

**Análisis de Habilidades Blandas y Niveles de Estrés en Escenarios Virtuales: Propuesta de
Mejora para los Docentes de ECACEN Zona Caribe de la UNAD''**

Roberto Carlos Hernández Olmos

Lewis Londoño Escobar

Asesor

Ronald Rojas

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables Económicas y de Negocios ECACEN

Maestría en Gerencia de Proyectos

2024

Esta página opcional

Ronald Rojas Alvarado

Jurado

Jurado

Dedicatoria

En primer lugar, dedico este proyecto a Dios, por iluminar mi camino y protegerme en cada paso que doy; a mis hijos, quienes son mi inspiración y motivación constante; a mi esposa, por su inquebrantable compañía, lealtad y amor; a mis padres y hermanos, por su apoyo incondicional a lo largo de esta senda; y a mis abuelos, Jorge Olmos Figueroa (QEPD) y Juan de Dios Hernández Alvarado, por ser ejemplos de vida y guías invaluableles en mi formación.

Roberto Hernández Olmos

Agradezco profundamente a Dios por las bendiciones recibidas, a mi madre Edith Escobar Chávez (Q.E.D.P.) y a mis hermanas, quienes siempre han creído en el poder de avanzar en la vida mediante el estudio permanente y el desarrollo de competencias, las cuales no solo enriquecen mi perfil profesional, sino que también impactan positivamente en mi crecimiento personal. Mi gratitud a todos los que colaboraron a lo largo de esta enriquecedora experiencia.

Lewis Londoño Escobar

Resumen

El estrés laboral en los docentes representa un desafío significativo para la calidad educativa y el bienestar de los educadores, especialmente en el contexto de la transición hacia entornos virtuales de enseñanza. Este fenómeno, intensificado por la pandemia de COVID-19, ha impuesto demandas adicionales que afectan no solo el desempeño profesional, sino también la estabilidad emocional de los docentes. En este contexto, la presente monografía analiza cómo las habilidades blandas, como la empatía, la comunicación efectiva y la gestión de emociones, influyen en la gestión del estrés y el desempeño de los docentes de la Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios (ECACEN) de la Zona Caribe de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).

El estudio se fundamenta en la necesidad de comprender las características individuales de los docentes y cómo estas impactan su capacidad para gestionar el estrés en escenarios virtuales. A través de la caracterización de los docentes, la descripción de sus habilidades blandas y la identificación de los niveles de estrés que enfrentan, se busca proponer acciones que promuevan su bienestar integral y mejoren su desempeño.

La investigación tiene como objetivo general describir las habilidades blandas y el nivel de estrés en los docentes de ECACEN Zona Caribe para la propuesta de acciones de mejora. Entre sus objetivos específicos, se plantean la caracterización de los docentes, el análisis de sus competencias socioemocionales y la propuesta de estrategias para mitigar el impacto del estrés. Los hallazgos y recomendaciones de este trabajo pretenden no solo fortalecer el desarrollo profesional de los docentes, sino también promover una educación de calidad adaptada a los retos actuales.

Palabras clave: Habilidades, estrés, docentes, virtualidad, mejora

Abstract

Job stress in teachers represents a significant challenge to educational quality and the well-being of educators, especially in the context of the transition to virtual teaching environments. This phenomenon, intensified by the COVID-19 pandemic, has imposed additional demands that affect not only professional performance, but also the emotional stability of teachers. In this context, this monograph analyzes how soft skills, such as empathy, effective communication and emotion management, influence the stress management and performance of teachers at the School of Administrative, Accounting, Economics and Business Sciences (ECACEN) of the Caribbean Zone of the Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).

The study is based on the need to understand the individual characteristics of teachers and how these impact their ability to manage stress in virtual scenarios. Through the characterization of teachers, the description of their soft skills and the identification of the levels of stress they face, it seeks to propose actions that promote their integral wellbeing and improve their performance.

The general objective of the research is to describe the soft skills and the level of stress in the teachers of ECACEN Zona Caribe for the proposal of improvement actions. Specific objectives include the characterization of teachers, the analysis of their socioemotional competencies and the proposal of strategies to mitigate the impact of stress. The findings and recommendations of this work are intended not only to strengthen the professional development of teachers, but also to promote quality education adapted to current challenges.

Keywords: Skills, stress, teachers, virtuality, improvement

Tabla de Contenido

Introducción	10
Descripción del Problema	12
Planteamiento del Problema.....	12
Justificación.....	15
Objetivos	20
Objetivo General	20
Objetivos Específicos	20
Marco de Referencia	21
Estado del Arte	21
Marco Teórico.....	25
Marco conceptual	36
Metodología	47
Enfoque del Estudio	47
Tipo de Estudio	47
Recolección de Datos	48
Resultados	50
Discusión.....	78
Conclusiones	82
Recomendaciones.....	84
Referencias Bibliográficas.....	87

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Cronograma</i>	73
Tabla 2. <i>Matriz RACI</i>	74

Lista de Figuras

Figura 1 Centro al que pertenece	50
Figura 2 Programa al que pertenece	51
Figura 4 Género	52
Figura 5 Edad.....	53
Figura 6 Antigüedad en la docencia (años)	54
Figura 7 Comunicación Asertiva.....	55
Figura 8 Adaptabilidad.....	56
Figura 9 Resolución de Problemas	57
Figura 10 Trabajo Colaborativo	58
Figura 11 Gestión del Tiempo.....	59
Figura 12 Empatía.....	60
Figura 13 Liderazgo Inspirador	61
Figura 14 Ética Profesional	63
Figura 15 Trabajo Inteligente y Productivo	64
Figura 16 Estrés Percibido.....	65
Figura 17 Causas del Estrés.....	66
Figura 18 Manifestaciones del Estrés	67
Figura 19 Estrategias de Manejo del Estrés	68
Figura 20 Impacto del Estrés en el Desempeño Docente.....	69
Figura 21 Ruta Crítica	71
Figura 22 Matriz de Stakeholders	69

Introducción

El estrés laboral es una problemática relevante en la docencia, con repercusiones directas sobre el bienestar emocional de los educadores y la calidad de la enseñanza que imparten. En el contexto de la educación superior, donde la virtualidad se ha consolidado como un modelo predominante, los docentes enfrentan retos significativos que exigen no solo competencias técnicas, sino también habilidades socioemocionales para abordar las complejidades de su labor.

Según Guerra, las habilidades blandas, como la empatía, la comunicación efectiva y la gestión de las emociones, son herramientas esenciales para gestionar el estrés, mejorar las relaciones interpersonales y mantener un desempeño equilibrado (Guerra, 2019). En una línea similar, Ortiz y Rodríguez (2011, citado por Martínez et al., 2023) “sostienen que los procesos mentales son promovidos por las habilidades emocionales, contribuyendo estas últimas en los procesos de concentración, así como en la búsqueda de auto-motivación y el control de situaciones estresantes, permitiendo a los estudiantes alcanzar un desempeño satisfactorio”

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), reconocida como una institución pionera en la educación virtual en Colombia, enfrenta el desafío de garantizar que sus docentes estén preparados para adaptarse a las demandas de este modelo educativo. En particular, los docentes de la Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios (ECACEN) de la Zona Caribe representan un grupo que, debido a las exigencias de la educación virtual, requiere el fortalecimiento de sus competencias socioemocionales para asegurar su bienestar y desempeño profesional.

En este contexto, el presente estudio tiene como objetivo el análisis de las habilidades blandas y los niveles de estrés de los docentes de la ECACEN Zona Caribe de la UNAD, con el propósito de proponer áreas de mejora y estrategias que fortalezcan su desarrollo personal y

profesional. Este enfoque integral busca aportar no solo al bienestar de los educadores, sino también a la consolidación de una educación de calidad que responda a las demandas de un entorno virtual cada vez más complejo, reafirmando el liderazgo de la UNAD en la formación de comunidades académicas resilientes y adaptadas a los desafíos contemporáneos.

Descripción del Problema

Planteamiento del Problema

El estrés laboral en los docentes se ha convertido en una problemática creciente que afecta tanto su desempeño profesional como su bienestar físico y emocional, dado que los educadores, al tener la responsabilidad de cumplir con una amplia variedad de objetivos educativos, gestionan un entorno de trabajo que exige cada vez más no solo en términos de la calidad de la enseñanza, sino también en cuanto a las relaciones interpersonales que deben cultivar con estudiantes, padres y colegas.

Esta presión constante, sumada a la falta de recursos adecuados para hacer frente a los retos cotidianos de la enseñanza, genera un contexto en el cual el estrés se vuelve un compañero frecuente, afectando la capacidad de los docentes para desarrollar sus actividades con eficacia, lo que no solo tiene un impacto negativo en los mismos, sino que también repercute directamente en la calidad educativa y en los resultados del aprendizaje de los estudiantes, lo que agrava aún más la problemática.

Por otro lado, en los últimos años, la educación superior ha enfrentado desafíos significativos derivados de la transición hacia entornos virtuales, un fenómeno que se vio acelerado por la pandemia de COVID-19, la cual obligó a las instituciones educativas a adaptarse rápidamente a nuevas formas de enseñanza y aprendizaje; sin embargo, este cambio no solo implicó la adopción de herramientas digitales, sino también la necesidad de que los docentes de instituciones como la ECACEN Zona Caribe de la Universidad Nacional Abierta y Distancia (UNAD) desarrollen competencias socioemocionales que les permitan mantener una enseñanza efectiva y superar las diversas barreras que implican la virtualidad, lo que representa un reto complejo y multidimensional.

Este proceso, además de requerir habilidades tecnológicas, exige que los docentes sean capaces de gestionar situaciones emocionalmente desafiantes y de construir un entorno de aprendizaje en el que los estudiantes se sientan comprometidos y apoyados, lo que no siempre es fácil.

Sin embargo, un aspecto fundamental que debe ser tomado en cuenta es que no todos los docentes experimentan el estrés de la misma manera ni lo gestionan de la misma forma, lo cual señala que existen factores individuales que influyen en la manera en que cada uno de los educadores responden a las demandas laborales.

En este sentido, diversos estudios sugieren que las habilidades blandas juegan un papel determinante en la capacidad de los docentes para afrontar el estrés laboral de manera efectiva, con competencias como la empatía, la comunicación efectiva y la gestión adecuada de las emociones, son habilidades que permiten no solo gestionar las situaciones complejas de su entorno, sino también adaptarse con mayor facilidad a los cambios que se presentan en el ámbito educativo y tomar decisiones más efectivas bajo presión, lo cual puede resultar en una disminución significativa del nivel de estrés que experimentan.

Según Guerra (2019) estas competencias tienen el potencial de reducir la carga del estrés, ya que proporcionan herramientas para que se enfrenten de manera más equilibrada y saludable a las demandas de su trabajo. Sin embargo, a pesar de la relevancia que tienen las habilidades blandas en este contexto, estas no siempre reciben la atención adecuada, tanto en la formación inicial de los docentes como en las estrategias institucionales para la gestión del estrés, lo que pone de manifiesto la necesidad urgente de investigar de qué manera estas habilidades pueden actuar como un recurso protector frente al estrés laboral.

