

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

---

**“El trabajo emocional en los docentes de la  
universidad nacional de Trujillo 2020”**

---

**Área de Investigación:**

Relaciones humanas laborales

**Autor(es):**

Br. Hilda Milagros Martínez Velásquez

Br. Bob Tadeo Moya Ferradas

**Jurado Evaluador:**

**Presidente:** Castañeda Nassi, José

**Secretario:** Corvera Urtecho, Ángel

**Vocal:** Herbias Figueroa, Margot

**Asesor:**

Mendoza Otiniano, Royer Antony

**Código Orcid:** <https://orcid.org/0000-0002-1780-4780>

**TRUJILLO – PERÚ  
2021**

**Fecha de sustentación: 2021/06/25**

## **MIEMBROS DEL JURADO**

Dr. José Castañeda Nassi

**Presidente**

Ángel Corvera Urtecho

**Mg. Secretario**

Dra. Margot Herbias Figueroa

**Vocal**

## DEDICATORIAS

Esta tesis no fuese posible si no estuviese vivo, por esa razón quiero dedicarle a Dios por darme la fuerza para continuar día a día.

A mi Madre Yovanna, que siempre se ha esforzado muchísimo para sacarme adelante, por saberme criar y haberme inculcado muchos valores. Por ser tan incondicional y siempre estar junto a mí apoyándome en todo momento.

A mi Mamá Yola que está en el cielo, por haberme criado como un hijo más, siempre estaré agradecido de por vida contigo. Te amo.

A mi Padre Francisco, que siempre me apoya cuando le pido algo y quiere que me supere y sea algo en la vida.

A mi esposa Sheyla, que fue la persona que me impulsó para estudiar esta carrera, gracias por apoyarme e incentivar me hacia la superación. Gracias por ser tan incondicional, eres el amor de mi vida.

A mis Hijos Valentina y Mateo, los amo con todo mi corazón y quiero ser un ejemplo de superación para ustedes.

Bob Tadeo Moya Ferradas

Dedico esta tesis principalmente a Dios, por haberme otorgado la vida y permitirme llegar hasta este momento tan relevante en mi formación profesional, por cuidarme durante todo mi trayecto, otorgarme la fortaleza para superar las barreras y dificultades que se presentaron a lo largo de mi vida.

A mi querida madre Luz María, por ser una madre que se sacrificó mucho para brindarme lo mejor, a pesar de las dificultades que se nos presentaron en el día a día, demostrando perseverancia y optimismo, me siento muy orgullosa de tener una madre como ella. Te quiero mucho madre.

A mis queridos abuelos, que sembraron en mí un ser lleno de valores y principios.

Hilda Milagros Martínez Velásquez

## AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, por su amor hacia nosotros y permitirnos despertar día a día con bien, para poder realizar su voluntad y permitirnos lograr nuestros objetivos y metas trazadas.

Agradecemos de manera muy especial al personal administrativo y docentes de la Universidad Nacional de Trujillo, quienes nos brindaron de manera muy amable y gentil, la información necesaria para la realización de este trabajo de investigación.

También agradecemos a la Universidad Privada Antenor Orrego por habernos permitido alcanzar un importante logro personal en nuestras vidas.

A nuestro asesor Royer Antony Mendoza Otiniano que con su amistad, apoyo, paciencia y dedicación pudimos impulsar este trabajo de investigación y por brindarnos las herramientas necesarias para lograr ser mejores profesionales cada día.

Y por último agradecemos a los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego, por sus conocimientos y sus consejos compartidos en las cuales aprendimos importantes cosas durante nuestra vida universitaria y por servirnos de guía para ser líderes en todo momento de mi vida.

Los Autores

## ÍNDICE

	Pág.
Miembros del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	v
Índice.....	vi
Lista de tablas.....	viii
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
I. Introducción.....	12
1.1 Planteamiento del problema.....	12
1.2. Formulación del problema .....	15
1.3 Justificación.....	15
1.4 Objetivos.....	15
II. Marco teórico.....	18
2.1 Antecedentes.....	18
2.2 Marco referencial.....	20
2.3 Marco conceptual.....	23
2.4 Hipótesis.....	24
III. Material y métodos.....	25
3.1. Tipo de investigación .....	26
3.2. Diseño de contrastación.....	26
3.3. Población.....	26
3.4 Muestra.....	28
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.6. Definición operacional de la variable.....	31

3.7. Procedimientos y análisis de datos.....	32
IV. Resultados.....	33
Discusión.....	48
Conclusiones.....	57
Recomendaciones.....	58
Referencias .....	59
Anexos.....	61
Anexo 1. Cuestionario .....	61

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Sentimiento a los estudiantes	34
Tabla 2. Emociones de los estudiantes	34
Tabla 3. Mostrarse empático	35
Tabla 4. Irritado ante los estudiantes	35
Tabla 5. Expresar emociones que no siento	36
Tabla 6. Criterios de emociones de los estudiantes	36
Tabla 7. Ser psicólogo ante los estudiantes	37
Tabla 8. Afable a los estudiantes	37
Tabla 9. Control de irritación ante estudiantes	38
Tabla 10. Estudiantes que desagradan	38
Tabla 11. Orientación para afrontar momentos difíciles	39
Tabla 12. Ponerse en el lugar del estudiante	39
Tabla 13. Mostrarse sonriente ante los estudiantes	40
Tabla 14. Disimular el enfado ante estudiantes	40
Tabla 15. Disimular situaciones que producen inseguridad	41
Tabla 16. Supervisores y problemas de comunicación	41
Tabla 17. Manejo de elevada intensidad emocional	42
Tabla 18. Simpatía ante los estudiantes	42
Tabla 19. No expresa sentimientos negativos	43



Tabla 20. Disimular situaciones emocionales desagradables	43
Tabla 21. Expresión de las emociones de los estudiantes	44
Tabla 22. Atención a las emociones	44
Tabla 23. Positivo y vital frente a personal	45
Tabla 24. Sentimiento que no corresponden	45
Tabla 25. Emociones positivas en el trabajo de estudiantes	46
Tabla 26. Amabilidad ante los estudiantes	46
Tabla 27. Actitudes positivas ante los estudiantes	47

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo describir el trabajo emocional en los docentes de la Universidad Nacional de Trujillo 2020. Se utilizó un diseño descriptivo simple y para ello se trabajó con una muestra de 287 colaboradores, se aplicó un muestreo probabilístico; asimismo la técnica es la encuesta y el instrumento utilizado es el cuestionario creado por los investigadores, asimismo validado por tres expertos en el tema y constó de 25 preguntas. Los resultados fueron procesados en el programa excell y se concluye que el trabajo emocional en los docentes de la Universidad Nacional de Trujillo 2020 es regular porque no se tiene respuestas con 100 % de aceptación, así como de 0 % de rechazo. Asimismo, los factores positivos que más influyen el trabajo emocional de los docentes son la actitud para afrontar momentos difíciles, actitudes positivas a los estudiantes, no expresan sus sentimientos negativos y tiene un espíritu positivo y vital frente a las personas. Por último, los factores negativos que más influyen el trabajo emocional de los docentes son: sentimientos que no corresponden al momento, disimular situaciones que producen inseguridad, expresar emociones que no sienten y en algunos casos los estudiantes les desagradan.

*Palabras clave: Trabajo emocional, docentes, Universidad.*

## **ABSTRACT**

The present research aims to describe the emotional work in the teachers of the National University of Trujillo 2020. A simple descriptive design was used and for it, a sample of 287 collaborators was worked, a probabilistic sampling was applied; also the technique is the survey and the instrument used is the questionnaire created by the researchers, also validated by three experts in the subject and it consisted of 25 questions. The results were processed in the excell program and it is concluded that the emotional work in the professors of the National University of Trujillo 2020 is regular because there are not answers with 100% of acceptance, as well as 0% of rejection. Likewise, the positive factors that most influence the emotional work of the teachers are the attitude to face difficult moments, positive attitudes to the students, they do not express their negative feelings and they have a positive and vital spirit in front of people. Finally, the negative factors that most influence the emotional work of teachers are: feelings that do not correspond to the moment, hiding situations that produce insecurity, expressing emotions that they do not feel and in some cases the students dislike them.

Keywords: Emotional work, teachers, University.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1 Planteamiento del Problema:

Toda persona tiene derecho al trabajo, es un principio universal de la cual está escrito en las Naciones Unidas, la Organización Internacional del Trabajo y la constitución política del Perú. Si bien existen muchos países en donde no se respetan los derechos laborales como el nuestro en donde producto de ello existe sobre explotación laboral, tráfico de mano de obra, subempleados, etc.; todo ello lleva a tener trabajadores (colaboradores) muchas veces descontentos, estresados, buscando nuevas oportunidades laborales, nada productivos, desmotivados y porque no, mal emocionalmente.

Gottfredson y Reina (2020, enero, 27, p. 30) en su artículo de opinión señala que los líderes hoy en día deben tener una mentalidad fuerte porque muchos son evaluados por su comportamiento que tienen en el lugar donde trabajan, además es importante que el líder tenga una mentalidad “fuerte” que le permita crecer, adoptar estrategias para solucionar problemas, ayude a sus subordinados a ser persistentes, buscare retroalimentación, buscar un aprendizaje profundo y constante, ponen en práctica sus decisiones e identifican propósitos y metas para dirigirse hacia ellos, por ende en una organización sea pública o privada mucho depende las emociones que tengamos para afrontar con éxito o fracaso nuestro trabajo.

