de Doctorado, Universidad Pedagógica Experimental Libertador]. <https://espacio.digital.upel.edu.ve/index.php/TD/article/view/587>
- Pereira Chaves, J. M. (2010). Consideraciones básicas del pensamiento complejo de Edgar Morín, en la educación. *Revista Electrónica Educare*, 14(1), 67-75 <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/educare/article/view/1510>
- Perret Erhard, R. (2016). El secreto de la motivación [libro en línea]. Disponible en: <https://static1.squarespace.com/static/54d1216ae4b032ab36c26b61/t/5aa32f749140b73db65c927f/1520643968955/El+Secreto+de+La+Motivaci%C3%B3n+WEB.pdf>
- Plazas Beltrán, L., Jiménez, C. y Romero Díaz, C. (2023). Estrés Laboral en el área de la Salud. <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/5901/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quiroga, D. (2023). Fortalecimiento del proceso de enseñanza a partir de las habilidades socioemocionales del docente de Básica Primaria en Colombia. [Tesis de Doctorado, Universidad Pedagógica Experimental Libertador]. <https://espacio.digital.upel.edu.ve/index.php/TD/article/view/585>

- Ríos Tonguino, J. A. (2020) Formación por competencias, autocontrol emocional competencia para formar y potenciar. [https://scholar.google.com/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=es&user=wJbZ\\_OIAAAAJ&citation\\_for\\_view=wJbZ\\_OIAAAAJ:hqOjcs7Dif8C](https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=wJbZ_OIAAAAJ&citation_for_view=wJbZ_OIAAAAJ:hqOjcs7Dif8C)
- Rodríguez Gómez, G., Gil Flores. J., y García Jiménez, E. (1999). Metodología de la investigación cualitativa. Málaga: Aljibe.
- Sandín Esteban, M. (2003). Investigación cualitativa en educación. Fundamentos y tradiciones. Madrid: McGrawHill.
- Sylva Lazo (2019). La inteligencia emocional para la prevención y desarrollo emocional en la formación del profesorado en niveles de 3 a 5 años de educación inicial en Ecuador. [Tesis de Doctorado, Universitat de Barcelona. Facultat d'Educació] <http://hdl.handle.net/10803/667837>
- Taramuel Villacreces, J. A. (2019). Relación de la inteligencia emocional con la adquisición de competencias docentes y con el bienestar personal en estudiantes de la Universidad Central del Ecuador Universidad de Alicante. [Tesis de Doctorado, Universidad de Alicante] <https://rua.ua.es/dspace/handle/10045/103647>
- Useche Mora, L. (1992). Fatiga laboral. Universidad Nacional de Colombia Sede Bogotá. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/30462>
- Vesga Galvis, A. M. V. (2021). Lineamientos teóricos basados en la inteligencia emocional para la formación en competencias Tic de los docentes de Educación Primaria en Colombia. [Tesis de Doctorado, Universidad Pedagógica Experimental Libertador]. <http://espacio.digital.upel.edu.ve/index.php/TD/article/view/246>
- Villamizar Acevedo, G. (2020). Encuentros entre la pedagogía crítica y la teoría de la resistencia. Ciencia y Educación, 4 (1), 83-90. <https://doi.org/10.22206/cyed.2020.v4i1.pp83-90>
- Yupari Azabache, I. L., Rabanal-León, H. C., Guzmán-Cárdenas, M. Z., y Rodríguez-Azabache, J. A. (2022). Estudio comparativo del estrés laboral y características del docente en

tiempos de pandemia: Perú-Colombia. In Memorias de la Décima Segunda Conferencia Iberoamericana de Complejidad, Informática y Cibernética: CICIC 2022 (pp. 79-84). <https://www.iiis.org/CDs2022/CD2022Spring/papers/CB854MX.pdf>

Zarco Resa, J. A. (2020). Bienestar emocional en momentos difíciles: La práctica de la atención plena. Punto Rojo Libros.

## Anexos

Anexo A-1 Entrevistas realizadas

Tabla 1: Entrevista Informante 1. Docente que labora

Interrogante	Informante	Postura del informante
1, ¿Qué impacto emocional tuvo para usted el cambio en el modelo educativo derivado de la pandemia por covid-19?	E1-P1	A nivel emocional me dio estrés y ansiedad, debido a lo nuevo frente a las tecnologías y la adaptación hacia la educación remota frente al aprendizaje de los niños y como poder apoyar frente a la atención la institución los procesos educativos, sin embargo, se abrió otra dinámica frente a las tecnologías.
2 ¿Desde el rol como docente ¿cómo influyo la carga laboral frente a la realidad postpandemia.?	E1-P2	La carga laboral aumento debido a que el no envió de los niños al colegio y la reorganización de la vida laboral y familiar y de cómo los docentes debían genera estrategias pedagógicas para que los niños y padres apoyaran las actividades a realizar en casa y de cómo los 1 niño (a) se atrasaban en el desarrollo de su aprendizaje y debíamos contrarrestar esto con actividades de apoyo en casa y refuerzo
3. ¿Frente a la realidad educativa ¿Cuáles son las competencias que posee usted y mencione las requeridas para afrontar su labor docente??	E1-P3	A nivel educativo se fortaleció competencias que permitieron afrontar con optimismo de una mejor manera las diversas situaciones que se presentan apoyados de una actitud positiva, de enseñanza, actitud de escucha los cuales permite tener mejor responsabilidad frente a la labor docente.
4. ¿Respecto a los recursos técnicos institucionales (los tics, factores económicos, mobiliario etc...) ¿Para su desempeño docente como influyen en su labor frente al estrés laboral?	E1-P4	Es muy importante la tecnología, sin embargo, en la institución, han invertido, pero no lo suficiente debido a los bajos recursos que la institución presenta, debido a que el dinero viene del estado y los docentes se han visto abocados a buscar alternativas de aprendizaje y a mantener los problemas en perspectiva y reconocer mis propias limitaciones que me den una mayor perspectiva de la situación.
5. Cuando hay situaciones de conflicto en el aula. ¿cómo son resueltos	E1-P5	Frente a las situaciones de conflicto en el aula los trabajo desde la empatía y la comunicación, la cual permite que los niños afloren sus situaciones y lleguen a acuerdos para realizar los trabajos colaborativos que se solicitan en las diferentes activades
6. ¿Cuáles son los aspectos laborales que la estresan y como las maneja Usted?	E1-P6	Cuando el tiempo de estudio es corto y no alcanza en algunos casos presentar la planeación completa solo respiro y dejo fluir . Cuando alguien no me dice las cosas de buena manera y con el tono de voz adecuado yo pienso que me están llamando la atención y que estoy haciendo las cosas mal y me cierro a esa idea, en este caso no lo resuelvo porque no digo nada de lo q siento.
7.¿Como reacciona Usted ante situaciones difíciles que se presentan en la realización de su labor docente.?	E1-P7	Cuando se me presentan situaciones difíciles me apoyo de mis compañeros e institución, pero cuando es por malos entendidos socializo con los niños, entramos conciliar y en algunos casos me apoyo con los padres cuando la situación es muy crítica. Pero el ideal es revisar la situación para llegar a un consenso positivo
8. ¿Qué situaciones del trabajo docente le provocan malestar y desmotivación?	E1-P8	La falta de consideración frente a los esfuerzos que hacen los docentes de entregar acciones de trabajo fuera su horario y no se reconozca eso, que por malas planeaciones se atrasen mis actividades ya planeadas, sin embargo trato de realizarlo paso a paso para salir delante de este reto
9. ¿En la actualidad cómo está el equilibrio entre su trabajo y vida privada	E1-P9	La alta demanda laboral del docente donde tiene carga emocional por el estudiante, la institución y su propio contexto hace que se sobre cargue y genere líneas de tensión donde muchas veces somatizo es por eso que estoy respetando mis tiempos con la familia y de descanso y mejorando las planeaciones para un mejor desempeño.