Por lo tanto, este contexto plantea la necesidad de comprender con mayor profundidad cómo las habilidades blandas influyen en la gestión del estrés y el desempeño docente en la ECACEN Zona Caribe, para así diseñar estrategias que no solo fortalezcan estas competencias, sino que también promuevan un entorno educativo más saludable y efectivo para todos los actores involucrados, lo que contribuiría no solo a mejorar el bienestar de los docentes, sino también a asegurar una educación de calidad que responda adecuadamente a las demandas del entorno actual.

En última instancia, el fortalecimiento de estas habilidades no debe verse como un objetivo aislado, sino como parte de una estrategia integral que fomenta el desarrollo profesional y personal de los docentes, en beneficio de los estudiantes y del sistema.

Pregunta Principal del Problema

¿De qué manera las habilidades blandas contribuyen a la gestión del estrés y al mejoramiento del desempeño de los docentes de la ECACEN Zona Caribe en entornos virtuales, y cómo pueden fortalecerse estas competencias para promover un entorno educativo más saludable y efectivo?

Justificación

El presente proyecto de investigación aborda un tema de relevancia crítica en el ámbito educativo: la relación entre las habilidades blandas y el estrés laboral en los docentes. Es sabido que los docentes enfrentan demandas laborales complejas, como la adaptación a entornos educativos cambiantes, o la necesidad de cumplir con estándares de calidad educativa en condiciones muchas veces adversas, lo que se agrava cuando el estrés laboral, definido como un desequilibrio entre las demandas del entorno laboral y los recursos del individuo, afecta tanto su desempeño profesional como su bienestar personal.

El estrés laboral en los docentes es una preocupación creciente a nivel mundial, y su impacto en el bienestar y desempeño de los educadores ha sido ampliamente documentado. De acuerdo con un informe de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019), se estima que el 35% de los docentes a nivel mundial experimentan niveles elevados de estrés debido a diversas demandas laborales. Este fenómeno se ve exacerbado en el contexto de la educación virtual, donde los docentes deben adaptarse rápidamente a nuevas tecnologías y métodos de enseñanza a distancia, lo que genera una sobrecarga cognitiva y emocional (Hernández 2020).

En dicho escenario, las habilidades blandas juegan un papel fundamental, ya que permiten a los docentes gestionar de manera efectiva las demandas emocionales y de comunicación que surgen en un entorno virtual, promoviendo un mejor desempeño profesional y reduciendo el impacto del estrés laboral (Goleman, 1998; Guera, 2019).

En el contexto colombiano, la UNAD ha sido pionera en la implementación de modalidades educativas virtuales; según datos proporcionados por la UNAD (2023), la institución cuenta con más de 100,000 estudiantes y más de 4,000 docentes que operan bajo modalidades virtuales. A pesar de los avances, los docentes de la UNAD, especialmente en la

ECACEN de la zona Caribe, enfrentan retos significativos relacionados con el estrés y la adaptación a los entornos virtuales.

La necesidad de formación en competencias socioemocionales y habilidades blandas, como la empatía, la comunicación y la gestión del estrés, es urgente, ya que estos elementos no solo son esenciales para el bienestar docente, sino que también son fundamentales para garantizar una educación de calidad en estos entornos digitales (Ipanaque, 2022).

Según Goleman (1998) las competencias socioemocionales no solo potencian el desempeño profesional, sino que también actúan como un factor protector frente al estrés. En este sentido, este estudio permitirá comprender cómo estas habilidades pueden contribuir a mitigar los efectos del estrés laboral, generando implicaciones prácticas tanto para la formación de docentes como para las políticas educativas.

Asimismo, la teoría del estrés laboral propuesta por Lazarus y Folkman (1984) respalda de manera contundente la necesidad de estudiar cómo las demandas del entorno afectan al docente y cómo las habilidades blandas pueden desempeñar un papel crucial como amortiguadores del estrés, dado que, según esta teoría, el estrés no se origina solo a partir de los factores externos, sino también de la interpretación y valoración que el individuo hace de esos factores, lo que resalta la importancia de contar con estrategias eficaces de afrontamiento que puedan moderar el impacto de esos factores. factores estresantes en la salud mental y el desempeño profesional de los docentes.

Según Guerra (2019), estas competencias interpersonales no solo facilitan la adaptación a contextos cambiantes y dinámicos, sino que también permiten mitigar los efectos negativos de situaciones estresantes al promover relaciones interpersonales saludables, al tiempo que favorecen el uso de estrategias de afrontamiento efectivas que pueden reducir el nivel de tensión

y aumentar el sentido de control del docente sobre su entorno, lo cual resulta fundamental para mantener su bienestar general y optimizar su capacidad de respuesta ante los desafíos cotidianos del aula, especialmente en Colombia.

Así, este estudio se enmarca dentro de un contexto teórico robusto que integra conceptos clave de la inteligencia emocional, el estrés laboral y la educación en habilidades blandas, buscando evidenciar su impacto directo en la calidad de la enseñanza y en el bienestar de los docentes. lo que a su vez influye en la experiencia de aprendizaje de los estudiantes y en la eficacia del proceso educativo.

Desde una perspectiva más práctica, este estudio aborda de manera concreta una problemática urgente y relevante en el ámbito educativo contemporáneo: el impacto de la virtualidad en las competencias docentes y su relación con el estrés laboral, ya que la pandemia aceleró de forma abrupta la adopción de tecnologías educativas, lo que obligó a los docentes no solo a adquirir nuevas habilidades técnicas para operar en plataformas digitales, sino también a desarrollar habilidades blandas que les permitirán interactuar de manera efectiva con sus estudiantes en estos nuevos entornos virtuales, superando las barreras de comunicación y manteniendo la motivación y el compromiso de los alumnos a pesar de la distancia física (Ipanaque, 2022).

En este contexto, la ECACEN Zona Caribe enfrenta el desafío de fortalecer esas competencias tanto técnicas como socioemocionales en su cuerpo docente, ya que la virtualidad no solo requiere habilidades tecnológicas, sino también una capacidad de adaptación, empatía y gestión emocional que permita mantener un ambiente educativo estimulante y efectivo, lo cual representa un reto completo.

Los resultados obtenidos en este estudio proporcionan evidencia empírica valiosa que puede ser utilizada para diseñar estrategias concretas y específicas dirigidas a mejorar las habilidades blandas de los docentes, así como a reducir los niveles de estrés asociados a su laboral profesional, lo que, a su vez, puede traducirse en una mejora en su desempeño docente y en la calidad educativa que brindan a los estudiantes; por ejemplo, identificar las fortalezas y debilidades en áreas clave como la comunicación interpersonal y el liderazgo inspirador permitirá desarrollar programas de formación más focalizados y efectivos que respondan directamente a las necesidades de los docentes, contribuyendo a la creación de un ambiente de trabajo más saludable y satisfactorio.

Además, la implementación de estrategias de gestión del estrés basadas en prácticas de relajación, *mindfulness* y apoyo entre pares, responde a una necesidad práctica de garantizar el bienestar docente, al tiempo que promueve un sentido de comunidad y colaboración entre los miembros del equipo educativo. lo que favorece no solo el desarrollo personal de los docentes, sino también el fortalecimiento de la calidad del proceso educativo en su conjunto.

Este estudio tiene implicaciones significativas para la gestión institucional, ya que ofrece a la ECACEN Zona Caribe una base sólida para optimizar sus recursos en intervenciones que impactan directamente en la satisfacción y efectividad de su cuerpo docente, lo que no solo contribuye a mejorar el ambiente laboral dentro de la institución, sino que también permite avanzar hacia el logro de los objetivos estratégicos en términos de excelencia educativa, especialmente en entornos virtuales, donde la calidad de la interacción docente-estudiante es crucial para el éxito del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Esto se traduce en un círculo virtuoso en el que la mejora del bienestar y las competencias de los docentes contribuye directamente a una mejor calidad educativa, lo que

finalmente beneficia a los estudiantes. Además, es pertinente debido al impacto del estrés laboral en el desempeño docente y en la calidad educativa, dado que al identificar y fortalecer habilidades blandas en los educadores podría traducirse en un mejor manejo de las demandas laborales y, en consecuencia, en un entorno de aprendizaje más saludable para los estudiantes. De esta forma, no solo se aborda un problema aprendizaje, sino que también ofrece alternativas concretas para promover el bienestar integral de los docentes y mejorar la calidad de la educación.

Objetivos

Objetivo General

Describir las habilidades blandas y el nivel de estrés en los docentes de la Escuela De Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios-ECACEN, de la Zona Caribe de la UNAD, para la propuesta de acciones de mejora.

Objetivos Específicos

Caracterizar a los docentes de la escuela ECACEN de la zona Caribe de la UNAD en términos de sus características sociodemográficas, laborales y su relación con el desarrollo de habilidades blandas y niveles de estrés en entornos virtuales

Describir las habilidades blandas de los docentes de la ECACEN zona Caribe de la UNAD, para la propuesta de acciones de fortalecimiento.

Identificar el nivel de estrés de los docentes de la ECACEN Zona Caribe para la propuesta de acciones de mejora.

Proponer acciones que permitan el mejoramiento de la situación de los docentes de la ECACEN Zona Caribe de la UNAD.

Marco de Referencia

Estado del Arte

El estudio de Reyes et al., (2023) titulado “*Habilidades blandas y estrés laboral en especialistas de educación. Episteme Koinonía*” tuvo como objetivo determinar la relación entre las habilidades blandas y el estrés laboral en especialistas de educación de la UGEL de la zona costa de Áncash, Perú. Utilizando un enfoque cuantitativo de tipo correlacional con diseño no experimental, se trabajó con una población de 40 docentes especialistas. Se aplicaron dos cuestionarios: una escala adaptada para evaluar habilidades blandas (liderazgo, conciliación, iniciativa, organización, trabajo en equipo) y el instrumento DASS-21 para medir estrés, ansiedad y depresión.

Los resultados mostraron una correlación positiva débil (Rho de Spearman = 0,207, $p=0,001$) entre las habilidades blandas y el estrés, sugiriendo que las habilidades blandas contribuyen a disminuir el estrés, aunque no de manera significativa. En cuanto a los niveles de estrés, se encontró que los docentes presentan estrés severo (media=14), ansiedad leve (media=6) y depresión leve (media=5).

El estudio destaca la importancia de incorporar las habilidades blandas como ejes transversales en el currículo educativo, promoviendo un liderazgo adaptativo y estrategias que permitan a los docentes manejar los factores estresantes y mejorar sus relaciones interpersonales. Asimismo, se sugiere fomentar competencias como la conciliación, la organización y el trabajo en equipo para enfrentar mejor los retos sociales, emocionales y profesionales de la enseñanza. Por lo tanto, las habilidades blandas son esenciales para mejorar el bienestar emocional y reducir el estrés laboral en los docentes, pero es necesario profundizar en su desarrollo y exploración en futuros estudios.

El estudio de Algalobos et al., (2023) titulada “*Estrés y Educación virtual en docentes por la COVID-19*” desarrollada en una institución educativa del distrito de La Arena, en Piura, analizó cómo la educación virtual influyó en el incremento del estrés en docentes de nivel secundario . A través de un diseño no experimental transeccional correlacional causal y utilizando una combinación de métodos cuantitativos y cualitativos, se demostró que la educación virtual incide significativamente en los niveles de estrés docente, respaldado por un coeficiente RHO de Spearman de 0,753. Entre los principales factores asociados al estrés destacan la sobrecarga laboral, la falta de planificación y el desconocimiento de los recursos tecnológicos.