Las emociones siempre han sido un tema de interés en el campo de la psicología y en las ciencias sociales, porque si bien podemos ser personas muy inteligentes, en muchos casos también alguno(a)s no saben cómo manejar sus emociones, ante dificultades como malos entendidos, chismes, rumores, malos tratos, diferencias de salarios, no pago de incentivos, etc. Por ello es importante que las personas sepan de una u otra manera cómo manejar sus emociones que si bien no se aprende en la universidad uno lo puede gestionar (manejar) en base a su experiencia o su personalidad.

En la Universidad Nacional de Trujillo, es una de las primeras universidades en nuestro país, y una de las mejores a nivel nacional en algunas carreras profesionales y también es una de la que tiene mayor imagen a nivel nacional y porque no decirlo internacional. Este prestigio se ha ido ganando a través de sus buenos y exitosos profesionales en diversas carreras que imparten, prueba de ello es que es una universidad licenciada por la Super Intendencia Nacional de Acreditación Universitaria (Sunedu) y tiene una licencia por 6 años.

Si bien se puede percibir no un buen clima laboral, ello por razones políticas y grupos de poder que han gobernado la Universidad a través de sus historias, pero ahora mucho más que antes porque en la última elección del rector se presentaron cinco candidatos de diversas profesiones, algunos con mucha trayectoria laboral y docente. Ello afecta porque a veces lo político tiene más “peso” que la parte académica y que se ve reflejado en algunos favoritismos para docentes en puestos de confianza, en la cátedra de posgrado no valorado a veces las competencias académicas y profesionales de algunos docentes.

En dicha universidad existen colaboradores nombrados y contratados, y la edad promedio es de 50 años. Muchos de ellos tienen más de 25 años de servicio y son personas con mucha experiencia en labores administrativas y de docencia que han pasado por diversas áreas administrativas de la Universidad y en el caso de los docentes algunos pasaron por diversas jefaturas como secretario de escuela, jefe de departamento, Director de escuela (programas) o decanos, algunos con una muy buena participación y otros si mucha pena ni gloria.

Si bien la Universidad Nacional de Trujillo, tiene una buena ubicación, áreas verdes, pago mensual y puntual del banco de la Nación, pago bonos e incentivos, además buenos profesionales, también existen ciertos problemas como chismes, rumores, personal poco productivo, pesimismo, etc. que afectan de una u otra forma el trabajo emocional de los colaboradores que trabajan allí. Por cuanto muchos están acostumbrados a este tipo de clima laboral y cultura organizacional que se ha venido dando desde hace mucho tiempo. Asimismo, el trabajo emocional puede conllevar que muchas personas de la Universidad estén o no estén contentas con su centro de labores y su sueldo que a decir verdad pareciera

que hoy en día en ninguna organización tendría una propuesta de trabajo emocional acorde a las exigencias de sus colaboradores.

## **1.2 Formulación del problema:**

¿Cómo se desarrolla el trabajo emocional en los docentes de la Universidad Nacional de Trujillo 2020?

## **1.3 Justificación**

**Teórica:** Por que ayudará a conocer sobre el trabajo emocional en este tipo docentes universitarios de una universidad nacional.

**Práctica:** Desde el punto de vista práctico nos permitirá conocer cómo es el trabajo emocional en los docentes universitarios de una universidad estatal y tomar medidas para mejorar su calidad de vida tanto dentro y porque no afuera de las aulas universitarias.

**Social:** Porque ayudará a que los docentes puedan mejorar sus relaciones humanas laborales desarrollando adecuadamente su realización personal.

**Metodológica:** Se pretende realizar un diagnóstico real de la realidad encontrada, contrastarlo con la teoría y proponer estrategias de mejora para el bien de los docentes, por cuanto afecta al personal administrativo y alumnos.

## **1.4 Objetivos:**

### **1.4.1. Objetivo general:**

Describir el trabajo emocional en los docentes de la Universidad Nacional de Trujillo 2020.

### **1.4.2. Objetivos específicos:**

Identificar los factores positivos del trabajo emocional en los docentes de la Universidad Nacional de Trujillo 2020.

Identificar los factores negativos del trabajo emocional en los docentes de la Universidad Nacional de Trujillo 2020.



## **II. MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes**

### **Internacionales**

López Posada, Gonzales Rubio y Blandón López (2018) en su investigación *Trabajo emocional conceptos y características*, concluye que la relación entre el trabajo emocional con los resultados de la organización es especialmente necesario, porque una de las razones de primer orden por las cuales requieren trabajo emocional es que la expresión emocional tiene fuerte influencia en el comportamiento de las ventas y también por ende del desempeño organizacional, además la temática del trabajo emocional ha sido poso estudiada en el campo de la investigación de las ciencias del comportamiento y la psicología organizacional y puede ser abordada multidimensionalmente desde factores tanto individuales como organizacionales.

Cutuli (2017) en su artículo de investigación *Género y trabajo emocional. Los fundamentos de la precariedad en el nivel inicial. Mar del Plata, provincia de Buenos Aires*; concluye que en la educación inicial existe mucha informalidad y condiciones precarias básicamente por las condiciones institucionales y de infraestructura, ello se ve reflejado a la larga en las exigencias de calidad para una buena labor profesional, añadimos a ello que es un trabajo poco remunerado y que actúa como factor descalificador del trabajo, por ende, se dice que la relación precariedad y calidad no pueden ir de la mano.

Ramírez Velásquez, Guerra Rodríguez y Ramis Palmer (2016) en su artículo *Trabajo emocional y satisfacción con el empleo en hoteles de Sol y Playa*, concluye que las dimensiones del trabajo emocional están relacionadas con la satisfacción en el empleo, el salario es la más deprimida como la principal causa que origina la insatisfacción laboral, seguida de la supervisión que se muestra como eje de la satisfacción laboral,

termina la investigación recalcando el vínculo entre el trabajo emocional y las promociones.

Arango Gaviria (2011) en su investigación cualitativa denominada *Género, trabajo emocional y corporal en peluquerías y salones de belleza*, concluye que el multiculturalismo ayuda a la identidad en los movimientos sociales, por ejemplo, en el caso de las mujeres en este rubro son mejores pagadas que los hombres, además defienden mucho su calidad de trabajo a través de un mejor cuidado, labor emocional y corporal, incluyendo factores como género, clase, raza, edad y sexo. Además, señala que existen personas con diferentes habilidades que la hacen más competitivas al gusto de los clientes, también se toma en cuenta el estado de ánimo, el trato y la confianza con el cliente para amar su trabajo.

Martínez Iñigo (2001) en su artículo *Evolución de concepto de trabajo emocional; dimensiones, antecedentes y consecuencias*, señala que no existe uniformidad en lo que respecta a las consecuencias y las causas relacionadas con la cualidad e intensidad de las mismas, Por otro lado está asociado a la estructura de poder, las percepciones y atribuciones de los individuos en su mismo centro laboral; asimismo el trabajo emocional está ligado con la productividad y con la obtención de ventaja competitiva, así como el impacto que determinadas condiciones de control de la expresión emocional tiene sobre el bienestar de los individuos y especialmente en su calidad de vida laboral.

## **Nacionales**

Hidalgo Obregón (2018) en su tesis *Trabajo emocional y engagement en cajeros de un supermercado de San Juan de Lurigancho 2018*; tesis para optar el título de Licenciada en Psicología de la Universidad César Vallejo, concluye que existe una relación estadísticamente significativa y positiva entre las variables, por ende, la población que cuenta con un nivel alto de trabajo emocional cuenta con un igual o mayor de engagement.

Soto Román (2018) en su tesis *Trabajo emocional y la satisfacción laboral en los empleados de la municipalidad distrital de Saylla Cusco 2018*, tesis para obtener el grado de Maestra en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo indica que las variables se encuentran asociadas significativamente, esto además indica que existen altos niveles de trabajo emocional y también se evidencian altos niveles de satisfacción laboral

## **2.2. Marco referencial**

### **Definición**

El trabajo emocional son las diversas emociones que el colaborador experimenta y expresa como parte de su trabajo. Vincula el trabajo emocional como aquello en la cual las personas, trabajadores o colaboradores expresan sus sentimientos al público interno y externo de una organización. Hochschild (2015) señala que la interacción con personas dentro y fuera de la organización donde se trabaja conlleva a estar siempre gestionando nuestras emociones unos mejor que otros.

Morris (2014) sugirió que el trabajo emocional depende de la interacción entre colaboradores y clientes, se da entre personas de distinto sexo, edades, condición socioeconómica, estado civil, cultura, idiosincrasia, etc que hace que las personas actúen de diversa forma y responda a través de diversas formas de comunicación de forma pasiva, asertiva y activa que afectan las relaciones sociales dentro de la organización (Morris, 2014).

### **Contexto del trabajo emocional: Trabajo emocional, control de las emociones y normas organizacionales**

Hochschild (2015) diferenció entre trabajo emocional y control de las emociones, este último se refiere a practicar un control interno de sus emociones de forma voluntaria (Robinson, 2014). Tales autores coinciden en señalar que se debe a

factores internos, propios de los individuos pero que también pueden incluir factores externos como la cultura organizacional, el clima laboral, etc.

Goffman (2016), señala que el trabajo emocional es una forma de poder equilibrar nuestros factores internos como personalidad, empatía, inteligencia emocional, motivación, actitud, estado de ánimo, perseverancia, constancia, objetivos personales, etc con los factores externos como nivel cultural de las personas, bondad o maldad de las personas a las cuales se atiende, burocracia, estrés de los clientes, procesos lentos, corrupción, falta de incentivos, sueldos bajos, etc..

Naring (2015), determina que las normas sobre las emociones regulan el intercambio entre dos o más personas social que interactúan por diversas razones como amistad, empatía, familiar, amoroso, afinidad, compatibilidad de caracteres y también trabajo en donde el colaborador debe establecer ese vínculo a partir de clientes que esperan ser bien recibidos y atendidos como ellos quieren.