Tabla 1: Entrevista Informante 1. Docente que labora

Interrogante	Informante	Postura del informante
10, A su criterio ¿Cuáles son las mayores dificultades a la que usted como docente se ha enfrentado?	E1-P10	A nivel de la institución educativa cuando no me dejan ser, cada docente tiene diferentes estrategias de aprendizaje, por lo tanto, cada docente tiene diferentes maneras de enseñar y pues pienso que debería ser respetable. al fin la búsqueda cumplir con los lineamientos estipulado en cada materia
11. ¿Se siente valorado como docente en esta institución?	E1-P11	En la institución que laboro actualmente si, sin embargo muchas instituciones por la falta de recursos les ha tocado que los docentes afloren su línea creativa para llegar los temas a los niños, en esta institución que le agradezco la oportunidad y confianza de aprender mucho más.
12. ¿Frente a la integralidad de su salud que acciones de bienestar tanto físicas como mentales realiza?	E1-P12	Frente a mi bienestar biopsicosocial hago ejercicio diario y actividades de relajamiento, disfrute en familia
13, ¿Frente a las diferentes demandas laborales cómo afronta usted la realización de sus tareas.?	E1-P13	La organización es importante en la planeación por eso trabajo de manera organizada mis tareas y trato de ser flexible a la hora de que pase o ocurra algún cambio.
14. ¿Las tareas que realiza en su labor le motivan y permiten desarrollarse profesionalmente	E1-P14	Siendo la motivación el eje central de toda labor , el docente para hacer el mejor trabajo lo debe hacer desde el gusto y placer de enseñar por eso se debe estar abierto al aprendizaje para dar lo mejor desde su labor.
15. ¿Qué sentimientos presenta en relación a su labor docente?	E1-P15	Cuando estoy trabajando como docente mis sentimientos son satisfacción felicidad, agrado, emociones, disfruto cada momento con esos niños.

Tabla 2: Entrevista Informante 2. Docente que labora

Interrogante	Informante	Postura del informante
1.¿Qué impacto emocional tuvo para usted el cambio en el modelo educativo derivado de la pandemia por covid-19?	E2-P1	Fue un cambio donde me obligo abrir la mente y explorar otras metodologías diferentes a la que manejaba en el aula, me lleno de frustración, estrés y creatividad a su vez satisfacción de autosuperación en cada reto.
2.¿Desde el rol como docente¿ cómo influyo la carga laboral frente a la realidad postpandemia.?	E2-P2	Me facilito la vida porque por línea se podían hacer cosas entre estas el de enviar material de apoyo a los estudiantes, pagar cosas, me adapte a cuidarme más, aprender hacer más tolerante, por eso la realidad de la postpandemia me permitió poner en prácticas y adaptarme nuevamente al ruido y a la hiperactividad de los niños
3. ¿Frente a la realidad educativa ¿Cuáles son las competencias que posee usted y mencione las requeridas para afrontar su labor docente??	E2-P3	Frente a la labor docente es importante fortalecer mis competencias como el ser creativa, tolerante, resiliente , comunicativa, colaboradora y trabajo en equipo.
4. ¿Respecto a los recursos técnicos institucionales ( las tics, factores económicos, mobiliario etc...) ¿Para su desempeño docente como influyen en su labor frente al estrés laboral?	E2-P4	Cuando estoy bajo presión y estoy en el desempeño laboral los recursos técnicos influyen frente a mi estrés laboral pero siempre sacan lo mejor de mi para afrontar los retos.
5. Cuando hay situaciones de conflicto en el aula ¿cómo son resueltos	E2-P5	Cuando se presenta los conflictos, llamo a las partes involucradas pregunto y escucho los diferentes comentarios que realicen y como mediador del proceso reflexiono con cada uno, los involucro, si la situación sigue hablo con la dirección y en últimas con los padres
6. ¿Cuales son los aspectos laborales que la estresan y como las maneja Usted?	E2-P6	La falta de herramientas para la ejecución de mi labor entre estas como no tener buen internet para proyectar ,me indispone ya que mi materia es mas visual sin embargo trato de aflorar mi creatividad hacer dinámicas y generar otras alternativas que me permitan llegar al estudiante, pero me genera tensión no tener las herramientas necesarias por parte de la institución.
7.¿Como reacciona Usted ante situaciones difíciles que se presentan en la realización de su labor docente.?	E2-P7	Un poco de frustración porque los niños muchos de ellos vienen de familias disfuncionales que se maltratan al entorno de su hogar , pero trato de entrar a conciliar y que afloren la situación para dar un resultado positivo, cuando veo mi resultado cumplido me da satisfacción, me pongo retos para sacar las cosas adelante
8. ¿Qué situaciones del trabajo docente le provocan malestar y desmotivación?	E2-P8	Frente a mi labor el poco apoyo en trabajo en equipo de mis compañeros como de los padres de familia frente a sus deberes me hace sentir malestar, porque entre todos podemos apoyar. porque el fin de todo es buscar estrategias que ayuden a los niños a salir adelante para un mejor futuro.
9. ¿En la actualidad cómo está el equilibrio entre su trabajo y vida privada	E2-P9	En este momento está bien porque no interfiere mi vida laboral y si debo realizar algo es muy poco porque trato de aprovechar cada espacio para no llevar trabajo a casa.

Tabla 2: Entrevista Informante 2. Docente que labora

Interrogante	Informante	Postura del informante
10, A su criterio ¿Cuales son las mayores dificultades a la que usted como docente se ha enfrentado?	E2-P10	La pandemia fue algo de choque que me encerró, y el convivir con mis hijos de lleno me permitió darme cuenta que los hijos crecen sin uno porque las ocupaciones no lo permiten muchas veces disfrutarlos, eso me permitió valorar la familia, también el no encontrarme con los niños y compañeros por la pandemia y la apertura que la tic dieron como parte del aprendizaje.
11. ¿Se siente valorado como docente en esta institución?	E2-P11	La institución me valora y con respeto puedo dar mis apreciaciones. Nos permiten libre decisión de la forma en que planeamos, nos toman en cuenta y piden nuestra opinión cuando es necesaria.
12. ¿Frente a la integralidad de su salud que acciones de bienestar tanto físicas como mentales realiza?	E2-P12	He mejorado mi estilo de vida saludable, hago ejercicio y a nivel mental me pongo retos personales y disfruto con mi familia para despejar mi mente con lo que me gusta.
13, ¿Frente a las diferentes demandas laborales cómo afronta usted la realización de sus tareas.?	E2-P13	Frente a las diferentes demandas laborales, las trabajo desde la línea de entender el porqué de las cosas y así generar una mejor empatía con el otro y con paciencia
14. ¿Las tareas que realiza en su labor le motivan y permiten desarrollarse profesionalmente	E2-P14	Siendo la actividad docente de alta carga laboral, me gusta mucho lo que realizo, y eso me permite estar motivada y desarrollarme personalmente.
15. ¿Qué sentimientos presenta en relación a su labor docente?	E2-P15	El ser docente es una labor sublime que me da alegría, autoridad, empatía, gratitud, amor, sorpresa cuando veo mis estudiantes que han evolucionado en su vida y que se convierten en personas sanas para una sociedad.