Ipanaque (2022) en su tesis doctoral titulada “*Desarrollo de las habilidades blandas en los docentes de instituciones públicas en entornos virtuales*”, analizó el desarrollo de las habilidades blandas (HB) en docentes de instituciones públicas en entornos virtuales, con el propósito de minimizar brechas tecnológicas y mejorar la calidad del servicio educativo en el contexto de la virtualidad; para la realización de este trabajo, empleó un enfoque hermenéutico, utilizando entrevistas semiestructuradas a ocho docentes especialistas en el desarrollo de HB.

Según el autor se obtuvieron como principales resultados la identificación de subcategorías como el liderazgo, las competencias comunicacionales y la amabilidad, entre otras, lo que las señaló como fundamentales para afrontar las brechas tecnológicas y mejorar la calidad educativa en entornos virtuales, lo que sirve como evidencia sobre la relevancia de las HB en entornos virtuales.

Garay (2022) por su parte, en su tesis doctoral titulada “*Habilidades blandas de los docentes que laboran en educación virtual en estado de emergencia sanitaria global*” analizó las habilidades blandas de los docentes que trabajan en entornos virtuales durante el estado de

emergencia sanitaria global, con el propósito de comprender su impacto en el proceso de enseñanza-aprendizaje en este contexto; la investigación fue de diseño hermenéutico, con un nivel interpretativo y enfoque cualitativo.

Este estudio llevó a cabo entrevistas semiestructuradas con siete informantes clave, que dieron como resultado que las habilidades blandas de los docentes se asociaron a cuatro constructos teóricos principales: adaptabilidad, comunicación, desarrollo e importancia. Además, se destacó la gestión efectiva del tiempo, el buen uso de las tecnologías en espacios virtuales y la inteligencia emocional como competencias críticas en el ámbito educativo virtual, permiten entender cómo las habilidades blandas no solo facilitan la transición a entornos virtuales, sino también ayudan a mitigar los efectos del estrés docente, lo cual es esencial para diseñar intervenciones que mejoren el desempeño en educación universitaria virtual.

En su trabajo titulado “El estrés laboral, la educación virtual y el desempeño docente en Instituciones Educativas de Lima Metropolitana, 2021” Castro (2021) planteó como objetivo de investigación “describir la incidencia de las habilidades blandas, el acompañamiento pedagógico directivo y la práctica pedagógica de los docentes de nivel primaria en el distrito de San Juan de Lurigancho, durante el año 2021”. La investigación fue básica, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel correlacional y corte transversal.

Dentro de los principales resultados se encontró una relación significativa entre las habilidades blandas, el acompañamiento pedagógico directivo y la práctica pedagógica docente, lo que proporciona evidencia empírica sobre la relevancia de las habilidades blandas y el acompañamiento pedagógico en el desempeño docente. También, sugiere que el fortalecimiento de estas competencias y el apoyo institucional son esenciales no solo para mejorar la práctica

pedagógica, sino también para mitigar el estrés laboral asociado a los entornos educativos, especialmente en contextos virtuales.

Estudios como el de Vicarioli y Solano (2020) buscaron explorar cómo el “*e-learning*” apoya la enseñanza de las ciencias de la administración para desarrollar habilidades blandas en los estudiantes de la Universidad Estatal a Distancia (UNED) de Costa Rica en su investigación “*El e-learning como potenciador de las habilidades blandas en la enseñanza de las ciencias de la administración: el caso de la Universidad Estatal a Distancia UNED de Costa Rica*” e incluyó la colaboración de 32 profesionales del área de administración con experiencia profesional y docente, además de la participación de 51 estudiantes de ciencias de la administración. Se recolectaron datos cualitativos y cuantitativos para contrastar las percepciones de los docentes y estudiantes.

El estudio destacó que el *e-learning* es pertinente para el desarrollo de competencias tecnológicas y habilidades blandas e identificó retos como la necesidad de capacitación docente en el uso del *e-learning* y la limitación del tiempo disponible en los periodos académicos para incluir actividades que fortalezcan estas competencias, esto evidencia que el *e-learning* es un medio efectivo para fomentar habilidades blandas clave y resalta la importancia de considerar las limitaciones temporales.

Marco Teórico

Teoría de las Inteligencias Múltiples

USAID (2018) menciona que la teoría de las inteligencias múltiples resalta que las personas poseen diversos tipos de inteligencia, lo que amplía la comprensión sobre cómo cada individuo aprende y expresa su conocimiento, por ende, no basta con acumular información, es esencial aplicar ese conocimiento de forma práctica en contextos sociales y productivos. Para desenvolverse eficazmente en el mundo actual, es muy importante desarrollar no solo habilidades técnicas, sino también competencias sociales y emocionales, como el trabajo en equipo, la resolución de problemas y la colaboración. Esto permite un aprendizaje continuo y contribuye al fortalecimiento social, subrayando la importancia de una educación integral que abarque tanto conocimientos específicos como habilidades interpersonales y emocionales.

La teoría de las inteligencias múltiples está estrechamente ligada a las habilidades blandas, ya que ambas promueven un desarrollo integral más allá del conocimiento académico, al reconocer diversas inteligencias, como la interpersonal e intrapersonal, se destacan competencias clave de las habilidades blandas, como la empatía y la comunicación. Esta perspectiva fomenta habilidades esenciales en el ámbito social y laboral, como la capacidad de colaborar, resolver problemas y adaptarse a diferentes contextos, subrayando la importancia de formar individuos capaces de aplicar su conocimiento de manera práctica y de fortalecer sus relaciones interpersonales.

Teoría de la Inteligencia Emocional

Daniel Goleman introdujo la teoría de la inteligencia emocional (IE) para destacar la importancia de las competencias emocionales, como la autogestión y la empatía, frente a la inteligencia racional o académica (CI). “Goleman reconoce que se basa en el trabajo de Salovey y Mayer (1990). Como pasó con la emergencia de la orientación, en la cual incidieron una serie de factores que hemos intentado exponer” (Fernández, 2013). En su obra, el autor propone que estas habilidades emocionales son clave para el éxito y la adaptación social y que, a diferencia del CI, pueden desarrollarse a lo largo de la vida, esta perspectiva contrasta con enfoques elitistas, como los de *The Bell Curve*, que asociaban el CI inmutable con el estatus socioeconómico. La teoría subraya que el bienestar y las habilidades interpersonales también son esenciales para el éxito personal y profesional.

Según Según Bello et al., (2010) “la teoría de la Inteligencia Emocional (IE) enfatiza la participación de las emociones en la solución inteligente de las tareas que impone la vida”. En este sentido, la inteligencia emocional se refiere a la capacidad para reconocer, comprender y regular nuestras propias emociones, y también a la habilidad de reconocer, comprender e influir en las emociones de los demás.

Estas competencias no solo son esenciales para mejorar las relaciones interpersonales, sino que también resultan cruciales en la resolución de conflictos, la toma de decisiones y la gestión de los retos emocionales que enfrentamos en diferentes contextos. La IE no solo apunta a la autocomprensión emocional, sino que también subraya la importancia de empatizar con los demás, lo cual se convierte en un recurso inteligente que potencia la efectividad en situaciones interpersonales, ya sea en el trabajo, en la educación o en otros ámbitos sociales.

Teoría de Competencias de McClelland

El Modelo de Competencias de David McClelland, formulado en 1973, surge como respuesta a la insatisfacción con los métodos tradicionales de evaluación laboral, como las pruebas de aptitud académica, que McClelland consideraba insuficientes para predecir el rendimiento o el éxito en el trabajo y en la vida. “Los tests académicos de aptitud tradicionales y los tests de conocimientos, al igual que las notas escolares y las credenciales: 1. No predicen el rendimiento en pruebas o el éxito en la vida. 2. A menudo están sesgados en contra de las minorías, las mujeres, y las personas de los niveles socioeconómicos más bajos” (McClelland, 1973, citado por Trujillo ,1999).

Según McClelland, estas pruebas tradicionales suelen estar sesgadas y pueden perjudicar a minorías, mujeres y personas de bajos niveles socioeconómicos. Su modelo propone que, en lugar de evaluar el conocimiento o la aptitud general, las competencias específicas que una persona demuestra en el contexto laboral son indicadores mucho más precisos y relevantes para predecir su desempeño profesional.

David McClelland plantea que la competencia de un empleado radica en su capacidad para realizar tareas satisfactoriamente, destacando tres cualidades clave: son observables y evaluables mediante comportamientos concretos (visibilidad), medibles de forma objetiva con herramientas como evaluaciones y entrevistas (medibilidad), y mejores. a través de capacitación y experiencia (desarrollabilidad), lo que subraya la importancia de desarrollar competencias para un desempeño eficaz en las organizaciones. (Carpio, 2024)

Además, García et al., (2024) menciona que los conceptos iniciales de McClelland y sus continuadores de la escuela americana se enfocaban principalmente en identificar comportamientos observables, así como en analizar los motivos y rasgos que caracterizan a los individuos, estableciendo una conexión directa entre las competencias y la capacidad de las personas para llevar a cabo tareas específicas en diversos contextos, lo cual permitió que la teoría se fuera expandiendo con el tiempo, dando lugar a nuevas interpretaciones y enfoques.

A lo largo de esta evolución, se han incorporado diferentes elementos y niveles de análisis que enriquecen la comprensión del concepto de competencias, lo que ha demostrado una gran plasticidad en su adaptación a diversos campos y situaciones, lo que permite que el concepto se modifique y ajuste a las necesidades y características del contexto en el que se aplica, evidenciando una capacidad de transformación continua que lo hace altamente versátil y aplicable en una variedad de disciplinas y escenarios.

Operacionalización de la Variable Habilidades Blandas en el Contexto Educativo

En el contexto educativo, las habilidades blandas juegan un papel crucial en el desarrollo del profesorado y su desempeño frente a los estudiantes. Rodríguez Siu (2020) plantea una matriz de operacionalización que permite medir competencias como la responsabilidad, la adaptabilidad, la comunicación, el desarrollo de los demás y la gestión eficaz de la información, cada una con indicadores específicos que se pueden evaluar en una escala progresiva. La responsabilidad, por ejemplo, se refleja en acciones como la publicación de calificaciones dentro de los plazos establecidos y la realización de tutorías virtuales en el horario comprometido. Estas acciones no solo muestran el cumplimiento de deberes, sino también el compromiso con el proceso educativo y la organización en la gestión de las actividades.

La adaptabilidad, por otro lado, es fundamental en la educación a distancia, donde la capacidad de ajustar la metodología según el perfil de los estudiantes y las herramientas disponibles se convierte en un indicador clave del desempeño docente. Rodríguez (2020) también resalta la importancia de la comunicación efectiva, donde la capacidad de transmitir mensajes claros y motivadores a los estudiantes facilita la participación y el aprendizaje.

Además, el desarrollo de los demás se evidencia en la habilidad para formular preguntas que fomenten el pensamiento crítico, mientras que la gestión eficaz de la información implica seleccionar adecuadamente los recursos digitales y mantener actualizados los contenidos del aula virtual. Estas competencias son esenciales para un docente que busca no solo enseñar, sino también guiar y fomentar el desarrollo integral de sus estudiantes (Rodríguez, 2020).