### **Disonancia emocional**

Morris (2014), defienden la idea de que la disonancia emocional está relacionada directamente con el trabajo emocional, por cuanto la expresión de algo sentido ya implica trabajo emocional posteriores estudios y propuestas teóricas difieren significativamente de este principio, aunque como se observa, estas nuevas o posteriores teorías tampoco son concluyentes.

Aunque las diferentes definiciones que se han tratado anteriormente parecen indicar que el trabajo emocional se da en el contexto laboral, en este contexto no solo existe relación entre clientes y empleados/as, sino también entre empleados/as y sus superiores, Aunque básicamente las normas organizacionales se suelen centrar más en la relación con los clientes, también suelen hacerlo en las relaciones internas (Lam, 2015).

Lam ( 2015), afirma que la disonancia emocional influye de forma implícita solo cuando el profesional finge sus emociones, por diversas razones tales como: miedo, temor, presión, ansiedad, angustia, etc, que son reacciones normales en las personas comunes; por otro lado Hochschild (2015) señala que la disonancia emocional se debe a situaciones en las cuales las personas reaccionan muchas veces con comportamiento no adecuados a su puesto de trabajo y que se reflejan en el comportamiento en el puesto de trabajo hacia un cliente en primer lugar interno y luego externo.

### **Variables relacionadas con el trabajo emocional**

A continuación, se describen las más estudiadas:

- Frecuencia de las interacciones. Según Hochschild (2015) se refiere a las relaciones positivas o negativas de emociones de los colaboradores, mientras más frecuente son las interacciones ello puede ser favorable a corto plazo para generar confianza entre los colaboradores.
- Duración y variedad de las interacciones. Con el tiempo las interacciones pueden ser favorables si las personas se logran compenetrar en una amistad duradera pero en la que interviene varios factores como empatía, compañerismo, lealtad, trabajo en equipo, etc (Robinson, 2014)
- Percepción de las demandas y grado de incompatibilidad. Muchas veces la personalidad del colaborador debe estar de acuerdo a los exigencias o perfil de las empresas que piden personas empáticas con el cliente con vocación de servicio e identificación. (Lam, 2015)
- Afectividad negativa o positiva. Cuantos más estados afectivos se experimenten, más aumentará la disonancia emocional, ya que costará más ajustar las expresiones emocionales a las normas de expresión organizacionales (Hochschild, 2015)
- Resistencia emocional (adaptabilidad emocional). Las personas que tiene éxito laboral en sus organizaciones son personas que saben adaptarse a las exigencias,

valores, principios y creencias de la organización que esperan comportamientos muy similares a su filosofía de trabajo (Morris, 2014).

- Género. Las mujeres sufren mayores niveles de trabajo emocional, sus habilidades para captar e interpretar las emociones de otras personas especialmente en hombres hace difícil su trabajo, aunque depende muchas veces del sexto sentido en donde no interviene el sexo. (Lam, 2015)
- Edad. La edad no es un factor determinante para el trabajo emocional (Hochschild, 2015)

### **2.3.Marco conceptual**

#### **Trabajo emocional:**

El concepto de trabajo emocional es definido como el control de los sentimientos para crear manifestaciones corporales y faciales observables públicamente. Este tipo de roles requiere que un individuo induzca o suprima sentimientos con el fin de mantener la apariencia externa que produce en otros el estado mental apropiada (Hochschild, 2015)

#### **Control de las emociones:**

Magdalena (2017), definen que el control de las emociones viene determinado por un control interno, personal, mientras que trabajo emocional viene determinado por un control externo ejercido por las organizaciones, pudiendo darse los dos de forma simultánea.

#### **Inteligencia emocional.**

Los niveles de inteligencia emocional. La aparición del trabajo emocional está relacionado con la capacidad que posee el individuo para gestionar sus propias emociones; la inteligencia emocional se ha propuesto como catalizadora del trabajo emocional (Lam, 2015)

#### **Disonancia emocional.**

Estado emocional interno, causado por la discrepancia entre la emoción sentida y la que se percibe como requerida. La disonancia viene determinada por el cambio de emociones que el sujeto se siente obligado a realizar, siendo semejante esta situación a un conflicto de rol ya que el sujeto debe de alterar su respuesta (Hochschild, 2015)

## **2.4 Hipótesis**

Por ser un estudio descriptivo no lleva hipótesis (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2006, p. 240).



# **III. MATERIAL Y METODOS**

### 3.1 Tipo de investigación: Descriptiva

**3.2 Diseño de investigación:** Se utilizó un diseño descriptivo simple, el cual es:

UNT : TE

Dónde:

UNT : Universidad Nacional de Trujillo

TE : Trabajo emocional

### 3.3 Población:

La población estará conformada por 1146 docentes la Universidad Nacional de Trujillo (Fuente: Presupuesto analítico de personal - RR 586-2020 UNT)

Categorías	Principal	Asociado	Auxiliar	Contrato tipo A	Contrato tipo B	Total	Muestra
Departamento Académico							
Agronomía y Zootecnia	4	8	5	0	4	21	5
Agroindustriales	3	6	8	0	6	23	6
Biología	27	9	4	1	3	44	11
Microbiología	16	2	7	0	2	27	7
Pesquería	9	1	1	0	1	12	3
Química Biológica	5	1	1	0	4	11	3
Economía	14	12	6	0	6	38	10

Administración	13	4	3	1	5	26	7
Contabilidad	6	8	8	0	1	23	6
Derecho	11	11	15	2	16	55	14
Estadística	14	6	4	0	4	28	7
Física	22	9	7	0	9	47	12
Informática	1	5	6	0	7	19	5
Matemática	20	16	6	2	8	52	13
Arqueología y antropología	11	14	12	0	4	41	10
Ciencias Sociales	2	5	7	0	0	14	4
Ciencias de la Educación	6	6	10	1	20	43	11
Ciencias Psicológicas	5	6	1	1	2	15	4
Comunicación Social	1	0	7	1	2	11	3
Filosofía y arte	10	4	8	0	5	27	7
Historia y Geografía	1	1	3	0	2	7	2
Idiomas y Lingüística	4	5	6	0	4	19	5
Lengua Nacional y Literatura	3	6	2	2	2	15	4
Enfermería	22	15	2	2	23	64	16
Estomatología	4	10	5	2	3	24	6

Farmacia y bioquímica	16	15	10	1	10	52	13
Ing. Civil, Arquitectura y urbanismo	0	0	4	0	0	4	1
Ing. Industrial	12	7	2	0	5	26	7
Ing. Materiales	3	1	9	2	13	28	7
Mecánica y energía	3	3	10	2	9	27	7
Ing. Metalúrgica	8	1	2	0	3	14	4
Ing. de Minas	0	1	9	0	4	14	4
Ing. De Sistemas	0	6	7	0	0	13	3
Ing. Química	12	3	4	1	4	24	6
Ing. Ambiental	0	0	2	0	0	2	1
Química	15	7	5	0	4	31	8
Medicina	80	41	55	3	26	205	51
Total	383	255	263	24	221	1146	287

### 3.4 Muestra:

Por ser una muestra relativamente grande a quienes se aplicó el cuestionario de Escala de trabajo emocional (TREMOM) se consideró a 287 docentes. El tipo de muestreo es estratificado tomando un 25 % de docentes cada departamento académico.

### 3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La técnica es la encuesta y su instrumento es el cuestionario de trabajo emocional (TREMO) tomado de la investigación realizada por Hidalgo Obregón (2018); además fue evaluada en su validez por expertos (3) en el tema de recursos humanos como psicólogos y administradores.

Ficha técnica:

<b>1. Nombre</b>	Escala de trabajo emocional (TREMO)
<b>2. Autor</b>	Bernardo Moreno – Jiménez, Macarena Gálvez Herrera, Raquel Rodríguez – Carbajal y Eva Garroso Hernández.
<b>3. Publicación</b>	2004
<b>4. Aplicación</b>	Colectiva
<b>5. Ámbito de aplicación</b>	Adultos
<b>6. Duración</b>	Sin límites de tiempo, pero aproximadamente de 10 a 15 minutos.
<b>7. Particularidad</b>	Instrumento de exploración psicológico.
<b>8. Objetivo</b>	Evaluar el nivel de trabajo emocional según dimensiones; Normas organizacionales, Demandas emocionales del rol del puesto, Manifestación de emociones positivas, Dominio de emociones negativas y Disonancia emocional.
<b>9. Material</b>	hoja de aplicación y lapicero.
<b>10. Estructuración</b>	Tiene 5 dimensiones: Normas organizacionales, Demandas emocionales del rol del puesto, Manifestación de emociones positivas, Dominio de emociones negativas y Disonancia emocional.

### **Características del inventario**

<b>1. Escala</b>	Tipo Likert.
<b>2. Consta de</b>	27 ítems.
<b>3. Administración</b>	Colectivo.
<b>4. Tiempo</b>	15 minutos aproximadamente
<b>5. Utilidad</b>	Elaboración de intervención a nivel organizacional
<b>6. Edad</b>	18 en adelante.

### **Administración y Calificación**

Se utilizó el Cuestionario de Trabajo emocional (TREMO) (Moreno-Jiménez et al., 2004) el cual está constituido por 27 ítems utilizando un tipo de respuestas conocido como Likert que es de 1 (raramente) hasta 4 (continuamente).