Tabla 3: Entrevista Informante 3. Docente que laboran

Interrogante	Informante	Postura del informante
1.¿Qué impacto emocional tuvo para usted el cambio en el modelo educativo derivado de la pandemia por covid-19?	E3-P1	Todo proceso nuevo genera resistencia y yo me concentre en lo que debía ajustar a mis procesos como docente y me acomode y estoy satisfecho con lo actual.
2.¿Desde el rol como docente¿ cómo influyo la carga laboral frente a la realidad postpandemia.?	E3-P2	En la pandemia el trabajo se duplico mientras acomodábamos nuestros procesos me generaba agotamiento y con los cambios como la utilización de recursos digitales aumento más el trabajo a diferencia de años a tras, para los niños el regreso al colegio fue una alegría y un choque al mismo tiempo ya que no pudieron estar en clases presenciales por mucho tiempo.
3. ¿Frente a la realidad educativa ¿Cuáles son las competencias que posee usted y mencione las requeridas para afrontar su labor docente?	E3-P3	Las requeridas para afrontar las diversas situaciones como educador es entre muchas la cual paciencia, trabajo en equipo, resolución de problemas y la comunicación efectiva. la cual permitirá afrontar las diferentes situaciones que se presentan en la labor docente.
4. ¿Respecto a los recursos técnicos institucionales ( las tics, factores económicos, mobiliario etc...) ¿Para su desempeño docente como influyen en su labor frente al estrés laboral?	E3-P4	Tensión por las diversas situaciones en las cuales a veces por la falta de equipos digitales, no puedo hacer uso de algunos recursos ya que muchas veces no todo lo que necesita como material para las clases es concreto y necesito de ayudas digitales, por ende cuando no tengo el acceso no logro llevar a cabo la planeación como deseo y me frustró un poco.
5. Cuando hay situaciones de conflicto en el aula.¿ como son resueltos	E3-P5	La situaciones de conflicto son normales en los contextos educativos , cuando se presentan conflicto o situaciones primero pregunto o indago sobre lo ocurrido, luego paso a mediar de manera armónica y firme si es necesario para dar solución al conflicto, dejo que los niños se expresen y los corrijo con amor y hago ver a cada uno lo que no esta bien.
6. ¿Cuales son los aspectos laborales que la estresan y como las maneja Usted?	E3-P6	Los aspectos laborales que estresan son la falta de compromiso y ayuda de los padres de familia en la educación de los niños, la demora en la entrega de materiales a la hora de realizar decoraciones del colegio, la manera en que dirigen los superiores a corregir o regañar por algo sucedido. Trato de la mejor manera a pesar de que me sacan de mi zona de confort, trato que cuando lo realizo lo hago de buena manera y cumpliendo con lo pedido
7.¿Como reacciona Usted ante situaciones difíciles que se presentan en la realización de su labor docente.?	E3-P7	Frente a las situaciones difíciles que se presentan en la labor docente va mas en el momento y la educación que se presente muchas veces, reacciono de la manera mas positiva posible para no generarme estrés, pero hay otras donde a pesar de intentar manejarlo me produce estrés.
8. ¿Qué situaciones del trabajo docente le provocan malestar y desmotivación?	E3-P8	Las situaciones del trabajo docente que me genera malestar y desmotivación son la mala manera de corregir o dar órdenes de un superior ,las dificultades o imprevistos que se puedan presentar en diferentes situaciones, no poder medir en situaciones de conflicto me frustraban, sin embargo, reviso y busco la mejor solución
9. ¿En la actualidad cómo está el equilibrio entre su trabajo y vida privada	E3-P9	En la actualidad tengo un gran conflicto entre el trabajo y mi vida privada ya que muchas veces doy demasiada prioridad de mi vida laboral y estudio antes que mi persona y mis necesidades de descanso y paz mental, es por eso que estoy revisando mis prioridades, ya que mi salud de ha visto afectada

Tabla 3: Entrevista Informante 3. Docente que laboran

Interrogante	Informante	Postura del informante
10, A su criterio ¿Cuáles son las mayores dificultades a la que usted como docente se ha enfrentado?	E3-P10	las mayores dificultades a las que me he enfrentado como docente escasez de personal de apoyo, baja remuneración salarial, los inconvenientes a la hora de despertar el interés de los alumnos
11. ¿Se siente valorado como docente en esta institución?	E3-P11	En la institución que actualmente laboro si me siento valorado, tienen en cuenta mis experiencias y eso genera una buena disposición para realizar mi labor.
12. ¿Frente a la integralidad de su salud que acciones de bienestar tanto físicas como mentales realiza?	E3-P12	Frente a mi integridad personal cuido mi salud física, siempre trato de comer sano y realizar ejercicio, pero a veces en mi salud mental me olvido de mi misma y me autocorrijo mucho. Por la carga laboral, estoy trabajando en mi estilos de vida saludable.
13, ¿Frente a las diferentes demandas laborales cómo afronta usted la realización de sus tareas.?	E3-P13	Con la alta demanda de mi labor me agrada tener al día mis actividades y me apoyo de una buena planeación la cual me permite trabajar en el manejo del tiempo y afrontar los diferentes desafíos.
14. ¿Las tareas que realiza en su labor le motivan y permiten desarrollarse profesionalmente	E3-P14	Cuando realizo la planeación de mis actividades las hago desde el querer lo que hago y eso permite que lo haga de la mejor manera , teniendo en cuenta que hay situaciones que se salen del contexto y que no se pueden evitar, pero me gusta enseñar.
15. ¿Qué sentimientos presenta en relación a su labor docente?	E3-P15	El ser docente es de muchos sentimientos que al ver crecer en conocimiento y madurez en los estudiantes genera satisfacción y ganas de seguir adelante.

Tabla 4: Entrevista Informante 4. Docente que laboran

Interrogante	Informante	Postura del informante
1.¿Qué impacto emocional tuvo para usted el cambio en el modelo educativo derivado de la pandemia por covid-19?	E4-P1	Me genero tensión a lo nuevo pero evidencie que fue provechoso porque en la pandemia compartí mas con mi familia, yo estudiaba y coloco todo al servicio de mis estudiantes-
2.¿Desde el rol como docente¿ como influyo la carga laboral frente a la realidad postpandemia.?	E4-P2	Ocasiono en mi sobre carga porque los estudiantes toco reforzarles mas los temas que se vieron en la pandemia y múltiples responsabilidades frente a la institución, generando falta de tiempo para mi familia para el docente , fue volver asimilara los cambios para adaptarse.
3. ¿Frente a la realidad educativa¿ Cuales son las competencias que posee usted y mencione las requeridas para afrontar su labor docente.?	E4-P3	Son muchas las competencias importantes en el manejo docente ompetencias más relevantes de los docentes son la competencia de planificación y organización, de comunicación, de trabajar en equipo, de establecer relaciones personales satisfactorias y resolver conflictos, de utilizar las tecnologías de la información y comunicación, de disponer un autoconcepto positivo, de autoevaluación constante. para afrontar la labor docente lo cual permite crecer como docente frente a los aprendizajes
4. ¿Respecto a los recursos técnicos institucionales ( las tics, factores económicos, mobiliario etc...) ¿Para su desempeño docente como influyen en su labor frente al estrés laboral?	E4-P4	En la institución los recursos técnicos sobre todo en las TICS son un factor importante, por lo tanto todos estos recursos influyen mucho puesto que con ellos se logra abordar mejor los temas con los estudiantes ya que es una herramienta importante para su desarrollo escolar como un articulador del sistema educativo sin embargo estos nuevos requerimientos han generado tensión y ansiedad en la labor importante con los estudiantes
5. Cuando hay situaciones de conflicto en el aula..¿ como son resueltos	E4-P5	Es importante promover el dialogo entre las dos partes ,para que comprendan tanto el uno como el otro que fue lo que sintieron promoviendo el respeto y la empatía. cuando el conflicto se acrecienta lo socializo con las directivas del colegio para llegar a unos acuerdos.
6. ¿Cuales son los aspectos laborales que la estresan y como las maneja Usted?	E4-P6	La baja planeación por parte de la institución, la entrega a destiempo de los informes de boletines lo que me genera mi tensión es el mal trabajo en equipo.
7.¿Como reacciona Usted ante situaciones difíciles que se presentan en la realización de su labor docente.?	E4-P7	Busco mantener la calma y reflexionar frente a lo que sucedió , cuando se presenta con un padre de familia la situación trato de conversar, dialogando, para aclarar el inconveniente con alguna compañera, solo pienso y trato de resolver el inconveniente de la mejor manera posible.
8. ¿Qué situaciones del trabajo docente le provocan malestar y desmotivación?	E4-P8	Me provocan malestar cuando no se valora mi labor por parte de la institución la falta de medios y veces por negligencia hace las actividades algo complejas, es por eso que utilizo estrategias tradicionales que me generan desmotivación
9. ¿En la actualidad cómo está el equilibrio entre su trabajo y vida privada	E4-P9	Estoy en el proceso de aprender a organizar mis tempos para no involucrar mi trabajo en mi tiempo con mi familia, ya que en el colegio han dejado trabajos de entrega en apoyo a los PEI y no me han dado tiempo de hacerlos.
10,A su criterio ¿Cuáles son las mayores dificultades a la que usted como docente se ha enfrentado?	E4-P10	La tecnología cuando fue lo de pandemia a nivel de mi labor, la falta de compromiso de algunos padres frente a la educación de los niños después de pandemia, las actividades a realizar sin una buena planeación