Factores de Estrés en los Docentes

La docencia es una de las profesiones más estresantes, debido a diversos factores que impactan tanto en la salud física como psicológica de los docentes, dadas condiciones laborales inadecuadas, como la sobrecarga de trabajo y la falta de descanso, junto con factores sociales como la pérdida de autoridad, desmotivación y comportamientos indisciplinados de los estudiantes, contribuyen al estrés. Además, las relaciones cercanas y comprometidas con estudiantes y compañeros, así como estímulos externos, afectan el estado emocional de los docentes, todo esto genera estrés crónico y aumenta el riesgo de alteraciones emocionales, cognitivas y psicosomáticas, según diversos estudios. (Aguilar et al., 2021).

El estrés laboral en los docentes es un fenómeno ampliamente reconocido en la literatura académica, que afecta su desempeño y bienestar en el entorno educativo. Según García (2020) se

identifican varios factores estresantes que inciden de manera significativa en el profesorado, se destaca que cinco de los siete factores de estrés se encuentran al borde de ser considerados graves, lo que refleja una alta carga estresora. Especialmente, el factor relacionado con la mejora, que presenta un 78% en el nivel preocupante y un 11% en el nivel grave, destaca como un área que requiere atención urgente en futuras investigaciones. Esto subraya la importancia de realizar un análisis más profundo para abordar estos factores y reducir el estrés que afecta al personal docente.

En cuanto a las estrategias de afrontamiento, García (2020) identifica que los docentes recurren principalmente a estrategias de regulación emocional, como la búsqueda de apoyo social y el fomento de pensamientos positivos. Estas estrategias ayudan a reducir la percepción de amenaza y a mitigar los efectos negativos del estrés, ya que un alto porcentaje de docentes reporta niveles de estrés no preocupantes.

Sin embargo, cuando el nivel de estrés aumenta, se observa que los docentes tienden a emplear estrategias evitativas, tales como los pensamientos desiderativos y la represión emocional. Estas estrategias correlacionan moderadamente con las fuentes de estrés, lo que sugiere que, en situaciones de estrés elevado, las respuestas del docente se vuelven menos efectivas, contribuyendo a una mayor carga emocional que podría afectar su rendimiento y bienestar general (García, 2020).

Efectos del Estrés Laboral en la Docencia

“Los efectos negativos que ocasiona el estrés no solo afectan a quien lo padece sino a la institución a la que pertenece, toda vez que sufre de baja productividad” Cortés (2021).

Entonces, el estrés no solo impacta negativamente a quienes lo padecen, sino que también afecta a las organizaciones a las cuales pertenecen, en consecuencia, puede reducir la productividad, al generar una disminución en el rendimiento de los empleados, incluidos los docentes.

Según estudios, el estrés provoca problemas de salud que interfieren con la capacidad de trabajar de manera efectiva, lo que a su vez puede reducir la eficiencia de la organización. Además, la baja moral y el agotamiento (como el síndrome de *burnout*) derivados del estrés pueden aumentar el ausentismo y disminuir la motivación y el compromiso, afectando la calidad del trabajo y el ambiente laboral en general

Según Chenche Cruel, P. A., & Gómez Mendoza, A. D. (2024) la sistematización de la experiencia, los efectos del estrés laboral en los docentes se manifiestan de diversas formas, principalmente debido a la carga excesiva de trabajo, las horas extras, la falta de colaboración por parte de los padres de familia, la falta de concentración, la labilidad emocional y el aislamiento social dentro de las jornadas laborales.

Aunque los resultados generales muestran que el nivel de estrés laboral es bajo en la mayoría de los docentes, con solo uno mostrando niveles altos y algunos otros con niveles intermedios, se reconoce que estos factores de estrés pueden afectar tanto el bienestar del docente como su rendimiento. laboral, lo que a su vez impacta en la atención a los estudiantes, los padres de familia y la comunidad educativa en general. Para contrarrestar estos efectos, se implementaron estrategias y técnicas de afrontamiento como respiración, relajación (meditación, yoga y pausas activas), gestión del tiempo y planificación de actividades, que contribuirán a reducir el estrés y mejorar el clima laboral, favoreciendo no solo el rendimiento. de los docentes, sino también el ambiente de aprendizaje y la relación con la comunidad educativa.

Caballero., & Blanco (2024) menciona que estos factores generan consecuencias negativas en la salud mental y física de los docentes, como el agotamiento emocional, la fatiga, la frustración y, en casos extremos, el síndrome de quemado o "*burnout*". Además, el estrés laboral puede afectar la calidad de la enseñanza, deteriorar las relaciones con los estudiantes y los colegas, y reducir la motivación y el compromiso con la labor educativa.

El autor también resalta la importancia de abordar el estrés docente desde enfoques pedagógicos y creativos, como los propuestos en el Teatro del Oprimido y la Educación Popular. Estos enfoques buscan crear conciencia sobre las consecuencias del estrés laboral y proporcionar herramientas para prevenirlo a través de técnicas que fomenten la participación activa de los docentes, su expresión emocional y el trabajo en equipo.

Teorías sobre el Estrés Laboral

Según Carranco y Pando (2019) la teoría del estrés laboral de Lazarus y Folkman, basada en su modelo transaccional, describe el estrés como una interacción entre la persona y su entorno, evaluada subjetivamente como amenazante o que supera sus recursos, poniendo en riesgo su bienestar. En este proceso, el individuo realiza una evaluación primaria para juzgar si la situación es dañina, seguida de una evaluación secundaria sobre sus propios recursos para enfrentarla, cuando las demandas externas superan dichos recursos, el individuo experimenta estrés crónico, lo que puede derivar en el síndrome de *burnout*, caracterizado por un agotamiento físico y emocional debido al desgaste prolongado en situaciones laborales exigentes.

Portocarrero (2024) menciona que las teorías sobre el estrés laboral abordan el fenómeno desde diferentes enfoques. Por ejemplo, la teoría de la conservación de recursos de Hobfoll

(1989, citado por Portocarrero, 2024) destaca que el estrés surge cuando una persona percibe la pérdida o la amenaza de pérdida de recursos importantes, como apoyo social, autoestima o autoeficacia, y lo considera más crucial que ganar nuevos recursos. Por su parte, la teoría del síndrome de burnout de Maslach (1982, citado por Portocarrero, 2024) pone énfasis en el agotamiento emocional y la despersonalización de los empleados, causados por un ambiente laboral negativo y el sentimiento de no poder realizar contribuciones significativas. Este estrés laboral tiene repercusiones tanto en el bienestar personal como en el rendimiento organizacional, afectando la productividad y la salud mental del trabajador.

Las teorías de Karasek (1979, citado por Portocarrero, 2024) y Johnson y Hall (1988, citado por Portocarrero, 2024) amplían esta comprensión al centrarse en la interacción entre las demandas laborales, el control que tiene el trabajador sobre su actividad y el apoyo social disponible. Según Karasek (citado por Portocarrero, 2024) el estrés surge cuando las demandas laborales son altas y el control sobre el trabajo es bajo, mientras que la teoría de Johnson y Hall agrega que el apoyo social juega un rol crucial en la mitigación de los efectos del estrés. Así, el estrés no solo depende de la carga de trabajo, sino también de la capacidad del trabajador para gestionar su entorno laboral y de la calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo

Impacto de las Habilidades Blandas en la Reducción del Estrés

En el ámbito académico, las competencias interpersonales desempeñan un papel crucial en la gestión del estrés de los estudiantes. Según García et al. 2022 (citado por Aliaga, 2024), existe una relación inversa entre el desarrollo de habilidades sociales y el nivel de estrés, es decir, a medida que se fortalecen las competencias interpersonales, su estrés tiende a disminuir. Este hallazgo, obtenido a partir de un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental,

demuestra que la mejora en competencias como la comunicación y la empatía puede ser una estrategia eficaz para reducir el estrés en entornos educativos.

Importancia de las Habilidades Blandas en el Contexto de la Educación a Distancia

Guerra (2019) menciona que diversos estudios coinciden en que no hay diferencias significativas en los resultados entre la educación presencial y virtual, destacando que la enseñanza a distancia, incluida la modalidad *blended-learning*, puede ser igualmente o más efectiva que la tradicional, un informe reciente también revela que una gran mayoría de los líderes académicos consideran fundamental la educación en línea para la estrategia.

Antecedentes e Importancia

Goleman (1998, citado por Rodríguez Siu, 2020), también subraya que, en un estudio realizado con gerentes de más de 500 empresas globales, descubrió que el 75% del éxito profesional se atribuye a la inteligencia emocional, también conocida como habilidades blandas, un factor que, aunque vital, aún no se valora lo suficiente en los procesos de selección. Este hallazgo se refleja en el enfoque de muchas empresas, que priorizan las habilidades blandas sobre los títulos académicos, ya que consideran que los conocimientos técnicos pueden adquirirse con capacitación, pero las habilidades blandas son más difíciles de desarrollar (Yturralde, 2017, citado por Rodríguez Siu, 2020).

Además, autores como Ricco (2002) y Reyes (2016, citados por Rodríguez Siu, 2020), han identificado la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, especialmente en el contexto docente, destacando su relevancia para un rendimiento óptimo en la enseñanza.

Las habilidades blandas son fundamentales en el pensamiento complejo, ya que integran emociones y valores que ayudan al individuo a adaptarse y ubicarse en diferentes contextos (personal, organizacional, social), dichas emociones aportan dinamismo, mientras que los valores guían el discernimiento y la acción en entornos diversos, esto lo resalta Ramírez (s,f) cuando dice que estas “mediante la manifestación de las emociones y los valores, forman parte fundamental del pensamiento complejo por su naturaleza impetuosa y abrupta en cuanto a las emociones; con respecto a los valores como principios de acción y discernimiento, permiten al ser humano ubicarse en su contexto personal, familiar, organizacional y ciudadano”

Las habilidades blandas son cada vez más importantes debido a la necesidad de desarrollar en las personas competencias transversales que complementen su cualificación técnica, y permiten a los trabajadores adaptarse mejor a distintos roles y desafíos en el entorno laboral, facilitando la comunicación, el trabajo en equipo, la resolución de conflictos y la adaptabilidad, lo que es fundamental en un mercado laboral que valora no solo el conocimiento específico, sino también la capacidad de colaborar y resolver problemas de manera efectiva en diversas situaciones y equipos. (Santos, 2017).

Marco Conceptual

Adaptabilidad

Según Woolfolk (1996, citado por Mamani Ruiz, 2017) “esto implica comprender algo nuevo adecuándolo a lo que ya conoce” Entonces, el proceso de aprender algo nuevo no se trata simplemente de adquirir información desconocida, sino de integrar ese conocimiento en lo que ya se sabe. Es decir, cuando se enfrenta a una nueva idea o concepto, la persona lo adapta y lo asocia con su comprensión previa, lo cual facilita su aprendizaje y permite que el nuevo conocimiento tenga sentido dentro de un marco familiar, este proceso de adecuar lo nuevo a lo que ya se conoce es fundamental para una comprensión más profunda y duradera, ya que conecta los aprendizajes recientes con experiencias previas, generando un entendido.