Dicha evaluación está conformada por las siguientes dimensiones:

- Normas organizacionales sobre las emociones: estrategias establecidas por las empresas con el objetivo de determinar emociones de manera implícita o explícita, que a su vez se basa en orientaciones, criterios y supervisión y consta de 6 ítems.
- Demandas emocionales del rol del puesto: Es considerado la presencia emocional de las actividades del rol del puesto identificadas como intensidad, frecuencia, variedad e sensibilidad e intensidad y consta de 5 ítems.
- Manifestación de emociones positivas: Tiene como objetivo cumplir los diversos requerimientos de la empresa y expresar emociones positivas como la amabilidad, cortesía, simpatía, entre otros y está conformada por 6 ítems.
- Dominio de emociones negativas: Hace énfasis al control de las emociones negativas como el fastidio, ira, enfado, etc, con el único fin de ejecutar las normas laborales y cuenta con 4 ítems.
- Disonancia emocional: Hace hincapié entre la evaluación de la experiencia y expresión emocional y la manera de que no coinciden ante una determinada situación y evalúa con 6 ítems.

### 3.6 Definición operacional de la variable:

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Trabajo emocional	Constructo unidimensional (Morris, 2014)	Normas organizacionales.	Mi organización está atenta a los sentimientos que expreso ante los estudiantes	Likert
			Mi trabajo requiere interpretar las emociones de los estudiantes	
			El trato con los estudiantes implica mostrarte simpático.	
			Cuando estoy irritado con un estudiante trato de controlarme.	
			En mi trabajo tengo que expresar emociones que no siento.	
			En mi organización existen criterios de expresión de las emociones con los estudiantes	
		Demandas emocionales del rol del puesto.	Para hacer bien mi trabajo debo ser “un poco psicólogo” con los estudiantes.	
			Me muestro afable frente a los estudiantes	
			Ante los estudiantes controlo mi irritación	
		Manifestación de emociones positivas.	Trabajo con estudiantes que me desagradan pero ellos no lo notan	
			En mi organización se orienta al personal para superar situaciones emocionalmente difíciles con los estudiantes	
			Para hacer bien mi trabajo es necesario saber ponerse en el lugar del otro (del estudiante).	
			En mi trabajo debo mostrarme sonriente ante los estudiantes	
			Disimulo mi enfado en las situaciones que me disgustan en el trabajo.	
		Dominio de emociones negativas	En el trabajo tengo que disimular las situaciones que me producen inseguridad.	
Los supervisores tienen indicaciones de la empresa sobre cómo actuar en los posibles problemas de comunicación con los estudiantes				
Mi trabajo implica manejar situaciones de elevada intensidad emocional				

			Debo expresarme de forma simpática en el trato con los estudiantes	
			En el trabajo no expreso mis sentimientos negativos	
			Mi trabajo implica situaciones emocionales desagradables ante las que yo tengo que disimular	
			En mi organización se da importancia a la expresión de las emociones con los estudiantes	
			En mi trabajo estar atento a las emociones es importante	
		Disonancia emocional.	Para ser efectiva/o en mi trabajo, debo mostrarme positivo y vital frente a las personas.	
			En mi trabajo muestro sentimientos que no se corresponden con lo que verdaderamente siento.	
			Mi organización insiste en la expresión de las emociones positivas en el trabajo con los estudiantes	
			Debo mostrarme amable ante los estudiantes	
			Muestro actitudes positivas ante los estudiantes cuando verdaderamente me son indiferentes	

### 3.7 Procesamiento y análisis de datos

Se procesó la información utilizando el programa informático Ms. Excel, asimismo se analizó la información a través de tablas descriptivas simples y/o figuras estadísticas de los resultados obtenidos en el trabajo de campo que sea hará de manera virtual dada la coyuntura que está pasando no solo en nuestro país sino en todo el mundo. Asimismo, se utilizó y presentó con las normas APA en su última (séptima) edición.



# **IV. RESULTADOS**

Tabla 1  
Sentimientos ante los estudiantes

Categorías	Raramente		A veces		Frecuentemente		Continuamente		total	
		%		%		%		%		%
Principal	13	4.6	15	5.26	12	4.21	19	6.67	59	20.7
Asociado	7	2.5	8	2.81	13	4.56	16	5.61	44	15.4
Auxiliar	8	2.8	4	1.4	15	5.26	19	6.67	46	16.1
Contrato tipo A	8	2.8	6	2.11	12	4.21	39	13.7	65	22.8
Contrato tipo B	9	3.2	9	3.16	16	5.61	39	13.7	73	25.6
Total	45	16	42	14.7	68	23.9	132	46.3	287	100

Fuente: elaboración los autores

Tabla 2  
Emociones de los estudiantes

Categorías	Raramente		A veces		Frecuentemente		Continuamente		total	
		%		%		%		%		%
Principal	8	2.8	9	3.16	19	6.67	23	8.07	59	20.7
Asociado	4	1.4	8	2.81	18	6.32	28	9.82	58	20.4
Auxiliar	5	1.8	8	2.81	16	5.61	17	5.96	46	16.1
Contrato tipo A	0	0	10	3.51	13	4.56	39	13.7	62	21.8
Contrato tipo B	1	0.4	16	5.61	11	3.86	34	11.9	62	21.8
Total	18	6.3	51	17.9	77	27	141	49.5	287	100

Fuente: elaboración los autores

Tabla 3  
Mostrarse simpático

Categorías	Raramente		A veces		Frecuentemente		Continuamente		total	
		%		%		%		%		%
Principal	4	1.4	19	6.67	14	4.91	18	6.32	55	19.3
Asociado	8	2.8	20	7.02	8	2.81	18	6.32	54	18.9
Auxiliar	6	2.1	25	8.77	7	2.46	18	6.32	56	19.6
Contrato tipo A	9	3.2	29	10.2	8	2.81	18	6.32	64	22.5
Contrato tipo B	10	3.5	23	8.07	9	3.16	16	5.61	58	20.4
Total	37	13	13	40.7	46	16.1	88	30.9	287	100

Fuente: elaboración los autores

Tabla 4  
Irritado ante los estudiantes

Categorías	Raramente		A veces		Frecuentemente		Continuamente		total	
		%		%		%		%		%
Principal	11	3.9	23	8.07	7	2.46	10	3.51	51	17.9
Asociado	12	4.2	28	9.82	8	2.81	8	2.81	56	19.6
Auxiliar	17	6	27	9.47	8	2.81	11	3.86	63	22.1
Contrato tipo A	11	3.9	26	9.12	10	3.51	19	6.67	66	23.2
Contrato tipo B	12	4.2	14	4.91	13	4.56	12	4.21	51	17.9
Total	63	22	118	41.4	46	16.1	60	21.1	287	100

Fuente: elaboración los autores

Tabla 5  
Expresar emociones que no siento

Categorías	Raramente		A veces		Frecuentemente		Continuamente		total	
		%		%		%		%		%
Principal	50	18	18	6.16	10	3.51	0	0	77.5	27.2
Asociado	36	13	13	4.43	9	3.16	0	0	57.6	20.2
Auxiliar	35	12	12	4.31	8	2.81	0	0	55.3	19.4
Contrato tipo A	38	13	13	4.68	6	2.11	0	0	57.3	20.1
Contrato tipo B	26	9.1	9.1	3.2	4	1.4	0	0	39.1	13.7
Total	185	65	65	22.8	37	13	0	0	287	101

Fuente: elaboración los autores

Tabla 6  
Criterios de expresión de emociones de los estudiantes

Categorías	Raramente		A veces		Frecuentemente		Continuamente		total	
		%		%		%		%		%
Principal	15	5.3	28	9.82	9	3.16	10	3.51	62	21.8
Asociado	13	4.6	26	9.12	8	2.81	9	3.16	56	19.6
Auxiliar	20	7	27	9.47	7	2.46	10	3.51	64	22.5
Contrato tipo A	8	2.8	20	7.02	6	2.11	16	5.61	50	17.5
Contrato tipo B	9	3.2	19	6.67	10	3.51	17	5.96	55	19.3
Total	65	23	120	42.1	40	14	14	21.8	287	100

Fuente: elaboración los autores

Tabla 7  
Ser psicólogo ante los estudiantes

Categorías	Raramente		A veces		Frecuentemente		Continuamente		total	
		%		%		%		%		%
Principal	5	1.8	15	5.26	13	4.56	13	4.56	46	16.1
Asociado	15	5.3	25	8.77	15	5.26	16	5.61	71	24.9
Auxiliar	12	4.2	16	5.61	13	4.56	14	4.91	55	19.3
Contrato tipo A	12	4.2	20	7.02	12	4.21	10	3.51	54	18.9
Contrato tipo B	13	4.6	18	6.32	17	5.96	13	4.56	61	21.4
Total	57	20	94	33	70	24.6	66	23.2	287	100

Fuente: elaboración los autores

Tabla 8  
Afable a los estudiantes

Categorías	Raramente		A veces		Frecuentemente		Continuamente		total	
		%		%		%		%		%
Principal	5	1.8	11	3.86	15	5.26	28	9.82	59	20.7
Asociado	6	2.1	12	4.21	14	4.91	26	9.12	58	20.4
Auxiliar	4	1.4	10	3.51	18	6.32	20	7.02	52	18.2
Contrato tipo A	5	1.8	19	6.67	10	3.51	27	9.47	61	21.4
Contrato tipo B	5	1.8	16	5.61	11	3.86	25	8.77	57	20
Total	25	8.8	68	23.9	68	23.9	126	44.2	287	100

Fuente: elaboración los autores

Tabla 9  
Control de irritación ante estudiantes

Categorías	Raramente		A veces		Frecuentemente		Continuamente		total	
		%		%		%		%		%
Principal	25	8.8	17	5.96	8	2.81	8	2.81	58	20.4
Asociado	26	9.1	16	5.61	9	3.16	9	3.16	60	21.1
Auxiliar	29	10	19	6.67	4	1.4	4	1.4	56	19.6
Contrato tipo A	31	11	15	5.26	8	2.81	5	1.75	59	20.7
Contrato tipo B	23	8.1	18	6.32	5	1.75	8	2.81	54	18.9
Total	134	47	85	29.8	34	11.9	34	11.9	287	100