Tabla 4: Entrevista Informante 4. Docente que laboran

Interrogante	Informante	Postura del informante
11. ¿Se siente valorado como docente en esta institución?	E4-P11	Me siento valorada, la directora es la jefe de muchos que quisieran tener, si la jefe valora y mantiene un ambiente tranquilo y de respeto por nuestra labor,
12. ¿Frente a la integralidad de su salud que acciones de bienestar tanto físicas como mentales realiza?	E4-P12	Las acciones de bienestar el desarrollo haciendo ejercicio, buenos momentos en familia, integración a nivel del grupo de trabajo
13.¿Frente a las diferentes demandas laborales cómo afronta usted la realización de sus tareas.?	E4-P13	Frente a las diferentes tareas que realizo la hago desde el compromiso que genere como docente y el amor que se da en su labor para que se vea reflejado en muchos de los niños en su vida futura.
14. ¿Las tareas que realiza en su labor le motivan y permiten desarrollarse profesionalmente	E4-P14	El ser docente me ha permitido reflexionar y aprender nuevas cosas que las he puesto al servicio de mi labor y de mi vida personal.
15. ¿Qué sentimientos presenta en relación a su labor docente?	E4-P15	El ser docente y hacer lo que a uno le gusta da una satisfacción que se va sumando independiente de las situaciones que se vivan alrededor pero que me permiten seguir motivado para dar lo mejor de mi con tranquilidad y alegría.

Tabla 5: Entrevista Informante 5. Docente que laboran

Interrogante	Informante	Postura del informante
1.¿Qué impacto emocional tuvo para usted el cambio en el modelo educativo derivado de la pandemia por covid-19?	ES-P1	Fue complejo por los diferentes cambios rápidos que afectaron las emociones en distintas formas, al principio fue esa incertidumbre por algo desconocido que genero miedo y angustia ,por eso se inició un plan frente labor e iniciar a utilizar las herramientas tecnológicas para dar las clases , acciones que genero tensión porque educo niños en edades preescolares y, con ellos mantener la atención a través de un monitor es demasiado difícil, también viví momentos de ansiedad por esta razón, pues debí aprender rápidamente a usar programas de computador que nunca había utilizado, y no había nadie que me pudiera colaborar durante el proceso, esas semanas fueron bastante desgastantes, sentía frustración por no poder trabajar con los niños como solía hacerlo .
2.¿Desde el rol como docente¿ cómo influyo la carga laboral frente a la realidad postpandemia.?	ES-P2	En pandemia fue muy alta la carga laboral debido a imprevistos tecnológicos que se presentaban y de cómo realizar actividades que estuvieran acorde a las actividades de clase. En el caso de los chicos de preescolar que pasan a primaria como es mi caso se ha visto un pequeño desbalance frente a factores motrices y de convivencia, eso ha generado que de mi parte tenga que realizar mayor esfuerzo para que logren ajustarse a los ciclos que para la edad debian ya estar manejando, es decir, mayor esfuerzo para que logren nivelarse.
3. ¿Frente a la realidad educativa ¿Cuáles son las competencias que posee usted y mencione las requeridas para afrontar su labor docente??	ES-P3	Creo que uno debe partir de que se es un ser integral, y que esas competencias que son necesarias en la labor docente lo son también para la vida en muchos aspectos, o sea, uno debe tener competencias técnicas, que son las que le ofrece a uno la profesión, el saber cómo atender las necesidades de los niños para cumplir con las expectativas de aprendizaje, también uno debe tener competencias que ahora se denominan blandas, esas competencias que son de relacionarme con el otro, de comprender al otro, de comunicarme, y esas al igual que las anteriores son importantes cuando uno trabaja con personas, en especial con niños, porque ellos apenas se están formando, están creciendo, y es necesario que uno pueda ofrecerles el mejor desarrollo personal ..
4. ¿Respecto a los recursos técnicos institucionales (las tics, factores económicos, mobiliario etc...) ¿Para su desempeño docente como influyen en su labor frente al estrés laboral?	ES-P4	Frente a mi labor lo que necesite frente al uso de alguna herramienta tecnológica la institución lo facilita ,sin embargo, por haber salones con tantos estudiantes el ruido se concentra en las aulas ,generándome disconformidad frente a la labor docente.

Tabla 5: Entrevista Informante 5. Docente que laboran

Interrogante	Informante	Postura del informante
5. Cuando hay situaciones de conflicto en el aula.¿ cómo son resueltos	ES-P5	<p>Procuro fomentar el dialogo y la empatía entre los niños ,en caso de niños de preescolar los problemas son más por comportamientos sencillos que por situaciones complejas, entonces, se aborda desde el que los niños puedan comprender como se siente el otro con el comportamiento que tuvo, como lo hizo sentir y que, si eso le gustaría, los niños comprenden muy bien a partir del ejemplo, y sobre todo, del dialogo, que aprendan a decir las cosas y a pedir las de buena manera, por el respeto</p>
6. ¿Cuáles son los aspectos laborales que la estresan y como las maneja Usted?	ES-P6	<p>Siendo exigente la labor docente por el contenido de su labor, pero también es gratificante saber que uno es el referente de esos niños ;sin embargo la institución por contar con bajos presupuesto los docentes nos vemos abocados a sacar toda nuestra creatividad y con presupuesto nuestro , el bajo reconocimiento de la institución frente a el tema del salarial , son aspectos que estresan, creo que la labor docente debería ser mejor remunerada.</p>
7.¿Cómo reacciona Usted ante situaciones difíciles que se presentan en la realización de su labor docente?	ES-P7	<p>Yo procuro tomar un espacio de calma, analizo la situación y luego ya tomo la mejor decisión, siempre es mejor dialogar sobre las cosas que uno percibe que pueden estar pasando, de esa manera creo que cualquier cosa por difícil que sea, tiene situación y, definitivamente cuando las cosas son demasiado complejas, busco apoyo en otra compañera, para otro punto de vista que me ayude a solucionar la situación.</p>
8. ¿Qué situaciones del trabajo docente le provocan malestar y desmotivación?	ES-P8	<p>La desmotivación tiene varios factores uno muy importante es el tema salarial , siendo la profesión docente muy importante como todas la profesiones, de otr parte, ver el poco compromiso que en ocasiones tienen los padres frente a la crianza de sus hijos, pretenden que el docente sea la que forme en los valores que desde la casa debieron o deben tener, esa responsabilidad que sí, uno debe asumir pero desde una orientación pedagógica, de formación, pero que es en cabeza de los padres donde recae la mayor responsabilidad, eso no deja de desmotivar en ocasiones.</p>
9. ¿En la actualidad cómo está el equilibrio entre su trabajo y vida privada	ES-P9	<p>En la actualidad estoy trabajando medio tiempo me queda tiempo para hacer cosas personales y atender los asuntos del hogar, pero, ciertamente uno debe programar las actividades en parte del tiempo que deberían ser personal, entonces a veces ese medio tiempo se extiende, pero eso no se ve.</p>