Comunicación Asertiva

La comunicación asertiva se ha convertido en un elemento esencial para el desarrollo de habilidades sociales y emocionales en el contexto educativo, y su importancia ha sido ampliamente documentada por diversos autores, cuyas definiciones y perspectivas fueron citadas por Cueva et al., (2021) en su revisión sistemática sobre este tema.

Según Ayvar (2026, citado por Cueva et al., 2021), la asertividad, junto con la autoestima, juega un papel fundamental en el desarrollo personal de los estudiantes, sobre todo en aquellas etapas en las que se encuentran en pleno proceso de autodescubrimiento, ya que les permite interactuar con los demás de manera efectiva sin perder su identidad, y promueve una mayor seguridad en sí mismos en el contexto social y académico.

Además, Cañas y Hernández (2019, citado por Cueva et al., 2021) sostienen que la asertividad es una de las habilidades para la vida más relevantes, pues, al ser desarrollada adecuadamente, puede prevenir una serie de problemas psicosociales, ya que permite que las

personas se expresen de manera apropiada en situaciones difíciles y resuelvan conflictos de manera pacífica y respetuosa, algo especialmente importante dentro de las dinámicas de interacción entre estudiantes y docentes. En este sentido, autores como Rodríguez y Noé (2017, citado por Cueva et al., 2021) añaden que la comunicación asertiva no solo es vital para resolver conflictos, sino también para prevenir situaciones de acoso escolar, ya que permite que los estudiantes puedan expresarse con claridad y sin temor, lo que favorece la creación de ambientes educativos seguros, inclusivos y respetuosos para todos.

Por otro lado, la falta de asertividad puede tener consecuencias graves, ya que no solo afecta la capacidad de los estudiantes para comunicarse efectivamente, sino que también puede generar complicaciones emocionales como timidez, ansiedad social y estrés, lo cual impacta negativamente su bienestar y rendimiento académico, como mencionan Bermúdez et al. (2017, citado por Cueva et al., 2021), quienes destacan que la carencia de habilidades asertivas repercute en todas las asignaturas y en la calidad de las interacciones sociales dentro del aula.

Solórzano (2018, citado por Cueva et al., 2021) también sostiene que la comunicación asertiva es fundamental no solo para el proceso de aprendizaje, sino para fomentar la autonomía educativa, ya que promueve la capacidad de los estudiantes para tomar decisiones de manera consciente y responsable, lo que a su vez favorece una mayor calidad de vida, pues les permite gestionar de manera efectiva sus emociones y necesidades.

En la misma línea, Guerra (2019, citado por Cueva et al., 2021) afirma que la comunicación asertiva, al permitir la expresión sincera de sentimientos y percepciones sin la intención de dañar a los demás, facilita el establecimiento de relaciones interpersonales más saludables, caracterizadas por el respeto mutuo y la empatía. Así, la implementación de la comunicación asertiva en el entorno educativo, según los estudios citados por Cueva, Hernández

y Regalado (2021, citado por Cueva et al., 2021), no solo mejora la convivencia en el aula, sino que también contribuye a la formación integral de los estudiantes, al promover un ambiente de aprendizaje en el que todos pueden expresar sus ideas y emociones de manera libre y respetuosa, favoreciendo tanto su desarrollo académico como personal.

Docentes

Con base al pensamiento de Adell y Sales (1999) se puede definir al docente *online* como un catalizador de los procesos educativos que opera en un entorno de enseñanza-aprendizaje mediado por tecnologías, su rol implica no solo diseñar el currículo y elaborar materiales educativos, sino también facilitar la interacción entre los estudiantes, guiando el aprendizaje colaborativo en un contexto de comunicación simétrica y multiformato.

Este docente debe tener una preparación didáctica específica que favorezca la participación activa de los estudiantes, aprovechando los recursos disponibles en entornos virtuales y abiertos como Internet, en lugar de simplemente distribuir materiales o resolver dudas ocasionales, el docente *online* gestiona y dinamiza un proceso educativo que debe ser personalizado, flexible y ajustado a las posibilidades ofrecidas por las nuevas tecnologías.

ECACEN UNAD

Según la UNAD (s.f.) la ECACEN se dedica a la formación integral de los individuos, enfocándose en el desarrollo de habilidades sociales y profesionales a través de valores como la comunicación, el emprendimiento social y la investigación. Su misión es contribuir al desarrollo humano sostenible en Colombia, mejorando la calidad de vida de la población mediante la educación continua. ECACEN, en colaboración con la UNAD, busca formar profesionales que, a lo largo de su vida, desempeñen un papel positivo en la construcción de una Colombia moderna, ayudando a superar desequilibrios económicos, sociales, políticos y culturales.

Educación a Distancia

“La educación a distancia es el complemento idóneo y necesario de la llamada enseñanza tradicional, ella la enriquece y complementa más allá de un tiempo y un espacio concreto”

(Alfonso, 2003) Es decir, que la educación a distancia es un enfoque que permite el aprendizaje a pesar de la separación geográfica entre estudiantes y docentes, utilizando tecnologías para facilitar la interacción. Se considera un complemento de la enseñanza tradicional, ampliando los límites de tiempo y espacio. Su objetivo es hacer más eficaz y eficiente el proceso educativo, aumentando el acceso y reduciendo costos.

Empatía

“Se define como la sensibilidad y la comprensión de los estados mentales de los demás, con influencia mutua de componentes emocionales y cognitivos (Fantasía, Toma de perspectiva, Preocupación empática y Angustia personal)” (Müller y Etchezahar, 2018) Este concepto entonces, involucra una profunda comprensión de los estados mentales de los demás, lo que incluye una interacción mutua entre componentes emocionales y cognitivos, permitiendo al docente crear un ambiente de aprendizaje inclusivo y respetuoso donde los estudiantes se sientan comprendidos y apoyados en su proceso educativo.

Estrés Docente

Se refiere a la experiencia vivida por los docentes cuando aspectos de su trabajo educativo les generan sentimientos negativos, que es un fenómeno relacionado con las exigencias emocionales y psicológicas del trabajo, puede afectar profundamente el bienestar de los educadores, repercutiendo en su desempeño profesional y en su salud mental. Como señalan Kyriacou (2001, citado por López, 2019) “se trata de una experiencia que surge de algún aspecto de su trabajo como docente y que incluye sentimientos y emociones negativas y

desagradables, tales como ira, ansiedad, tensión, frustración o depresión” este tipo de estrés no solo es una respuesta a las demandas laborales, sino que también puede resultar de la presión de cumplir con los estándares académicos y la constante interacción con los estudiantes en contextos de alta. carga emocional.

Estrés Laboral

El estrés laboral, por su parte, se refiere a la respuesta física, emocional y mental que ocurre cuando las demandas del trabajo superan la capacidad del individuo para hacerles frente, para Martín et al., (2003) “se origina a partir de situaciones de trabajo demandantes que son difíciles de controlar para la gente implicada (Karasek y Theorell, 1990; Landsbergis, Schurman, Israel, Schnall, Hugentobler, Cahill y Baker, 1993)” Entonces, las exigencias del trabajo pueden generar una sobrecarga emocional y mental que afecta la productividad y el bienestar de los trabajadores, especialmente en contextos de alta presión.

Estrés Laboral

Para León & Fornés (2015, citados en Angulo et al., 2020) “el estrés es un fenómeno multivariable resultante de la relación entre la persona y los eventos de su medio” de esto es posible interpretar que el estrés no es un fenómeno aislado o simple, sino que está determinado por la interacción entre el individuo y los diferentes sucesos que experimenta en su entorno. Es decir, el estrés es una respuesta compleja y multifacética que depende de varios factores que involucran tanto a la persona como a su contexto.

Según Belkis, Calcines, Monteagudo & Nieves (2015, citados en Angulo et al., 2020) “el estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuales debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento” Entonces, el estrés es un proceso dinámico que comienza

cuando el individuo se enfrenta a demandas del entorno, como desafíos o dificultades, ante estas demandas, la persona debe responder de manera apropiada, activando sus recursos internos o estrategias de afrontamiento para manejar la situación. Así, el estrés se concibe no solo como una reacción pasiva, sino como un proceso activo en el que la persona emplea sus capacidades para enfrentar las adversidades.

El estrés laboral se origina cuando hay un desajuste entre las demandas del trabajo y los recursos o habilidades de la persona para afrontarlas, este desequilibrio provoca una respuesta tanto física como emocional en el individuo, lo que indica que el estrés no solo se manifiesta a nivel psicológico, sino también con consecuencias físicas, derivadas de la presión que genera la incapacidad de abordar las exigencias laborales. Esto se refuerza según la definición propuesta por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016, citados en Angulo et al., 2020) que manifiesta que el estrés laboral “es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas, recursos y capacidades”.

Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2015, citados en Angulo et al., 2020) quien expresa que “es una reacción que puede tener un individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, provocando un desequilibrio y problema en la capacidad del trabajador para hacer frente de la misma”. Por lo tanto, el estrés laboral, puede surgir cuando las exigencias del trabajo superan los recursos y capacidades del individuo para hacerles frente, este desajuste puede causar tantos efectos emocionales como físicos, lo que implica que el estrés laboral no es solo una respuesta mental, sino que también afecta la salud física de la persona.

Este fenómeno también ocurre cuando hay una desconexión o discrepancia entre las demandas que presenta el entorno de trabajo y los recursos (tales como habilidades, tiempo o

apoyo) que el individuo posee para afrontarlas, este desajuste genera estrés, ya que la persona siente que no tiene lo necesario para cumplir con las expectativas del entorno laboral. Lo que se refuerza según la opinión de Ansoleaga (2015, citados en Angulo et al., 2020) que expresa que “el estrés laboral produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente”.

Araujo et al. (2015, citados en Angulo et al., 2020) “el estrés laboral se ha considerado una experiencia subjetiva de una persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para ella” entonces, el estrés laboral es percibido de manera subjetiva, lo que significa que cada individuo puede experimentarlo de forma diferente según su interpretación de las demandas del entorno. El estrés surge cuando una persona percibe que las exigencias laborales son excesivas o amenazantes y siente que no tiene el control necesario para enfrentarlas. Esto puede generar consecuencias negativas tanto a nivel emocional como físico, afectando el bienestar general de la persona.

Por último, las respuestas al estrés laboral varían entre las personas según su resistencia psicológica, las estrategias de afrontamiento que emplean y los recursos disponibles en su entorno. El estrés se origina cuando existe una desconexión entre las exigencias del trabajo y las capacidades o recursos que el trabajador tiene para enfrentarlas. Esto significa que el estrés no solo depende de las demandas del ambiente laboral, sino también de cómo cada individuo percibe y gestiona esas demandas según sus características personales y recursos disponibles.

Esto concuerda con la opinión de Leka, Griffiths & Cox (2016, citados en Angulo et al., 2020) quienes manifiestan que “el estrés laboral se presenta cuando las personas reaccionan al estrés de diferentes maneras dependiendo de su resistencia psicológica, estratégica de

afrontamiento y recursos ambientales, y este ocurre cuando hay una incompatibilidad entre las exigencias del trabajo o el ambiente laboral, y las capacidades, recursos y necesidades del trabajador”.