Fuente: elaboración los autores

Tabla 10  
Estudiantes que desagradan

Categorías	Raramente		A veces		Frecuentemente		Continuamente		total	
		%		%		%		%		%
Principal	29	10	16	5.61	13	4.56	5	1.75	63	22.1
Asociado	17	6	18	6.32	13	4.56	4	1.4	52	18.2
Auxiliar	31	11	15	5.26	16	5.61	8	2.81	70	24.6
Contrato tipo A	28	9.8	3	1.05	18	6.32	4	1.4	53	18.6
Contrato tipo B	29	10	2	0.7	16	5.61	2	0.7	49	17.2
Total	134	47	54	18.9	76	26.7	23	8.07	287	100

Fuente: elaboración los autores

Tabla 11  
Orientación para afrontar momentos difíciles

Categorías	Raramente		A veces		Frecuentemente		Continuamente		total	
		%		%		%		%		%
Principal	2	0.7	4	1.4	19	6.67	38	13.3	63	22.1
Asociado	1	0.4	5	1.75	18	6.32	32	11.2	56	19.6
Auxiliar	5	1.8	6	2.11	21	7.37	30	10.5	62	21.8
Contrato tipo A	1	0.4	8	2.81	20	7.02	28	9.82	57	20
Contrato tipo B	3	1.1	6	2.11	15	5.26	25	8.77	49	17.2
Total	12	4.2	29	10.2	93	32.6	153	53.7	287	100

Fuente: elaboración los autores

Tabla 12  
Ponerse en el lugar del estudiante

Categorías	Raramente		A veces		Frecuentemente		Continuamente		total	
		%		%		%		%		%
Principal	2	0.7	18	6.32	27	9.47	10	3.51	57	20
Asociado	7	2.5	16	5.61	25	8.77	15	5.26	63	22.1
Auxiliar	16	5.6	17	5.96	15	5.26	13	4.56	61	21.4
Contrato tipo A	12	4.2	12	4.21	14	4.91	11	3.86	49	17.2
Contrato tipo B	12	4.2	13	4.56	23	8.07	9	3.16	57	20
Total	49	17	76	26.7	104	36.5	58	20.4	287	100

Fuente: elaboración los autores

Tabla 13

Mostrarse sonriente ante los estudiantes

Categorías	Raramente		A veces		Frecuentemente		Continuamente		total	
		%		%		%		%		%
Principal	6	2.1	31	10.9	12	4.21	4	1.4	53	18.6
Asociado	7	2.5	27	9.47	16	5.61	11	3.86	61	21.4
Auxiliar	5	1.8	26	9.12	18	6.32	5	1.75	54	18.9
Contrato tipo A	4	1.4	28	9.82	25	8.77	4	1.4	61	21.4
Contrato tipo B	2	0.7	20	7.02	28	9.82	8	2.81	58	20.4
Total	24	8.4	132	46.3	99	34.7	32	11.2	287	100

Fuente: elaboración los autores

Tabla 14

Disimular el enfado ante estudiantes

Categorías	Raramente		A veces		Frecuentemente		Continuamente		total	
		%		%		%		%		%
Principal	11	3.9	29	10.2	18	6.32	8	2.81	66	23.2
Asociado	7	2.5	28	9.82	15	5.26	13	4.56	63	22.1
Auxiliar	5	1.8	21	7.37	19	6.67	15	5.26	60	21.1
Contrato tipo A	4	1.4	12	4.21	17	5.96	15	5.26	48	16.8
Contrato tipo B	2	0.7	10	3.51	21	7.37	17	5.96	50	17.5
Total	29	10	100	35.1	90	31.6	68	23.9	287	100

Fuente: elaboración los autores



Tabla 15  
Disimular situaciones que producen inseguridad

Categorías	Raramente		A veces		Frecuentemente		Continuamente		total	
		%		%		%		%		%
Principal	42	15	16	5.61	7	2.46	6	2.11	71	24.9
Asociado	27	9.5	15	5.26	8	2.81	4	1.4	54	18.9
Auxiliar	33	12	15	5.26	9	3.16	5	1.75	62	21.8
Contrato tipo A	28	9.8	12	4.21	10	3.51	1	0.35	51	17.9
Contrato tipo B	27	9.5	10	3.51	12	4.21	0	0	49	17.2
Total	157	55	68	23.9	46	16.1	16	5.61	287	100

Fuente: elaboración propia

Tabla 16  
Supervisores y problemas de comunicación

Categorías	Raramente		A veces		Frecuentemente		Continuamente		total	
		%		%		%		%		%
Principal	12	4.2	13	4.56	16	5.61	38	13.3	79	27.7
Asociado	5	1.8	16	5.61	13	4.56	34	11.9	68	23.9
Auxiliar	3	1.1	15	5.26	15	5.26	23	8.07	56	19.6
Contrato tipo A	2	0.7	11	3.86	16	5.61	13	4.56	42	14.7
Contrato tipo B	2	0.7	9	3.16	16	5.61	15	5.26	42	14.7
Total	24	8.4	64	22.5	76	26.7	123	43.2	287	100

Fuente: elaboración los autores

Tabla 17

## Manejo de elevada intensidad emocional

Categorías	Raramente		A veces		Frecuentemente		Continuamente		total	
		%		%		%		%		%
Principal	8	2.8	12	4.21	16	5.61	39	13.7	75	26.3
Asociado	1	0.4	15	5.26	15	5.26	34	11.9	65	22.8
Auxiliar	4	1.4	12	4.21	18	6.32	30	10.5	64	22.5
Contrato tipo A	5	1.8	10	3.51	15	5.26	19	6.67	49	17.2
Contrato tipo B	2	0.7	5	1.75	10	3.51	17	5.96	34	11.9
Total	20	7	54	18.9	74	26	139	48.8	287	100

Fuente: elaboración los autores

Tabla 18

## Simpatía ante los estudiantes

Categorías	Raramente		A veces		Frecuentemente		Continuamente		total	
		%		%		%		%		%
Principal	2	0.7	4	1.4	10	3.51	20	7.02	36	12.6
Asociado	4	1.4	5	1.75	15	5.26	35	12.3	59	20.7
Auxiliar	2	0.7	1	0.35	13	4.56	39	13.7	55	19.3
Contrato tipo A	4	1.4	5	1.75	11	3.86	49	17.2	69	24.2
Contrato tipo B	2	0.7	6	2.11	15	5.26	45	15.8	68	23.9
Total	14	4.9	21	7.37	64	22.5	188	66	287	100

Fuente: elaboración los autores

Tabla 19

No expreso mis sentimientos negativos

Categorías	Raramente		A veces		Frecuentemente		Continuamente		total	
		%		%		%		%		%
Principal	1	0.4	8	2.81	12	4.21	45	15.8	66	23.2
Asociado	1	0.4	9	3.16	15	5.26	38	13.3	63	22.1
Auxiliar	0	0	7	2.46	18	6.32	39	13.7	64	22.5
Contrato tipo A	6	2.1	1	0.35	10	3.51	24	8.42	41	14.4
Contrato tipo B	2	0.7	4	1.4	18	6.32	29	10.2	53	18.6
Total	10	3.5	29	10.2	73	25.6	175	61.4	287	100

Fuente: elaboración los autores

Tabla 20

Disimular situaciones emocionales desagradables

Categorías	Raramente		A veces		Frecuentemente		Continuamente		total	
		%		%		%		%		%
Principal	4	1.4	12	4.21	18	6.32	29	10.2	63	22.1
Asociado	3	1.1	11	3.86	16	5.61	27	9.47	57	20
Auxiliar	5	1.8	14	4.91	17	5.96	28	9.82	64	22.5
Contrato tipo A	4	1.4	11	3.86	16	5.61	21	7.37	52	18.2
Contrato tipo B	4	1.4	8	2.81	19	6.67	20	7.02	51	17.9
Total	20	7	56	19.6	86	30.2	125	43.9	287	100

Fuente: elaboración los autores

Tabla 21

## Expresión de las emociones de los estudiantes

Categorías	Raramente		A veces		Frecuentemente		Continuamente		total	
		%		%		%		%		%
Principal	1	0.4	44	15.4	16	5.61	8	2.81	69	24.2
Asociado	5	1.8	36	12.6	17	5.96	4	1.4	62	21.8
Auxiliar	2	0.7	30	10.5	15	5.26	7	2.46	54	18.9
Contrato tipo A	4	1.4	27	9.47	11	3.86	7	2.46	49	17.2
Contrato tipo B	3	1.1	29	10.2	13	4.56	8	2.81	53	18.6
Total	15	5.3	166	58.2	72	25.3	34	11.9	287	100

Fuente: elaboración los autores

Tabla 22

## Atención a las emociones

Categorías	Raramente		A veces		Frecuentemente		Continuamente		total	
		%		%		%		%		%
Principal	1	0.4	11	3.86	16	5.61	21	7.37	49	17.2
Asociado	5	1.8	13	4.56	13	4.56	26	9.12	57	20
Auxiliar	4	1.4	4	1.4	18	6.32	29	10.2	55	19.3
Contrato tipo A	1	0.4	5	1.75	19	6.67	39	13.7	64	22.5
Contrato tipo B	2	0.7	6	2.11	16	5.61	38	13.3	62	21.8
Total	13	4.6	39	13.7	82	28.8	153	53.7	287	100