Tabla 5: Entrevista Informante 5. Docente que laboran

Interrogante	Informante	Postura del informante
10. A su criterio ¿Cuáles son las mayores dificultades a la que usted como docente se ha enfrentado?	ES-P10	La mayor dificultad entre muchas fue durante el covid 19 ha sido la mas difícil, pues nos desbordamos a tener que aprender nuevas cosas en el uso de la tecnología, quizás para personas jóvenes eso sea más sencillo, para mi represento todo un reto poder familiarizarme con el uso de las tecnologías, y en como poder acceder a los recursos que ofrece, de otra parte, también el reto de educar a los niños en edad preescolar con estas herramientas, cuando el tiempo de atención de ellos es muy limitado si no se tienen actividades dinámicas y motrices y también de socialización, eso ha sido creo que lo mas difícil que he vivido durante los mas de 25 años que llevo trabajando con niños.
11. ¿Se siente valorado como docente en esta institución?	ES-P11	La institución me brinda apoyo y confianza, es decir, confían en lo que uno hace, en la metodología, en el proceso, y uno entiende que pues, el tema salarial no es una cuestión que pueda definirse fácilmente depende de muchos factores, como ya se lo indicaba si me siento valorada en la institución, ya son otras cosas que impiden que realmente pudiera ser mas satisfactorio, pero no es por no ser valorada.
12. ¿Frente a la integralidad de su salud que acciones de bienestar tanto físicas como mentales realiza?	ES-P12	A nivel de bienestar personal disfruto del tiempo en familia, me gusta hacer actividades extralaborales que me den salud mental, eso me hace sentir bien y me fortalece emocionalmente
13. ¿Frente a las diferentes demandas laborales cómo afronta usted la realización de sus tareas.?	ES-P13	Las diferentes demandas laborales son diarias pero con optimismo y amor por lo que se hace se motiva y eso genera que se siga con ganas ejerciendo esta noble profesión. De otra parte, creo que uno debe ser muy organizada para hacer las cosas, todo debe planearse para dar cumplimiento con las metas institucionales y de formación de los niños.
14. ¿Las tareas que realiza en su labor le motivan y permiten desarrollarse profesionalmente	ES-P14	El colaborar en la vida de mis estudiantes me ha permitido hacerlo con mucho amor ya que siempre se busca la excelencia del ser humano y me hace sentir desarrollada profesionalmente.
15. ¿Qué sentimientos presenta en relación a su labor docente?	ES-P15	El contribuir en el ser personas en la vida de personitas me da satisfacción y felicidad por contribuir en la vida de personitas, si hay dificultades, pero la gran recompensa es ver crecer a esos niños que son parte de la vida del docente. ser docente es una labor gratificante

Tabla 6: Entrevista Informante 1. Docente que han laborado

Interrogante	Informante	Postura del informante
1.¿Qué impacto emocional tuvo para usted el cambio en el modelo educativo derivado de la pandemia por covid-19?	E1-P1	Hace referencia incertidumbre por lo desconocido dándole miedo y angustia y a los cambios rápidos frente a la labor respecto a la tecnología generándole desgaste emocional y ansiedad cuando inicio la pandemia pro el no contacto con los niños; pero aprendí rápidamente a usar programas de computador que nunca había utilizado.
2.¿Desde el rol como docente¿ como influyo la carga laboral frente a la realidad postpandemia.?	E1-P2	Frente a mi trabajo que realice con los niños mas pequeños fue complejo el inicio de las labores , debía enviar material de apoyo , para que con los padres apoyaran la afectación realmente fue mínimas, pero en el caso de los mas grandecitos, los que están próximos a pasar a la primaria, se vio un pequeño desbalance frente a factores motrices y de convivencia, eso genero que de mi parte un mayor esfuerzo para que logran ajustarse a los ciclos que para la edad debían ya estar manejando, es decir, mayor esfuerzo para que logren nivelarse.
3. ¿Frente a la realidad educativa¿ Cuales son las competencias que posee usted y mencione las requeridas para afrontar su labor docente.?	E1-P3	Para poder ser integral las competencias necesarias en la labor docente deben ser coherentes para la vida tanto las competencias técnicas, que son las que le ofrece a uno la profesión, también se debe saber cómo atender las necesidades de los niños como las competencias blandas, que permiten relacionarse uno con el otro, el comprender el comunicarse, y esas al igual que las anteriores son supremamente importantes cuando uno trabaja con niños, porque ellos apenas se están formando, están creciendo, y es necesario que uno pueda ofrecerles el mejor desarrollo.
4. ¿Respecto a los recursos técnicos institucionales ( las tics, factores económicos, mobiliario etc...) ¿Para su desempeño docente como influyen en su labor frente al estrés laboral?	E1-P4	A nivel de recursos el colegio en donde yo trabajo tenían lo básico, les toco hacer ajustes en alguna herramientas tecnológicas las cuales las utilizaba, con previo agendamiento, porque en ocasiones otra docente lo necesitaba, generando muchas veces estrés en mi y el colegio es pequeño, el ruido se concentra en las aulas, los niños muchas veces en los juegos y dinámicas que se realizan, pues necesitan desplegar mucha energía y eso se siente, en ocasiones uno como que si preferiría poder tener otros espacios más amplios para poder desempeñarse.
5. Cuando hay situaciones de conflicto en el aula..¿ como son resueltos	E1-P5	Procuró fomentar el dialogo y la empatía entre los niños, en caso de niños de preescolar los problemas son más por comportamientos sencillos que por situaciones complejas, entonces, se aborda desde el que los niños puedan comprender como se siente el otro con el comportamiento que tuvo, como lo hizo sentir y que si eso le gustaría, los niños comprenden muy bien a partir del ejemplo, y sobre todo, del dialogo, que aprendan a decir las cosas y a pedir las de buena manera por el respeto.