Gestión del Tiempo

“La gestión del tiempo se refiere a conductas que buscan lograr un efectivo uso del tiempo, mientras se ejecutan ciertas actividades dirigidas a una meta, por lo que se trata de un proceso dinámico relacionado con aspectos estratégicos y motivacionales del aprendizaje” (Garzón y Gil, 2017). Es un proceso dinámico que está relacionado con aspectos estratégicos y motivacionales del aprendizaje, permitiendo a los estudiantes y docentes organizar sus actividades de manera eficiente para optimizar los resultados en sus tareas y proyectos.

Habilidades Blandas (Soft Skills)

Se describen como competencias interpersonales, emocionales y sociales que permiten a las personas interactuar de manera efectiva en sus relaciones con los demás, siendo fundamentales en diversos ámbitos de la vida, especialmente en el entorno educativo y profesional. Estas incluyen la empatía, la capacidad para comunicarse de manera efectiva, la resolución de conflictos, la adaptabilidad, la gestión del tiempo, el trabajo en equipo, la toma de decisiones y el liderazgo, y son esenciales para el desarrollo de una personalidad equilibrada. y la capacidad de afrontar situaciones desafiantes con éxito.

Según Espinoza y Gallegos (2020) “las habilidades blandas son capacidades comunicativas, de trabajo en equipo, adaptabilidad, empatía, pro-actividad, autocrítica y flexibilidad.” Es decir, que se entienden como un conjunto de competencias que abarcan la capacidad para comunicarse efectivamente con los demás, colaborar de manera armoniosa en equipos de trabajo, adaptarse a nuevas situaciones o cambios, mostrar empatía hacia los demás,

tener una actitud proactiva para anticiparse a los problemas y ser capaz de reflexionar sobre las propias acciones para mejorar, todo ello en un marco de flexibilidad que permita ajustarse a las circunstancias y necesidades del entorno.

Según Zepeda et al., (2022) “las habilidades blandas o también conocidas como *soft skills* se consideran como las destrezas o capacidades que una persona desempeña relacionadas con características inter e intrapersonales, como motivación, creatividad, comunicación y liderazgo, principalmente” entonces, se trata de destrezas interpersonales e intrapersonales, que facilitan la interacción social y el trabajo en equipo, lo que las convierte en esenciales para un desempeño efectivo en diversos entornos.

Por otro lado, según Raciti (2015, citado por Romero, 2020) destaca que las habilidades blandas, al fomentar el bienestar personal y facilitar el ajuste social, contribuyen a una mejor adaptación al contexto laboral, lo cual implica que quienes desarrollan áreas como la comunicación, la empatía y el manejo emocional están en mejor posición para enfrentar situaciones laborales estresantes, dado que estas les permiten gestionar sus emociones y establecer relaciones laborales saludables, lo que a su vez puede reducir su nivel de estrés.

Además, según Guerra (2019) las habilidades blandas, relacionadas con las aptitudes para la vida, incluyen competencias interpersonales, cognitivas y de control emocional, esenciales para enfrentar desafíos y gestionar el estrés, que se complementan entre sí, ayudando a tomar decisiones, resolver problemas y adaptarse a situaciones complejas.

Tal como lo describió Gardner (2001) y refrendado por Goleman (1998) como “un conjunto de competencias socioemocionales, interpersonales que están íntimamente ligadas a la inteligencia emocional y que constituyen el eje transversal para que una persona logre el éxito laboral y personal”

Habilidades Cognitivas

Según Ortega (2016) las habilidades cognitivas involucran el razonamiento, la resolución de problemas y el pensamiento abstracto, y son evaluadas generalmente a través de pruebas estandarizadas.

Habilidades no Cognitivas

Las habilidades no-cognitivas para Ortega (2016) abarcan competencias emocionales y sociales, como la gestión de emociones y las relaciones interpersonales, y son consideradas desarrollables a lo largo del tiempo. Además, se distinguen de las cognitivas por su capacidad de crecimiento y su impacto tanto en el individuo como en la sociedad.

Resolución de Problemas

La resolución de problemas, entendida como la capacidad de abordar y solucionar conflictos dentro del aula, es otra habilidad clave en el entorno educativo. Fuquen (2003) destaca que la resolución de conflictos implica no solo gestionar las características y componentes del conflicto, sino también desarrollar estrategias de solución como la negociación, la mediación y el arbitraje, lo que permite a los actores involucrados en el conflicto convertirse en gestores de cambio; esta habilidad, promovida dentro del aula virtual, fomenta la autonomía de los estudiantes y su capacidad para enfrentar desafíos, convirtiéndolos en individuos más resolutivos y colaborativos.

Trabajo Colaborativo

“Por su parte, Prendes (2003, p. 102) señala que el trabajo colaborativo es “un método de enseñanza que basado en el trabajo grupal persigue una mejora del rendimiento y de la

interacción entre los alumnos”(citado por Villasana., & Dorrego, 2007). Este enfoque se aplica también en entornos virtuales, donde la colaboración se ve facilitada por las herramientas tecnológicas, permitiendo a los estudiantes trabajar de manera conjunta, a pesar de la distancia física, lo que contribuye a su desarrollo académico y social.

Metodología

Enfoque del Estudio

Para esta investigación se empleó un enfoque mixto, el cual combina métodos tanto cuantitativos como cualitativos, con el propósito de identificar las habilidades blandas vinculadas a la gestión del estrés entre los docentes de la UNAD. La razón de utilizar este enfoque es la necesidad de integrar datos objetivos y subjetivos para lograr una comprensión más completa del fenómeno investigado. “en los estudios mixtos existe un intento por reunir métodos provenientes de distintos paradigmas de investigación, por ejemplo conducir un estudio en que se apliquen entrevistas semiestructuradas en un pequeño grupo de estudiantes y también llevar a cabo una encuesta a gran escala” (Muñoz, 2013) Esto subraya la característica clave de los estudios mixtos: la integración de métodos de investigaciones provenientes de diferentes enfoques o paradigmas, como los cuantitativos y cualitativos.

El enfoque para abordar los 3 objetivos de la investigación en la ECACEN Zona Caribe de la UNAD, a través de los métodos cualitativos, se ha centrado en un análisis detallado de las características sociodemográficas, profesionales, habilidades blandas y gestión del estrés de los docentes. Este proporciona una visión integral que facilita la identificación de áreas de oportunidad y posibles acciones de fortalecimiento.

Tipo de Estudio

El estudio tiene un carácter descriptivo, ya que busca detallar de manera precisa las habilidades blandas relacionadas con la gestión del estrés que poseen los docentes, por ello, se consideró la ventaja de que la investigación descriptiva se caracteriza por no intervenir en las variables, ya que no se busca modificar las variables independientes para observar su efecto en las dependientes, en cambio, se enfoca en observar y describir la realidad tal como es. Estas

investigaciones son definidas como “estudios observacionales, en los cuales no se interviene o manipula el factor de estudio, es decir se observa lo que ocurre con el fenómeno en estudio en condiciones naturales, en la realidad” (Salinero, 2004).

Recolección de Datos

Para la recolección de datos, se utilizó un enfoque de muestreo por conveniencia, dado que la población objetivo eran los docentes de la UNAD. Se distribuyó una encuesta estructurada a todos los docentes de la institución a través de un medio virtual, con una invitación abierta a los que desearan participar. La muestra estuvo compuesta por 51 docentes de la institución.

Aunque el enfoque principal fue cuantitativo, también se incorporó un análisis cualitativo basado en las respuestas abiertas de los docentes, lo que permitió identificar patrones y tendencias relacionadas con sus percepciones sobre el estrés y las habilidades blandas utilizadas para gestionarlo. Finalmente, con los resultados de los análisis cuantitativos y cualitativos, se diseñó una propuesta para el fortalecimiento de las habilidades blandas que se centra en las áreas prioritarias identificadas durante el análisis, con el fin de abordar las brechas detectadas.

Para la elaboración de los cuestionarios, se recurrió a referencias académicas reconocidas que abordan temas relacionados con las habilidades blandas, el estrés laboral y la educación en entornos virtuales. Las siguientes fuentes sirvieron como base para la construcción del instrumento de recolección de datos:

1. Castro, RE (2022). *El estrés laboral, la educación virtual y el desempeño docente en Instituciones Educativas de Lima Metropolitana, 2021*. Esta investigación proporcionó lineamientos sobre las dimensiones del estrés laboral y su relación con las competencias docentes en entornos educativos virtuales. A partir de esta fuente, se adaptaron preguntas

que permitieron explorar los factores de estrés percibidos por los docentes de la UNAD y cómo estos influyen en sus habilidades para gestionarlo.

2. Ipanaque Huacachi, LM (2022). *Desarrollo de las habilidades blandas en los docentes de instituciones públicas en entornos virtuales*. Esta fuente contribuyó con elementos específicos para evaluar el desarrollo y fortalecimiento de las habilidades blandas en el contexto docente, particularmente en áreas como comunicación, trabajo en equipo y manejo de conflictos. Se integraron elementos del instrumento utilizado en este estudio para evaluar estas competencias de manera contextualizada.

El mismo fue distribuido de manera virtual para facilitar la participación de los docentes de la UNAD.

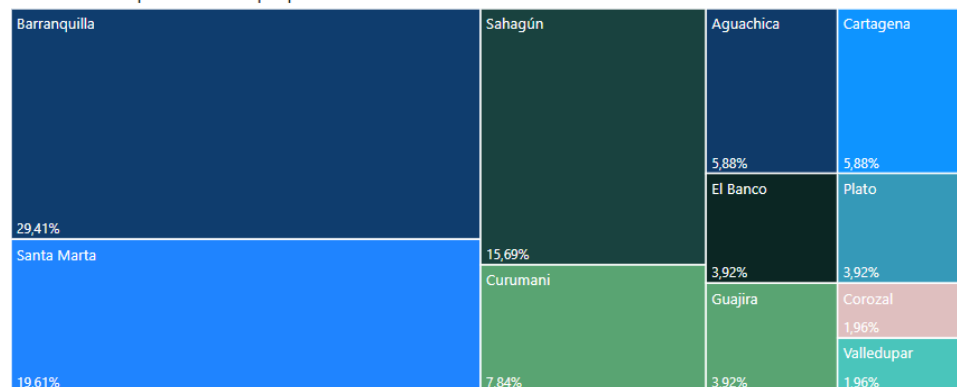
Resultados

Para abordar el objetivo específico número 1, el cual se centra en caracterizar a los docentes de la escuela ECACEN de la zona Caribe de la UNAD, el objetivo fue caracterizar a los docentes de la escuela, analizando sus características sociodemográficas y profesionales, como el centro académico al que pertenecen, los programas que representan, el nivel académico, género, edad y antigüedad en la docencia, con el fin de obtener un panorama integral y detallado sobre las características sociodemográficas y profesionales de este grupo. Que incluye variables fundamentales como el centro académico al que pertenecen los docentes, los programas que representan, el nivel académico de los mismos, su distribución por género, edad y antigüedad en el ejercicio de la docencia, lo cual permite identificar tendencias, patrones y posibles áreas de interés para el fortalecimiento de esta planta docente.