Fuente: elaboración los autores

Tabla 23  
Positivo y vital frente a personas

Categorías	Raramente		A veces		Frecuentemente		Continuamente		total	
		%		%		%		%		%
Principal	5	1.8	10	3.51	13	4.56	20	7.02	48	16.8
Asociado	5	1.8	12	4.21	10	3.51	34	11.9	61	21.4
Auxiliar	3	1.1	8	2.81	12	4.21	30	10.5	53	18.6
Contrato tipo A	1	0.4	8	2.81	13	4.56	38	13.3	60	21.1
Contrato tipo B	2	0.7	9	3.16	19	6.67	35	12.3	65	22.8
Total	16	5.6	47	16.5	67	23.5	157	55.1	287	100

Fuente: elaboración los autores

Tabla 24  
Sentimientos que no me corresponden

Categorías	Raramente		A veces		Frecuentemente		Continuamente		total	
		%		%		%		%		%
Principal	49	17	8	2.81	2	0.7	1	0.35	60	21.1
Asociado	46	16	13	4.56	4	1.4	1	0.35	64	22.5
Auxiliar	40	14	10	3.51	2	0.7	0	0	52	18.2
Contrato tipo A	39	14	16	5.61	1	0.35	0	0	56	19.6
Contrato tipo B	36	13	17	5.96	2	0.7	0	0	55	19.3
Total	210	74	64	22.5	11	3.86	2	0.7	287	100

Fuente: elaboración los autores

Tabla 25

## Emociones positivas en el trabajo de estudiantes

Categorías	Raramente		A veces		Frecuentemente		Continuamente		total	
		%		%		%		%		%
Principal	5	1.8	14	4.91	18	6.32	29	10.2	66	23.2
Asociado	1	0.4	8	2.81	16	5.61	28	9.82	53	18.6
Auxiliar	2	0.7	12	4.21	13	4.56	20	7.02	47	16.5
Contrato tipo A	4	1.4	16	5.61	17	5.96	25	8.77	62	21.8
Contrato tipo B	5	1.8	12	4.21	16	5.61	26	9.12	59	20.7
Total	17	6	62	21.8	80	28.1	128	44.9	287	101

Fuente: elaboración los autores

Tabla 26

## Amabilidad ante los estudiantes

Categorías	Raramente		A veces		Frecuentemente		Continuamente		total	
		%		%		%		%		%
Principal	4	1.4	13	4.56	16	5.61	15	5.26	48	16.8
Asociado	0	0	12	4.21	15	5.26	16	5.61	43	15.1
Auxiliar	0	0	17	5.96	18	6.32	14	4.91	49	17.2
Contrato tipo A	0	0	21	7.37	29	10.2	19	6.67	69	24.2
Contrato tipo B	0	0	25	8.77	32	11.2	21	7.37	78	27.4
Total	4	1.4	88	30.9	110	38.6	85	29.8	287	101

Fuente: elaboración los autores

Tabla 27

Actitudes positivas ante los estudiantes

Categorías	Raramente		A veces		Frecuentemente		Continuamente		total	
		%		%		%		%		%
Principal	4	1.4	7	2.46	21	7.37	22	7.72	54	18.9
Asociado	1	0.4	5	1.75	20	7.02	24	8.42	50	17.5
Auxiliar	1	0.4	2	0.7	17	5.96	33	11.6	53	18.6
Contrato tipo A	0	0	1	0.35	23	8.07	41	14.4	65	22.8
Contrato tipo B	0	0	0	0	25	8.77	40	14	65	22.8
Total	6	2.1	15	5.26	106	37.2	160	56.1	287	101

Fuente: elaboración los autores

## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según la tabla 1, se aprecia que casi la mitad de los encuestados continuamente está atento a los sentimientos y comportamientos durante pandemia que estamos viviendo a nivel mundial, hace que los profesores se sientan identificados con esta problemática, al respecto Lam (2015) señala que el miedo, la angustia, ansiedad, etc, son parte de la vida de cualquier ser humano por ende los profesores son conscientes de lo que pasa y se solidarizan con sus alumnos.

Con respecto a las emociones de los docentes el 50 % señala frecuentemente, podemos decir que esta pregunta está relacionada con la pregunta anterior porque que también hace referencias a las emociones al respecto López Posada, Gonzales Rubio y Bladón López (2018) señalan que las expresiones emocionales son parte del comportamiento individual o grupal de las personas, esto se aprecia en las personas con sus acciones hacia los alumnos durante su trabajo.

Referente al trato con los estudiantes los resultados nos indican que es a veces como la alternativa más votada con un 40 %, al respecto Gofman (2016) señala que la empatía es parte de la personalidad de la persona, en este caso sabemos que no todos los Docente son empáticos por diversas razones entre ellas la personalidad, pero sabemos que, si bien no es un talento, esta se puede adquirir con la práctica y con lectura constante o capacitación por parte de los docentes. El indicador relacionado a la irritación que tienen los docentes para con sus estudiantes, estos señalan que un 41 % señalo a veces, esto se explica a través del autor Morris (2014) quien señala que la interacción entre colaboradores (docentes) y clientes (alumnos) puede provocar como parte de la interacción humana en algunas ocasiones desacuerdo o desavenencias que es propio por factores de personalidad, comunicación asertiva; además de la cultura, idiosincrasia, condición socioeconómica, edad, cultura y sexo.

Con referencia a expresar emociones que no siente, el docente señala con un 65 % que raramente los docentes muestran sus emociones quizás porque muchos de ellos son personas de edad avanzada muy serios en algunos casos por su formación profesional, aunque sabemos que eso



depende de la personalidad de cada persona, al respecto Naring (2015) opina que en las emociones influyen factores como empatía, afinidad, compatibilidad de caracteres y la amistad. Con respecto a los criterios de expresión de emociones de los estudiantes, podemos observar que el 42 % de los encuestados opina que se da a veces, esto producto según Hochschild (2015) que hace referencia a las relaciones positivas o negativas de emociones, esto es cierto hoy en día porque las personas con el tema relacionado al confinamiento pueden tener problemas de relacionarse con otras personas como son los alumnos.

Con respecto a la tabla 7 el ítem de ser psicólogo ante los estudiantes, podemos observar que el 33% de los encuestados opinan que se da a veces. Este producto según Hochschild (2015) que el colaborador experimenta y expresa como parte de su trabajo y Morris (2014) que el trabajo emocional depende de la interacción entre colaboradores y clientes. Esto quiere decir, ser un psicólogo u orientador es importante para que el trabajador de manera óptima con sus emociones y actúe de diversas formas de comunicarse sin ningún problema siempre orientándolo para su mejor desarrollo personal para que así pueda tener un mejor manejo dentro y fuera del trabajo y la de los demás.

El indicador relacionado al trato afable que tienen los docentes para con sus estudiantes, expone que un 3.86 % señaló a veces, esto se explica a través del autor Goffman (2016), señala que el trabajo emocional dependerá de factores internos como; carácter, personalidad, motivación, y de factores externos relacionados a la persona externa con la que se trata. Además, Morris (2014), señala que el trabajo emocional dependerá de la interacción entre docentes y estudiantes, y esto se verá reflejado en el trato afable que tienen los docentes con los estudiantes. Con esto podemos concluir en que la educación emocional docente es un punto clave para una convivencia óptima en el aula y en el centro educativo, ya que la capacidad de manejar y entender emociones genera un ambiente de respeto mutuo.

Con respecto a controlar la irritación frente a los estudiantes en la tabla tenemos como resultado que el contrato tipo A presenta 11%, que representa 31 personas que controlan su irritación frente a estudiantes, Lam (2015), afirma que la disfunción afectiva sólo se afecta implícitamente

cuando los profesionales fingen ser emocionales. Son muchas las razones, como el miedo, el estrés, la ansiedad, el dolor, etc. Esta es una respuesta normal de la gente corriente; por otro lado, Hochschild (2015) Señaló que los trastornos emocionales son causados por muchas respuestas de las personas a comportamientos inapropiados en su trabajo, lo que refleja que los comportamientos en el puesto de trabajo se dirigen primero a la posición interna del cliente y luego a la externa.

Con respecto a los criterios referentes a los estudiantes que desagradan podemos concluir que: 47% de la población encuestada manifiesta que raramente se presenta este criterio. Según (Hochschild, 2015) nos señala sobre la afectividad negativa o positiva y la resistencia emocional (adaptabilidad emocional). Es importante identificar como influyen en la disonancia emocional. Además, el identificarlos nos ayuda a establecer un ambiente laboral adecuando, donde las personas que trabajan puedan convivir asertivamente y en tranquilidad y confianza. La percepción individual también influye en el ambiente laboral y en la sensación de comodidad en un ambiente, ya que si una persona no se aprecia ni tiene comodidad con ella misma, va a tener problemas intrapersonales que le dificultarán una buena comunidad laboral. Según los datos obtenidos el hecho de que el 47% manifieste que este criterio se presenta raramente nos otorga una visión positiva.

Según la tabla 11, se aprecia que, de la totalidad de los encuestados, la gran mayoría recibe la orientación necesaria para poder superar situaciones emocionalmente complicadas. En relación con el control de las emociones de los docentes más del 50% señala continuamente, al respecto Martíz Iñigo (2001) *Evolución de concepto de trabajo emocional; dimensiones, antecedentes y consecuencias*, nos dice que no hay presencia de uniformidad en lo que respecta a las consecuencias de la intensidad de las emociones por ello determinadas condiciones ejercen control de la expresión emocional. Mientras que Hochschild (2015) y Magdalena (2017) nos revelan una diferencia entre el control emocional, que es un control voluntario de las emociones y se determina mediante el control interno y personal, sin embargo, el trabajo emocional se da mediante un control externo de la organización o la empresa. Lam (2015), sostiene que el trabajo emocional está ampliamente relacionado con la capacidad que posee cada persona para hacer

frente a sus emociones. Es la inteligencia emocional la que permite la existencia del trabajo emocional.