Tabla 6: Entrevista Informante 1. Docente que han laborado

Interrogante	Informante	Postura del informante
6. ¿Cuáles son los aspectos laborales que la estresan y como las maneja Usted?	E1-P6	En cuanto a lo laboral, trabajar con niños es exigente en muchos sentidos, pero a la vez es gratificante, desde que a uno le guste el trabajo puede sobrellevar las cosas de mejor manera, sin embargo, hay cosas que si lo afectan a uno, por ejemplo, el tema del salario, trabajo medio tiempo y es difícil hacer rendir el dinero, creo que la labor docente debería ser mejor remunerada, y eso realmente si estresa, por eso, tengo asesorías escolares que me permiten recibir un ingreso adicional, y con eso sobreponerme a esas necesidades.
7.¿Cómo reacciona Usted ante situaciones difíciles que se presentan en la realización de su labor docente?	E1-P7	Procuró tomar un espacio de calma, analizo la situación para tomar la mejor decisión, o al menos la que considero más positiva. Cuando se involucra los niños procuro dinamizarlos para que descarguen energía e involucro a los padres, y dialogo sobre las cosas que uno percibe que pueden estar pasando, y pido apoyo en otra compañera, para que me colabore con algo en lo que dudo o que me puede dar su punto de vista que me ayude a solucionar la situación.
8. ¿Qué situaciones del trabajo docente le provocan malestar y desmotivación?	E1-P8	El incentivo salarial es importante, pero me genera desmotivación, hay carreras que pagan mejor al profesional, de otra parte, ver el poco compromiso que en ocasiones tienen los padres frente a la crianza de sus hijos, pretenden que la profesora sea la que forme en los valores que desde la casa debieron o deben tener, esa responsabilidad que si, uno debe asumir pero desde una orientación pedagógica, de formación, pero que es en cabeza de los padres donde recae la mayor responsabilidad, eso no deja de desmotivar en ocasiones.
9. ¿En la actualidad cómo está el equilibrio entre su trabajo y vida privada	E1-P9	La postpandemia ha generado nuevas aperturas en conocimiento tecnológico, permitiendo agilizar procesos, sin embargo cada vez salen mas procesos desde el ministerio de educación que los docentes debemos entregar, sin embargo saco mi tiempo para atender mis asuntos personales que es poco, por la alta demanda laboral.
10,A su criterio ¿Cuales son las mayores dificultades a la que usted como docente se ha enfrentado?	E1-P10	Frente a las situaciones vividas el covid 19 ha sido la mas difícil, el uso de la tecnología, para mi represento todo un reto poder familiarizarme con el uso de las tecnologías, y en como poder acceder a los recursos que ofrece, de otra parte el reto de educar a los niños en edad preescolar con estas herramientas, cuando el tiempo de atención de ellos es muy limitado si no se tienen actividades dinámicas y motrices y también de socialización, eso ha sido creo que lo mas difícil que he vivido durante los mas de 25 años que llevo trabajando con niños.
11. ¿Se siente valorado como docente en esta institución?	E1-P11	La institución me brinda apoyo y confianza, frente a la metodología, y el proceso de educación de la institución, a nivel del salario no es una cuestión que pueda definirse fácilmente, ya que era un colegio es pequeño, con pocos estudiantes en algunos grados, y a parte, la situación económica de algunas familias hacen que las pensiones no puedan subirse o se retrasan en los pagos, todo eso hace que la sostenibilidad del colegio sea difícil, y eso se ve reflejado en el pago, pero, a pesar de eso, si me siento valorada en la institución, ya son otras cosas que impiden que realmente pudiera ser mas satisfactorio pero no es por no ser valorada.

Tabla 6: Entrevista Informante 1. Docente que han laborado

Interrogante	Informante	Postura del informante
12. ¿Frente a la integralidad de su salud que acciones de bienestar tanto físicas como mentales realiza?	E1-P12	Se hace necesario el equilibrio entre vida y el trabajo por eso estoy disfrutando de tiempo en familia, en actividades extralaborales haciéndome sentir bien diariamente, y fortaleciéndome emocionalmente
13.¿Frente a las diferentes demandas laborales cómo afronta usted la realización de sus tareas.?	E1-P13	La carga laboral y los efectos en calidad de vida es un tema que trabajo con optimismo y amor en lo que realizo ya que eso me mantiene motivada y con ganas de continuar ejerciendo esta noble profesión. y la labor se verá reflejada en muchos de ellos en su vida futura y con el apoyo de mi familia que es mi factor protector.
14. ¿Las tareas que realiza en su labor le motivan y permiten desarrollarse profesionalmente	E1-P14	Son muchas las actividades a desarrollar en la labor docente pero la motivación pero mi motivación si es alta , por la contribución que se hace en cada personita para que pueda ser un excelente ser humano, creo que eso tiene un valor importante, y me hace sentir desarrollada profesionalmente
15. ¿Qué sentimientos presenta en relación a su labor docente?	E1-P15	Me agrada mucho mi trabajo y me da satisfacción ya que con mi trabajo contribuyo en la vida de mis estudiantes, para mi los estudiantes son como una batería que lo recarga a uno. Y de otra parte, frustración porque esta profesión debería ser mejor remunerada, pero lo anterior mencionado... compensa algo estos sentimientos encontrados, contribuir en la vida de los niños es la mejor recompensa.

Tabla 7: Entrevista Informante 2. Docente que han laborado

Interrogante	Informante	Postura del informante
1.¿Qué impacto emocional tuvo para usted el cambio en el modelo educativo derivado de la pandemia por covid-19?	E2-P1	Los cambios frente al COVID 19 me genero resistencia por lo complejo del cambio, entre mi parte positiva fue que interactué poco y el espacio de casa me genero confort, mi creatividad se aflojo más, un poco complejo para el manejo de los niños, pero los sistemas apoyaron mucho.
2.¿Desde el rol como docente ¿cómo influyo la carga laboral frente a la realidad postpandemia.?	E2-P2	Después de salir de esta crisis considero que volver a la forma tradicional de clase no genero ningún cambio drástico que conllevara a una recarga laboral, ya que el proceso se hizo de forma paulatina, por lo tanto, hubo espacio para la adaptación. Hay la sensación de que se cuenta con menos tiempo en la presencialidad por aquello de que se gasta tiempos en el traslado. y hay atraso en los niños.
3. ¿Frente a la realidad educativa¿ Cuáles son las competencias que posee usted y mencione las requeridas para afrontar su labor docente?	E2-P3	Asumir procesos frente a la actualización de los niños desde el liderazgo, empatía, trabajo en equipo, adaptación, aprendizaje rápido, agilidad, paciencia. Todas y más, son necesarias para afrontar la labor docente.
4. ¿Respecto a los recursos técnicos institucionales (las tics, factores económicos, mobiliario etc...) ¿Para su desempeño docente como influyen en su labor frente al estrés laboral?	E2-P4	Los recursos que la institución daba era buenos , pero escasos, tocaba por turnos para tener acceso a ellos, utilizaba otras estrategias para el apoyo de las actividades
5. Cuando hay situaciones de conflicto en el aula... ¿cómo son resueltos	E2-P5	Dependiendo de la situación, si el niño presenta situaciones que involucran agresión no solo verbal, sino física. se media con la institución y los padres, si es algo superficial, medio con los niños frente a la importancia del respeto y la empatía, se hace llamado de atención verbal, escrito, remisión psicológica y si a esa instancia no ha mejorado la situación se lleva al comité de convivencia
6. ¿Cuáles son los aspectos laborales que la estresan y como las maneja Usted?	E2-P6	Que no haya un lineamiento claro, que pidan cosas a último momento, que no reconozcan la labor docente y el buen desempeño, que pongan tareas a última hora, que no sean consecuentes entre el decir y el hacer, que haya sobrecarga laboral. Algunas veces se expresa la inconformidad y se busca llegar a acuerdos, otras veces se hace la tarea con el disgusto y se cumple y ya.
7.¿Cómo reacciona Usted ante situaciones difíciles que se presentan en la realización de su labor docente?	E2-P7	Depende de la situación, situaciones difíciles hay muchas, pero en general busco el apoyo del líder, si hay buena comunicación para ayudar a generar alternativas de solución. Otras veces simplemente se identifica si esa situación y la manera de resolver esta entre el área de dominio, y he estado en el ejercicio de que lo que no me corresponde no lo asumo.
8. ¿Qué situaciones del trabajo docente le provocan malestar y desmotivación?	E2-P8	A nivel del grupo de docentes se ha generado subgrupos de preferencia que la envidia y el poco liderazgo, generan tensión a nivel de los equipos y el bajo pago salarial a los docentes que presentan alta carga laboral.