Figura 1

Centro al que Pertenece

%TG Recuento por Centro al que pertenece:



Nota. Power BI

Figura 2

Programa al que Pertenece

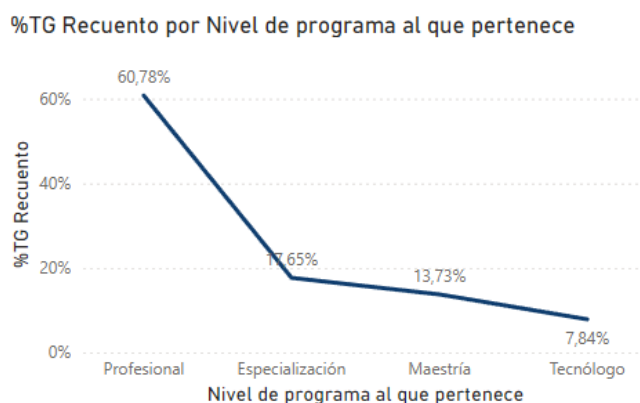


Nota. Power BI

Acorde a los datos el 29,41% de los docentes de ECACEN Zona Caribe pertenecen a administración de empresas, mientras que el 19,61% pertenece a la rama de Economía, se identifica que en la parte inferior de la proporción de docentes se encuentran los pertenecientes a maestrías y especializaciones.

Figura 3

Nivel de Programa al que Pertenece



Nota. Power BI

Si se analiza el nivel del programa al que pertenecen los docentes se corrobora la información planteada en la figura 2, en donde la mayor proporción de docentes se encuentra en un programa profesional con un 60,78% de participación.

Figura 4

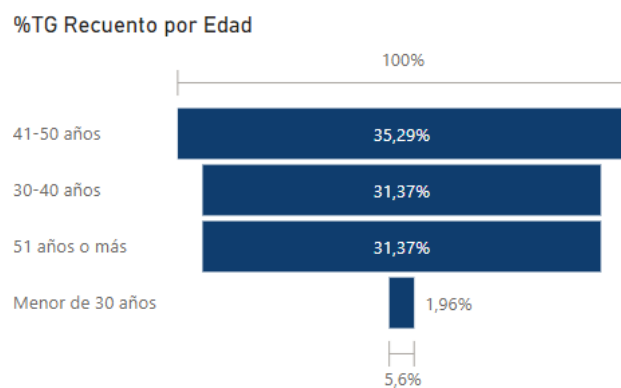
Género

Recuento por Género



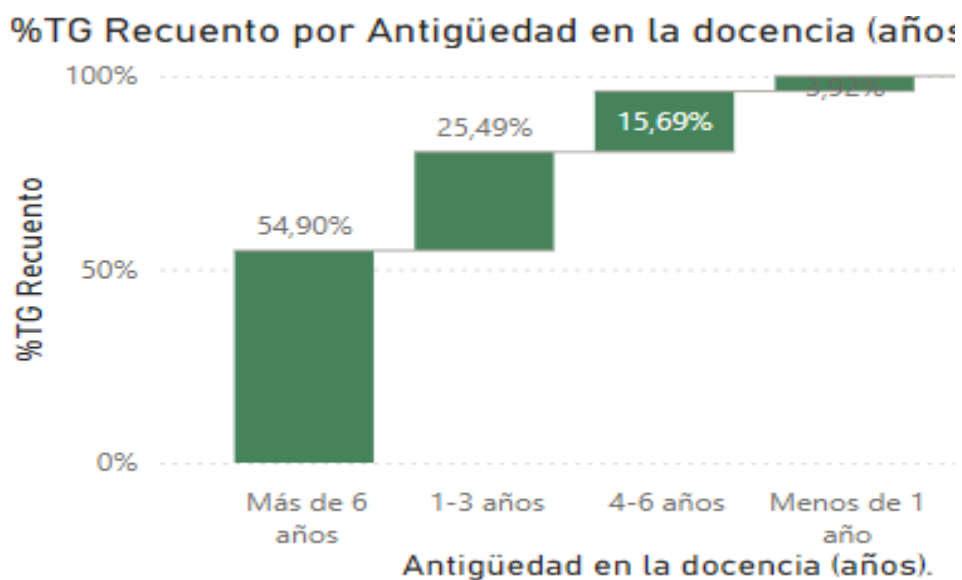
Nota. Power BI

Se identifica una proporción balanceada en el género de los docentes, con solamente una diferencia de un 1% entre la cantidad de docentes masculinos y femeninos.

Figura 5*Edad*

Nota. Power BI

Analizando la distribución de la edad de los docentes existe un patrón en donde la mayoría de docentes son mayores a 30 años y una proporción mínima es menor a los 30 con una participación de 1.96%, esto se puede explicar con que las personas menores a 30 años no cuentan con un estudio de pregrado y postgrado que les permita vincularse a una institución para impartir academia o que la docencia a día de hoy no es una oportunidad atractiva para los profesionales más jóvenes.

Figura 6*Antigüedad en la Docencia (Años)**Nota.* Power BI

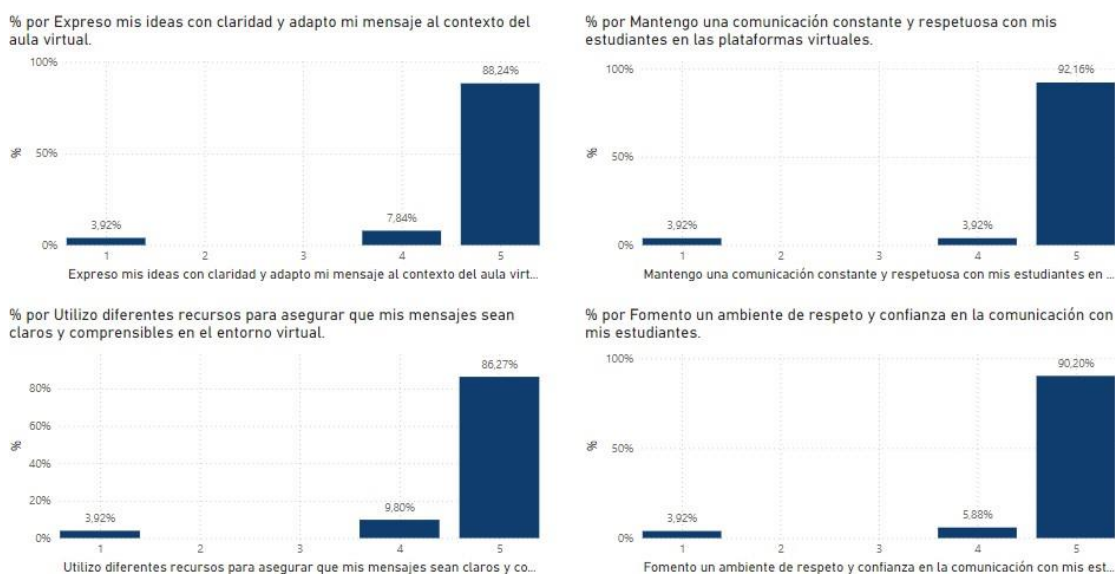
Respecto a la antigüedad de los docentes, hay una información complementaria respecto a la edad de los mismos en donde la mayor proporción de docentes tiene más de 6 años en el cargo, y la gran minoría con un 3,92%, esto demuestra que la planta actual de docentes de la ECACEN Zona Caribe es una planta antigua y que no ha tenido una renovación constante de docentes.

Habilidades Blandas en los Docentes de la ECACEN Zona Caribe

En el objetivo específico número 2, enfocado en describir las habilidades blandas de los docentes de la ECACEN en la zona Caribe de la UNAD, las abordadas en el instrumento incluyen comunicación asertiva, adaptabilidad, resolución de problemas, trabajo colaborativo, gestión del tiempo, empatía, liderazgo inspirador, ética profesional, trabajo inteligente y productivo, con miras a proponer acciones de fortalecimiento, se ha llevado a cabo un análisis integral de los datos recopilados, que permite identificar las competencias clave y su grado de desarrollo en el entorno académico virtual, así como las áreas de oportunidad para mejorar su desempeño y fomentar un impacto positivo en los estudiantes. Estas habilidades, esenciales en el contexto de la educación a distancia, incluyen aspectos como la comunicación asertiva, la adaptabilidad, la resolución de problemas, el trabajo colaborativo, la gestión del tiempo, la empatía, el liderazgo inspirador, la ética profesional y el trabajo. inteligente y productivo.

Figura 7

Comunicación Asertiva



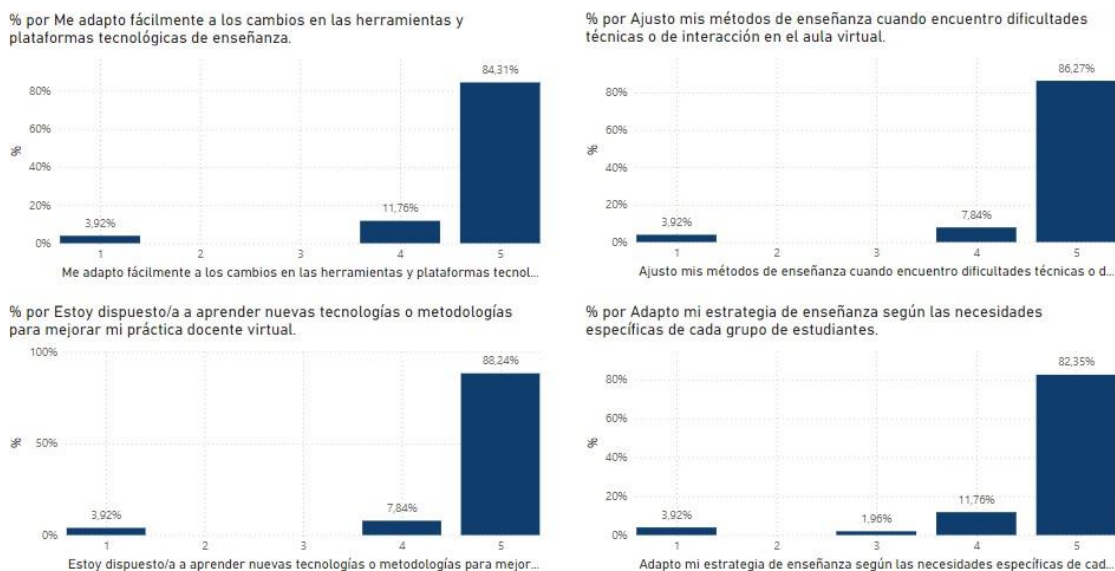
Nota. Power BI

Frente a la variable de comunicación asertiva se destaca que, en general, los docentes consideran que tienen buenas habilidades de comunicación.

El 88.24% considera que expresa tiene una alta capacidad de expresar sus ideas con claridad, el 92,16% respondió que tienen una alta capacidad de tener una comunicación respetuosa con los estudiantes en las plataformas virtuales, el 86,27% respondió que usa diversos recursos para asegurar que los mensajes sean claros y comprensibles en el entorno virtual y el 90,2% afirma fomentar un ambiente de respeto y confianza en la comunicación con los estudiantes.

Figura 8

Adaptabilidad



Nota. Power BI

Respecto a la variable adaptabilidad también se identifica una tendencia positiva por parte de los docentes manifestando tener altas competencias de adaptación respecto a tecnologías.