Según la tabla 12 se observa que menos de la mitad de los encuestados se ponen en lugar de los estudiantes, al respecto, Morris (2014), menciona que el trabajo emocional depende de la empatía entre colaboradores y clientes o en este caso, docentes y estudiantes, manifestó que dicho factor influye entre tiempo de trabajo y calidad de vida, actividad socioeconómica entre otros, esto hace que los docentes expresen una empatía o tolerancia dependiendo de estas características de cada estudiante. Haciendo que cada accionar tenga una reacción social pasiva, asertiva o activa en diferentes situaciones cotidianas. Asimismo la simpatía ante los estudiantes se observa que la gran mayoría, específicamente el 66% logra una simpatía continua para con los alumnos, esto es importante ya que según López Posada, Gonzales Rubio y Blandón López (2018) en su investigación Trabajo emocional conceptos y características, que concluye que la relación entre el trabajo emocional con los resultados de la organización es bastante necesario, ya que una de las razones de principales por las cuales requieren trabajo emocional es que la expresión emocional tiene fuerte influencia en el comportamiento de las ventas y también por ende del desempeño organizacional. Lo citado líneas arriba es enteramente verdad y adaptado en este caso al ámbito académico lograr una buena relación y llegar a simpatizar con los estudiantes es de suma importancia para un mejor desenvolvimiento académico de los mismos que es el objetivo principal de la educación.

Según lo arrojado en la tabla 13, se pudo verificar que el 46.3 % de los encuestado en este caso estudiantes suelen mostrarse sonriente, para esto según Naring (2015), hace una determinación sobre las emociones y las normas nos dice que es el intercambio entre do o más individuos de la sociedad que van a interactuar por algunas razones, estas podrían ser empatía, afinidad, compatibilidad de carácter, amistad, familiaridad, amorosidad y también trabajo en donde el colaborados va a tener que establecer una vinculación con el cliente, porque siempre esperan ser bien atendido como ellos quieren.

Según la tabla 14, se observa que menos de la mitad de los encuestados a veces disimula su enfado en este periodo de pandemia, debido a muchos factores de pro y contra; como por

ejemplo la misma presión de los estudios, los cúmulos de trabajo, etc; al respecto Hochschild (2015) señala que el estado emocional interno, es algo que el sujeto (profesor) quisiera expresarlo o quisiera llevar a cabo, pero este debe cambiar su respuesta, por lo tanto el docente opta por un comportamiento con más empatía , entendiendo los problemas que pueden pasar en este nuevo método de enseñanza virtual y sus diversas complicaciones ; como alumnos sin internet debido a la saturación de la red, retrasos en su nivel académico , etc.

Referente a disimular situaciones que producen inseguridad podemos apreciar que más de la mitad de los encuestados (55 %) opina que raramente se da en ellos, al respecto Cutuli (2017) refiere que muchas personas se sienten inseguras por la informalidad que puede existir, además de condiciones precarias que puedan existir en su centro de labores, trabajo poco remunerado complementándose con condiciones de relaciones laborales precarias; es decir si no se dan las condiciones adecuadas para trabajar el docentes se siente insatisfecho con su trabajo.

Con respecto a supervisores y problemas de comunicación la tabla 16, señala que el 43 % de los docentes universitarios opinan que es continuamente esta opción, es confirmada por Martínez Iñigo (2001) quien opina que la expresión emocional es importante para que los individuos puedan lograr el bienestar se ve reflejado en la vida laboral que este tiene. Por ello, la percepción que tenga el individuo sobre sus demás colaboradores, compañero de trabajo o alumnos es importante para sentirse bien emocionalmente.

La intensidad emocional es la capacidad de una persona para poder experimentar cierto grado de fuerza con la que se viven las emociones; sean tanto positivas como negativas y es, por lo tanto, una medida de fuerza de las respuestas emocionales de un individuo (Chico Librán, 2000). El control y manejo de la intensidad emocional implica que el individuo posea una inteligencia emocional relativamente fuerte y está relacionado estrechamente con la capacidad de la persona para gestionar las emociones propias (Lam, 2015). Según Hervás y Moral (2017) la aparición de trastornos de límite de personalidad está asociada a una elevada intensidad emocional. además de que esta condición psicológica predispone a la experiencia de un ataque de pánico. El control de las emociones y el trabajo emocional según Magdalena (2017) va deberse respectivamente a un control personal o interno y a un control de carácter externo, ambos se

pueden dar de forma simultánea relacionándose con una elevada intensidad emocional. Según los resultados mostrados en la tabla 17 se puede deducir que buena parte de la muestra tiene un manejo adecuado de la intensidad emocional con una frecuencia continua, (139 encuestados) este grupo de personas representa 48.8% del total de personas encuestadas. A este resultado le siguen 74 personas que mencionan haber manejado con éxito la intensidad de sus emociones, esto equivale al 26% del total; analizando se llega a la conclusión de que aproximadamente 74,8% de las personas tiene una inteligencia emocional desarrollada y por lo tanto han sabido controlar sus emociones correctamente; modulando su intensidad. Los resultados muestran que aún hay dificultades en la autorregulación emocional, ya que 18.9% de los encuestados manifiesta que logran controlar la intensidad emocional a veces; y 7% lo logran raramente.

Referente a la simpatía ante los estudiantes se observa que la gran mayoría, específicamente el 66% logra una simpatía continua para con los alumnos, esto es importante ya que según López Posada, Gonzales Rubio y Blandón López (2018) en su investigación Trabajo emocional conceptos y características, que concluye que la relación entre el trabajo emocional con los resultados de la organización es bastante necesario, ya que una de las razones de principales por las cuales requieren trabajo emocional es que la expresión emocional tiene fuerte influencia en el comportamiento de las ventas y también por ende del desempeño organizacional. Lo citado líneas arriba es enteramente verdad y adaptado en este caso al ámbito académico lograr una buena relación y llegar a simpatizar con los estudiantes es de suma importancia para un mejor desenvolvimiento académico de los mismos que es el objetivo principal de la educación.

Con respecto al criterio que fue utilizado sobre no expresar sentimientos negativos se puede observar que raramente los encuestados expresan sus sentimientos negativos, el 3.5%, a veces un 10.2%, de manera frecuente no expresan sentimientos negativos indican los encuestados, que representan un 25.6%, asimismo indican que un 61.4% del total de encuestados de manera continua no expresan sus sentimientos negativos. Y esto puede afectar dentro y fuera de la organización donde se trabaja ya que conlleva a estar generando nuestras emociones unos mejores que otros como lo expresa Hochschild (2015). O que el control de estas emociones

viene un control interno personal, aparte de que solo cuando se finge las emociones afirma que la disonancia emocional influye, esto lo expresa Lam (2015).

Según la tabla 20, podemos observar que, en la categoría principal, el 10.2% continuamente llegan a disimular situaciones emocionales desagradables. Para Gross (2018) el poder regular nuestras emociones, implica un proceso mediante el cual se ejerce una influencia sobre las emociones, sobre cuando las tenemos, y sobre como las experimentamos y las expresamos; además es importante para monitorizar, evaluar y modificar nuestras reacciones emocionales para cumplir nuestras metas. El hecho de disimular y no poder regular nuestras emociones conlleva a la presencia de un amplio abanico de trastornos mentales como depresión, ansiedad, abuso de sustancias, trastornos de conducta alimentaria y trastorno límite de la personalidad. En general, la existencia de déficits en habilidades de regulación emocional, tiene un efecto perjudicial en el ajuste emocional de las personas, provocando alteraciones en el comportamiento, así como una respuesta a evitar las emociones negativas entre otros muchos problemas.

Según la tabla 21 se aprecia que más de la mitad del total de encuestados a veces expresa o percibe la expresión de emociones de los estudiantes; Magdalena (2017), definen que el control de las emociones viene determinado por un control interno, personal, mientras que trabajo emocional viene determinado por un control externo ejercido por las organizaciones, pudiendo darse los dos de forma simultánea. Con respecto a la expresión de las emociones de los docentes más del 60% dio a conocer que a veces (según la votación) hacen esto ya que Naring (2015), determina que las normas sobre las emociones regulan el intercambio entre dos o más personas social que interactúan por diversas razones como amistad, empatía, familiar, amoroso, afinidad, compatibilidad de caracteres y también trabajo en donde el colaboradores debe establecer ese vínculo a partir de clientes que esperan ser bien recibidos y atendidos como ellos quieren. Por lo que esto ayudaría a la relación estudiante-profesor ya que habría mayor comunicación y con esto reduciría la problemática. Referente a los asociados y auxiliares los resultados nos indican que es a veces como la alternativa más votada con más del 50% ya que El trabajo emocional son las diversas emociones que el colaborador experimenta y expresa como parte de su trabajo.

Vincula el trabajo emocional como aquello en la cual las personas, trabajadores o colaboradores expresan sus sentimientos al público interno y externo de una organización. Hochschild (2015) señala que la interacción con personas dentro y fuera de la organización donde se trabaja conlleva a estar siempre gestionando nuestras emociones unos mejor que otros.

Referente a la tabla 22, señala que, en la atención de las emociones, más de la mitad de los encuestados está de acuerdo con este indicador porque como dice Arango Gavidia (2011) siempre es bueno identificar las causas de las emociones ya sean positivas o negativas porque mientras las personas mejor manejen sus emociones ello lo va a llevar a tener mejor éxito en las organizaciones y su centro laboral; por otro lado el buen ánimo, el trato y la confianza con el cliente es clave para tener éxito interno y externo.