Tabla 7: Entrevista Informante 2. Docente que han laborado

Interrogante	Informante	Postura del informante
9. ¿En la actualidad cómo está el equilibrio entre su trabajo y vida privada	E2-P9	El tiempo que laboro es más de lo contratado ya que dedico más tiempo al trabajo que a la vida privada. Pero estoy trabajando en el proyecto personal para mejoramiento de calidad de vida
10. A su criterio ¿Cuáles son las mayores dificultades a la que usted como docente se ha enfrentado?	E2-P10	No tener herramientas o estrategias para poder generar alguna intervención y posible solución. Que no se desarrollen procesos equitativos y justos en la institución.
11. ¿Se siente valorado como docente en esta institución?	E2-P11	La institución a nivel de bienestar laboral no incentiva, muchas veces el bajo reconocimiento frente al salario emocional a los docentes, no revisan la hoja de vida del docentes frente al incremento salarial .
12. ¿Frente a la integralidad de su salud que acciones de bienestar tanto físicas como mentales realiza?	E2-P12	Por la necesidad de suplir lo económico, abordo diversas responsabilidades laborales que agobian y se pierde el norte en lo que respecta al bienestar. Y he descuidado mi salud
13. ¿Frente a las diferentes demandas laborales cómo afronta usted la realización de sus tareas?	E2-P13	La organización es muy importante para la acción de una labor, es por eso que yo me planifico para poder dar cumplimiento con las metas institucionales y de formación de los niños. Y teniendo en cuenta siempre lo prioritario
14. ¿Las tareas que realiza en su labor le motivan y permiten desarrollarse profesionalmente	E2-P14	La motivación existe, pero utilizo estrategias que permitan mantenerla y así no se vuelva tan cotidiano y que desde mi autonomía se genere actualización y desarrollo profesional.
15. ¿Qué sentimientos presenta en relación a su labor docente?	E2-P15	Sentimientos de agradecimiento y buena disposición frente a determinadas situaciones que se presentan en la educación.

Tabla 8: Entrevista Informante 3. Docente que han laboran

Interrogante	Informante	Postura del informante
1, ¿Qué impacto emocional tuvo para usted el cambio en el modelo educativo derivado de la pandemia por covid-19?	E3-P1	A nivel de impacto el normal por el covid 19 , pero se me facilito mucho los sistemas y trabaje lo mejor posible con mi grupo de trabajo.
2,¿Desde el rol como docente ¿cómo influyo la carga laboral frente a la realidad postpandemia.?	E3-P2	Se duplico el trabajo porque la atención no tenía un limite de tiempo, no se establecieron espacios de atención, pero he realizado una buena planeación para poder ejecutar en esos tiempos de respuesta de cada actividad
3. Frente a la realidad educativa ¿Cuáles son las competencias que posee usted y mencione las requeridas para afrontar su labor docente.?	E3-P3	Generar más capacidad de trabajo con las redes, empatía con los estudiantes, organización y claridad en los procesos. Con el fin de fortalecer competencias en los niños
4. ¿Respecto a los recursos técnicos institucionales ( las tics, factores económicos, mobiliario etc...) ¿Para su desempeño docente como influyen en su labor frente al estrés laboral?	E3-P4	No influye en en la entrega de información por parte del docente, pero si en la evolución de las tecnológicas y actualizaciones en niños respeto a procesos educativos, la falta de equipos tecnológicos que son soporte en la educación de los niños, me dejaba algo tensionado.. y atrasaba mis procesos algunas veces.
5. Cuando hay situaciones de conflicto en el aula.¿ cómo son resueltos	E3-P5	Se resuelven con el dialogo entre las partes, se llegan a acuerdos que ambas partes puedan reconocer sus errores.
6. ¿Cuáles son los aspectos laborales que la estresan y como las maneja Usted?	E3-P6	Cuando solicitan información para que sea entregada de manera inmediata, la forma como los manejo es tomando un espacio para pensar y organizar nuevamente las tareas para poder cumplirlas.
7.¿Cómo reacciona Usted ante situaciones difíciles que se presentan en la realización de su labor docente?	E3-P7	Me tomo tiempo para organizar las ideas y poder tomar las decisiones que permiten poder darle la solución más adecuada.
8. ¿Qué situaciones del trabajo docente le provocan malestar y desmotivación?	E3-P8	Cuando los compañeros no se comprometen con las tareas que como equipo debemos hacer para el cumplimiento de las metas y tareas. Sin embargo genero fuerza interna que me permite salir adelante de eso
9. ¿En la actualidad cómo está el equilibrio entre su trabajo y vida privada	E3-P9	Trabajo sobre este tema ya que habia sobre pasado mis tiempos y en la actualidad estoy equilibrando lo personal, y lo laboral
10, A su criterio ¿Cuáles son las mayores dificultades a la que usted como docente se ha enfrentado?	E3-P10	La falta de compañeros que apoyen los proceso educativos, El mal uso del tiempo libre por parte de estudiantes y padres de familia, La desmotivación hacia el aprendizaje, las malas prácticas pedagógicas que desmotivan a los estudiantes y el regaño frecuente y los condicionamientos como método para que los estudiantes hagan lo que deben hacer.
11. ¿Se siente valorado como docente en esta institución?	E3-P11	A nivel de la institución los docentes así tuvieran alta carga laboral, la institución desde sus posibilidades actuaba frente a las diferentes situaciones que podrían presentarse tanto positivas como negativas y eso generaba tranquilidad en el docente.

Tabla 8: Entrevista Informante 3. Docente que han laboran

Interrogante	Informante	Postura del informante
12. ¿Frente a la integralidad de su salud que acciones de bienestar tanto físicas como mentales realiza?	E3-P12	Como parte del equilibrio personal hago pausas activas, y trabajo en tomar el fin de semana de descanso
13.¿Frente a las diferentes demandas laborales cómo afronta usted la realización de sus tareas.?	E3-P13	La responsabilidad es mi eje central frente a las diversas acciones que se me presentan en mi labor, por eso es importante una buena planeación
14. ¿Las tareas que realiza en su labor le motivan y permiten desarrollarse profesionalmente	E3-P14	SI, son importantes para mi, porque me permiten mantener actualizado y dinámico frente a mi labor y como apoyo para los estudiantes es gratificante esta labor.
15. ¿Qué sentimientos presenta en relación a su labor docente?	E3-P15	Me agrada ser docente, disfruto esta función, tengo gratitud con la vida por tener la oportunidad de desempeñarme en esta labor. Transmiten conocimientos, construyen valores, viven el crecimiento, desarrollan la personalidad y la capacidad para tomar decisiones.