La tabla 23 nos muestra que se presenta de manera positiva y vital frente a personas con más de la mitad de los encuestados con 55 % del total, al respecto Hidalgo Obregón (2018) señala que el trabajo emocional ayuda o mejora el compromiso organizacional que deben tener los colaboradores en este caso los docentes universitarios que esperan que sus alumnos y compañeros de trabajo ayuden a lograr una organización feliz, por decir de una forma optimista. Con referencia a los sentimientos que no corresponden, casi las tres cuartas partes de los encuestados opina que es raramente, este es uno de los resultados con mayor votación negativa por parte de los docentes universitarios, al respecto Soto Román (2018) señala que existen muchas veces que los niveles de trabajo emocional se relacionan de una u otra forma con la satisfacción laboral y como sabemos estas dos variables o temas de estudio son importante en cualquier empresas sea pública o privada.

Con respecto a las emociones positivas en el trabajo de estudiantes el 45 % señala que es continuamente esta actitud que tienen los docentes, porque es un hecho que el apropiado manejo de las emociones puede intensificar enormemente la motivación en el alumno y, por ende, su aprendizaje. Además, las nuevas propuestas de enseñanza centrada en el estudiante ponen el acento en el hecho de que cada cerebro aprendiz es una realidad singular y única, y éste puede resultar enormemente influenciado por el contexto y la experiencia bajo la que se lleve a cabo el proceso cognitivo. Además, las emociones positivas tienen efectos beneficiosos sobre el

aprendizaje al mejorar procesos relacionados con la atención, la memoria o la resolución creativa de problemas, es por eso que estas emociones positivas ayudan al estudiante a desempeñarse mucho mejor en sus labores académicas.

La tabla 25 señala que las emociones positivas en el trabajo de estudiantes es 45 % eso es bueno para los docentes, pero se debe mejorar porque en esta época de pandemia es importante que los docentes manejen de forma correcta sus emociones por ende Morris (2014) señala que la disonancia emocional es importante en una relación entre personas que trabajan juntas o que están en contacto con clientes tanto internos como externos.

Con respecto a la amabilidad ante los estudiantes solo un 39 % de los docentes lo hace eso es preocupante porque la labor de un docente es brindar además de un buen servicio como dice Robinson (2014) además al tener en contacto con nuestros clientes que son los alumnos se debe tener en cuenta factores como empatía, compañerismo, lealtad trabajo en equipo, etc. para lograr un trabajo emocional adecuado.

Por último, las actitudes positivas ante los estudiantes son continuamente con 56 % señalan los encuestados, al respecto Magdalena (2017) opina que el control de las emociones es importante en toda persona y mucho más se está en contacto con el cliente, por ende, es importante cuidar las relaciones con todas las personas ya sea de forma directa e indirecta para que no afecte las relaciones personales.

## CONCLUSIONES

- El trabajo emocional en los docentes de la Universidad Nacional de Trujillo 2020 es regular porque no se tiene respuestas con 100 % de aceptación, así como de 0 % de rechazo.
- Los factores positivos que más influyen el trabajo emocional de los docentes son la actitud para afrontar momentos difíciles, actitudes positivas a los estudiantes, no



expresan sus sentimientos negativos y tiene un espíritu positivo y vital frente a las personas

- Los factores negativos que más influyen el trabajo emocional de los docentes son: sentimientos que no corresponden al momento, disimular situaciones que producen inseguridad, expresar emociones que no sienten y en algunos casos los estudiantes les desagradan.

## **RECOMENDACIONES**

Realizar talleres de capacitación de inteligencia emocional para los docentes de la universidad, con el fin de mejorar su relación con las personas.

Examinar el trabajo emocional de los docentes para determinar su inteligencia emocional e cada docente universitario.

Analizar los factores externos que implica el trabajo emocional y que conllevan a un comportamiento dentro de la organización.

## **Referencias**

Arango Gaviria, Luz Gabriela (2011). Género, trabajo emocional y corporal en peluquerías y salones de belleza. *Revista La Manzana de la discordia*. Enero – Junio Vol. 6 N° 1: 9-24 Universidad Nacional de Colombia.

- Cutuli, Romina Denisse (2017). Género y trabajo emocional. Los fundamentos de la precariedad en el nivel inicial. Mar del Plata, provincia de Buenos Aires. *Revista Trabajo y Sociedad. Sociología del trabajo- estudios cultural-narrativo sociológicos y literarios* NB-Núcleo básico de Revistas científicas Argentinas (Calcyt-Conicet) N° 28 Verano 2017, Santiago del Estero Argentina. ISSN 1514-6871 [www.unse.edu.ar/trabajosociedad](http://www.unse.edu.ar/trabajosociedad)
- Goffman, E. (2016). *Interacción estratégica*. Bogotá: Santillana.
- Gottfredson, Ryan y Reina, Chris (2020). Para ser un excelente líder se necesita tener una mentalidad adecuada. Estilo Management. Diario Gestión. Lima - Perú.
- Hochschild, A. (2015). *El corazón gestionado: comercialización del sentimiento humano*. Berkeley: Universidad de California.
- Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. (4 ed). México. Mac Graw Hill.
- Hidalgo Obregón, Erika Vanessa (2018). *Trabajo emocional y engagement en cajeros de un supermercado de San Juan de Lurigancho 2018*. Tesis para obtener el título de Licenciado en Psicología. Universidad César Vallejo. Lima – Perú.
- Lam, W. (2015). *Cuando me pongo la máscara de servicio: determinantes y resultados de trabajo emocional*. Ciudad de México: Pearson.
- López Posada, Laura Marcela; Gonzales Rubio, Janeth y Blandón López, Alexander (2018). Trabajo emocional conceptos y características. *Revista Civilizar: Ciencias Sociales y Humanas* 18 (35): 103-114 Julio – Diciembre 2018. DOI <http://dx.doi.org/10.22518/usergioa/jour/ccsh/2018.2/a08>
- Magdalena, A. (2017). *Explorando la dimensionalidad de lo emocional trabajo*. Bogotá: Santillana.

- Martínez Iñigo, David (2001). Evolución de concepto de trabajo emocional; dimensiones, antecedentes y consecuencias. *Revista Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* Volumen 17 N° 02. Páginas 131-153.
- Moreno-Jiménez, B., Gálvez, M. y Gorrosa, E. (2004). *Cuestionario de trabajo emocional (TREMO)*. Informe de investigación: Análisis del desgaste profesional
- Morris, A. (2014). *Las dimensiones, antecedentes y consecuencias del trabajo emocional*. Madrid: Mac Graw Hill.
- Naring, G. (2015). *Incorporación del trabajo emocional*. Madrid: Santillana.
- Ramírez Velásquez, Ethel; Guerra Rodríguez, Luis Eduardo y Ramis Palmer, Carmen (2016). Trabajo emocional y satisfacción con el empleo en hoteles de Sol y Playa. *Revista Retos de Dirección*. 10 (1) 142-161. Centro de estudios de Dirección Empresarial y territorial. Dossier
- Universidad Nacional de Trujillo (2020). *Presupuesto analítico de personal*. Resolución Rectoral 586-2020-UNT
- Robinson, P. (2014). *Manejo de emociones recíprocas. Trabajando juntos para mantener estratificación en despachos de abogados privados*. Madrid: Santillana.
- Soto Román, Marilyn (2018). *Trabajo emocional y la satisfacción laboral en los empleados de la municipalidad distrital de Saylla Cusco 2018*. Tesis para obtener el grado de Maestra en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. Lima – Perú

## ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de trabajo emocional (TREMO) \*

Sexo :.....Edad.....Programa (escuela):.....

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida marcando con una "x" si se ha sentido de esta forma.

Si en raras ocasiones se ha sentido así conteste '1' (raramente), hasta '4' (continuamente), teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 4).

Nº	Indicadores	Raramente	A veces	Frecuentemente	Continuamente
		1	2	3	4
1	Mi organización está atenta a los sentimientos que expreso ante los estudiantes				
2	Mi trabajo requiere interpretar las emociones de los estudiantes				
3	El trato con los estudiantes implica mostrarte simpático.				
4	Cuando estoy irritado con un estudiante trato de controlarme.				
5	En mi trabajo tengo que expresar emociones que no siento.				
6	En mi organización existen criterios de expresión de las emociones con los estudiantes				
7	Para hacer bien mi trabajo debo ser "un poco psicólogo" con los estudiantes.				
8	Me muestro afable frente a los estudiantes				
9	Ante los estudiantes controlo mi irritación				
10	Trabajo con estudiantes que me desagradan pero ellos no lo notan				
11	En mi organización se orienta al personal para superar situaciones emocionalmente difíciles con los estudiantes				
12	Para hacer bien mi trabajo es necesario saber ponerse en el lugar del otro (del estudiante).				
13	En mi trabajo debo mostrarme sonriente ante los estudiantes				
14	Disimulo mi enfado en las situaciones que me disgustan en el trabajo.				
15	En el trabajo tengo que disimular las situaciones que me producen inseguridad.				
16	Los supervisores tienen indicaciones de la empresa sobre cómo actuar en los posibles problemas de comunicación con los estudiantes				

17	Mi trabajo implica manejar situaciones de elevada intensidad emocional				
18	Debo expresarme de forma simpática en el trato con los estudiantes				
19	En el trabajo no expreso mis sentimientos negativos				
20	Mi trabajo implica situaciones emocionales desagradables ante las que yo tengo que disimular				
21	En mi organización se da importancia a la expresión de las emociones con los estudiantes				
22	En mi trabajo estar atento a las emociones es importante				
23	Para ser efectiva/o en mi trabajo, debo mostrarme positivo y vital frente a las personas.				
24	En mi trabajo muestro sentimientos que no se corresponden con lo que verdaderamente siento.				
25	Mi organización insiste en la expresión de las emociones positivas en el trabajo con los estudiantes				
26	Debo mostrarme amable ante los estudiantes s				
27	Muestro actitudes positivas ante los estudiantes cuando verdaderamente me son indiferentes				

\*Adaptado para la presente investigación.