Tabla 9: Entrevista Informante 4. Docente que han laboran

Interrogante	Informante	Postura del informante
1.¿Qué impacto emocional tuvo para usted el cambio en el modelo educativo derivado de la pandemia por covid-19?	E4-P1	Me generó estrés laboral y sobre carga de trabajo por la necesidad de utilizar herramientas tecnológicas que hasta el momento no sabía usar, me capacite y pude solucionar de la mejor manera la situación
2. Desde el rol como docente ¿cómo influyo la carga laboral frente a la realidad postpandemia?	E4-P2	Se aumentó la carga laboral en mi las secuelas de la enfermedad me generaron algunas patologías entre esas un vértigo que aún persiste , y los grupos algo atrasados en temas generaron en mi más tensión
3. Frente a la realidad educativa ¿Cuáles son las competencias que posee usted y mencione las requeridas para afrontar su labor docente?	E4-P3	Frente a la labor docente fortalecer más la formación y actualización docente en uso de herramientas tics para el aprendizaje, capacitación permanente frente al dominio de contenidos, implementar diversas estrategias pedagógicas y de evaluación, Planeación, organización y liderazgo de actividades.
4. ¿Respecto a los recursos técnicos institucionales (las tics, factores económicos, mobiliario etc...) ¿Para su desempeño docente como influyen en su labor frente al estrés laboral?	E4-P4	El uso de las Tics, favorecen la implementación de actividades pedagógicas, se encuentran innumerables apoyos en la red que hacen que el proceso de enseñanza sea más dinámico y significativo.
5. Cuando hay situaciones de conflicto en el aula... ¿cómo son resueltos	E4-P5	El diálogo y la concertación son claves fundamentales en la resolución de conflictos.
6. ¿Cuáles son los aspectos laborales que la estresan y como las maneja Usted?	E4-P6	La sobre carga de actividades y el poco tiempo para hacerlas. Se aligera la carga emocional haciendo de una vez lo solicitado para no acumular trabajo que después es muy estresante poner al día.
7. ¿Cómo reacciona Usted ante situaciones difíciles que se presentan en la realización de su labor docente?	E4-P7	Reviso la situación y con calma que me permitan bajar la ansiedad y voy mirando posibles soluciones, y pensar como decir las cosas en el momento apropiado para no desgastarse física ni emocionalmente.
8. ¿Qué situaciones del trabajo docente le provocan malestar y desmotivación?	E4-P8	Frente a la labor los compañeros que generan una crítica destructiva, frente a la labor el exceso de trabajo y la desmotivación de los estudiantes ante su proceso formativo – educativo.
9. ¿En la actualidad cómo está el equilibrio entre su trabajo y vida privada	E4-P9	En la actualidad estoy trabajando en mi agenda personal y tratar de hacer las cosas de trabajo en la jornada laboral para no llevar trabajo a la casa, eso permite pasar más tiempo de calidad con la familia
10. A su criterio ¿Cuáles son las mayores dificultades a la que usted como docente se ha enfrentado?	E4-P10	Entre las muchas dificultades estuvo la falta de colaboración de los padres de familia en el proceso de aprendizaje de sus hijos, el poco interés de los estudiantes en el cumplimiento de sus deberes escolares, el uso del celular en los ambientes de aprendizaje y en los espacios fuera del colegio que quitan tiempo para el disfrute familiar y social.
11. ¿Se siente valorado como docente en esta institución?	E4-P11	Completamente valorado lo que ayuda a mejorar la motivación hacia lo que se hace.

Tabla 9: Entrevista Informante 4. Docente que han laboran

Interrogante	Informante	Postura del informante
12. ¿Frente a la integralidad de su salud que acciones de bienestar tanto físicas como mentales realiza?	E4-P12	Como parte del equilibrio trabajo en el ejercicio frecuente, ayuda médica en caso necesario, buen descanso y actividades sociales que cambien la rutina laboral
13.¿Frente a las diferentes demandas laborales cómo afronta usted la realización de sus tareas.?	E4-P13	Hay que afrontar las cosas con tranquilidad para no perder la motivación y la vocación, es importante ser organizado, hacer planes de trabajo para no desviar la atención de las cosas importantes y urgentes
14. ¿Las tareas que realiza en su labor le motivan y permiten desarrollarse profesionalmente	E4-P14	Me motivan mucho porque el logro de los objetivos trazados me trae gran satisfacción profesional y personal, el tratar de mejorar cada año lo realizado hacen que las cosas se vuelvan más prácticas y reduzcan el tiempo que se utiliza para hacerlas.
15. ¿Qué sentimientos presenta en relación a su labor docente?	E4-P15	El principal sentimiento es el afecto que se genera hacia otras personas, ponerse en el lugar del otro, comprender sus pensamientos y acciones y generar empatía.

Tabla 10: Entrevista Informante 5. Docente que han laborado

Interrogante	Informante	Postura del informante
1. ¿Qué impacto emocional tuvo para usted el cambio en el modelo educativo derivado de la pandemia por covid-19?	ES-P1	Una de mis fortalezas son los sistemas y no me genero traumatismos y sentí que el tiempo me rindió más, se maneja mejor el tiempo.
2. Desde el rol como docente ¿cómo influyo la carga laboral frente a la realidad postpandemia.?	ES-P2	Se me aumento la carga , porque debía enviar muchas actividades y elaborar para compartir en virtualidad y a veces me tocaba enviarlas a los papas por correo,... la verdad me genero mucha tensión... y en la actualidad, repasar esos temas que quedaron inconclusos.
3. ¿Frente a la realidad educativa ¿Cuáles son las competencias que posee usted y mencione las requeridas para afrontar su labor docente??	ES-P3	Fortalecer más las competencias comunicativas, comprensión frente a la materia, disciplina a trabajar en la materia, habilidades tecnológicas para el manejo de la plataforma, experticia y análisis. Y frente a mis competencias esta la empatía y trabajo en equipo
4. ¿Respecto a los recursos técnicos institucionales (las tics, factores económicos, mobiliario etc...) ¿Para su desempeño docente como influyen en su labor frente al estrés laboral?	ES-P4	La falta de recursos que la institución no cuenta y frente al proveedor del servicio de internet con un equipo de alta capacidad en una plataforma genero muchas veces un colapso y me genero tensión frente a la entrega de mis actividades y las de los niños.
5. Cuando hay situaciones de conflicto en el aula... ¿cómo son resueltos	ES-P5	Cuando se presentaban situaciones de conflicto escuchaba las partes y mediaba frente a la situación que se presenta si es de competencia del aula.
6. ¿Cuáles son los aspectos laborales que la estresan y como las maneja Usted?	ES-P6	Laboralmente me estresa que se programen reuniones sin una buena planificación y la carga laboral frente a las solicitudes sobre la marcha.
7. ¿Cómo reacciona Usted ante situaciones difíciles que se presentan en la realización de su labor docente?	ES-P7	Frente a las situaciones difíciles, analizo el escenario o situación q se presenta, trato de mediar, si no se puede me dirijo a la coordinación y en conjunto buscamos soluciones
8. ¿Qué situaciones del trabajo docente le provocan malestar y desmotivación?	ES-P8	Es complejo ver que las diferentes estrategias que se utilizan en el salón de clase por parte de los docentes los estudiantes no participen en clase y la baja concentración frente a las actividades educativas.
9. ¿En la actualidad cómo está el equilibrio entre su trabajo y vida privada	ES-P9	Manejando estos dos temas ya que presente alta carga laboral y estoy equilibrando mis tiempos, frente al manejo del tiempo libre
10, A su criterio ¿Cuáles son las mayores dificultades a la que usted como docente se ha enfrentado?	ES-P10	En la actualidad de los jóvenes la baja participación de los estudiantes y la falta de concentración y el poco esfuerzo que algunos estudiantes realizan frente a las diferentes actividades educativas.
11. ¿Se siente valorado como docente en esta institución?	ES-P11	En la institución si consideran mi criterio y permitió que mi experiencia se pueda colocar al servicio de los procesos educativos de la institución
12. ¿Frente a la integralidad de su salud que acciones de bienestar tanto físicas como mentales realiza?	ES-P12	El autocuidado personal es muy importante actualmente estoy trabajando en el manejo del tiempo, pausas activas y manejo en la higiene del sueño.

Tabla 10: Entrevista Informante 5. Docente que han laborado

Interrogante	Informante	Postura del informante
13,¿Frente a las diferentes demandas laborales cómo afronta usted la realización de sus tareas.?	E5-P13	Frente a la labor trato de priorizar lo importante, manejo de agenda personal, manejo de descanso.
14. ¿Las tareas que realiza en su labor le motivan y permiten desarrollarse profesionalmente	E5-P14	Frente a las actividades realizadas como docente Si son motivantes porque me permite poner al servicio de los estudiantes mi conocimiento y me reta a seguir aprendiendo temas nuevos
15. ¿Qué sentimientos presenta en relación a su labor docente?	E5-P15	Satisfacción y agradecimiento frente a la labor realizada y el cómo los estudiantes van evolucionado con el apoyo del docente.

Fuente: Autor de la investigación