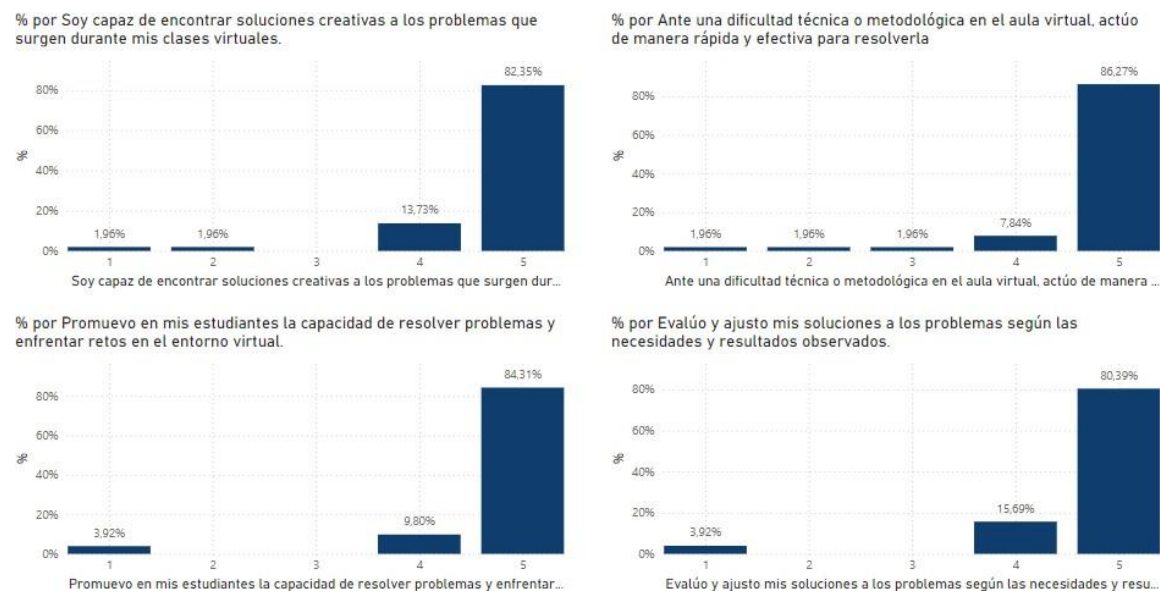
El 84,31% de los docentes aseguran que tienen capacidad de adaptarse fácilmente a los cambios en las herramientas y plataformas tecnológicas de enseñanza.

Mientras que el 86,27% argumenta que ajusta sus métodos de enseñanza cuando hay dificultades técnicas.

La misma tendencia se identifica respecto a las variables de aprender nuevas tecnologías y adaptar la estrategia de enseñanza, esta información es de alto impacto puesto que al tener en cuenta que la mayoría de docentes tiene una edad de más de 50 años, demuestra que a pesar de no ser contemporáneos con las nuevas tecnologías, se han adaptado a los nuevos modelos de enseñanza y tecnologías utilizadas.

Figura 9

Resolución de Problemas



Nota. Power BI

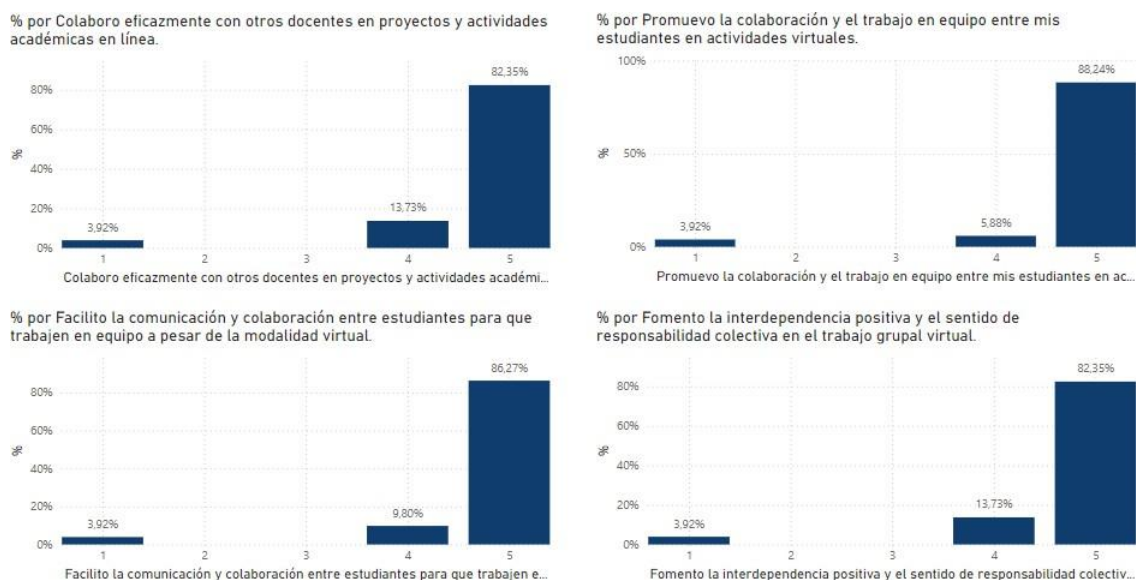
Frente a la resolución de problemas se identifica una tendencia positiva respecto a la capacidad los docentes de solucionar problemas que se presenten durante la ejecución de sus

clases virtuales, específicamente el 82,35% afirmó estar en la capacidad de resolver problemas en sus aulas virtuales.

A su vez el 86,27% de los docentes expresa que también está en capacidad técnica para resolver problemas de carácter tecnológico, lo que se complementa con la promoción de que los estudiantes también tengan la capacidad de resolver problemas del aula virtual en donde el 84,31% de los docentes promueve la solución autónoma de problemas.

Figura 10

Trabajo Colaborativo



Nota. Power BI

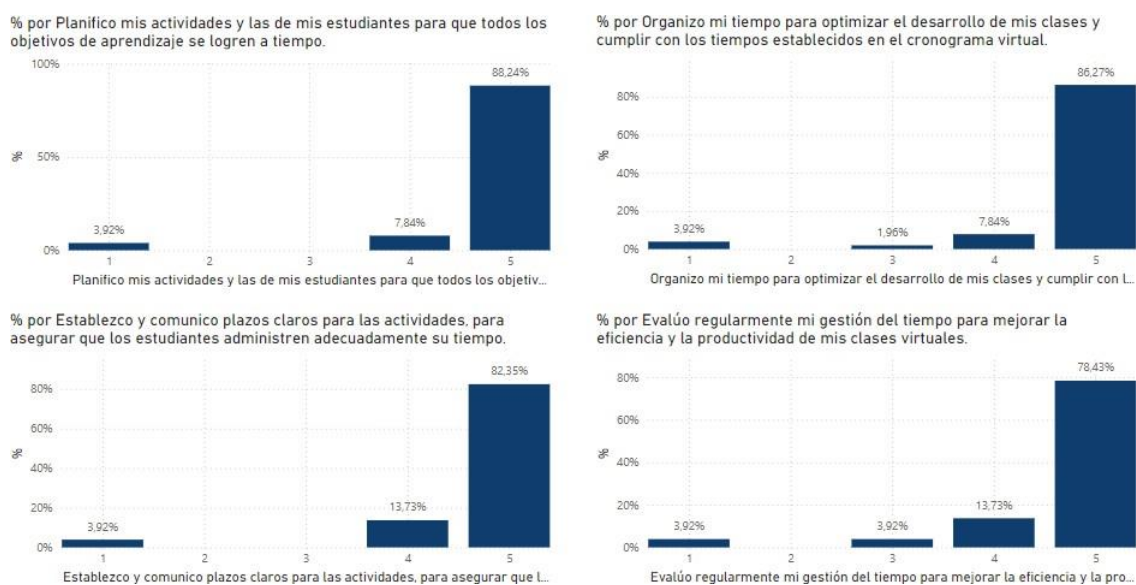
Teniendo en cuenta que el trabajo virtual resta la capacidad de interacción con las demás personas y puede limitar el trabajo colaborativo, frente a esto el 82,35% expresan que a pesar de trabajar de forma virtual colaboran activamente con otros docentes en proyectos y actividades en línea.

También el 88,24% indicó que promueve la colaboración y el trabajo en equipo entre los estudiantes y el 86,27% facilita espacios de colaboración entre los estudiantes.

Lo anterior es sumamente importante puesto que, al no tener interacción directa con los demás estudiantes, es importante que el docente fomente espacios para que los estudiantes desarrollen la capacidad de trabajar en equipo, lo cual será de alto impacto para su desarrollo profesional en el futuro puesto que el trabajo virtual cada vez es más común en las organizaciones.

Figura 11

Gestión del Tiempo



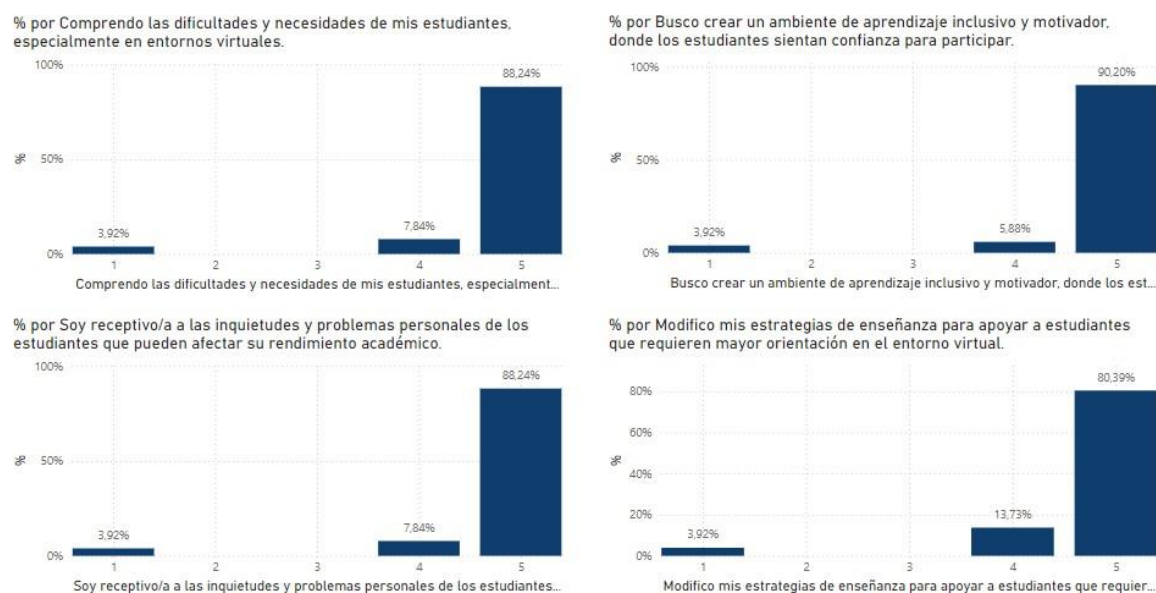
Nota Power BI

Respecto a la planificación del tiempo la mayoría de docentes también coinciden en la importancia de realizar una planificación adecuada en la ejecución de todas las actividades planeadas en el currículo.

Específicamente el 88,24% de los docentes realiza una planificación de actividades para asegurar el cumplimiento de los objetivos, el 86,27% organiza su tiempo para optimizar el desarrollo de sus clases, el 82,65% define y comunica plazos claro para el desarrollo de las actividades y el 78,43% evalúa regularmente su gestión del tiempo para mejorar su eficiencia y productividad en sus clases virtuales.

Figura 12

Empatía



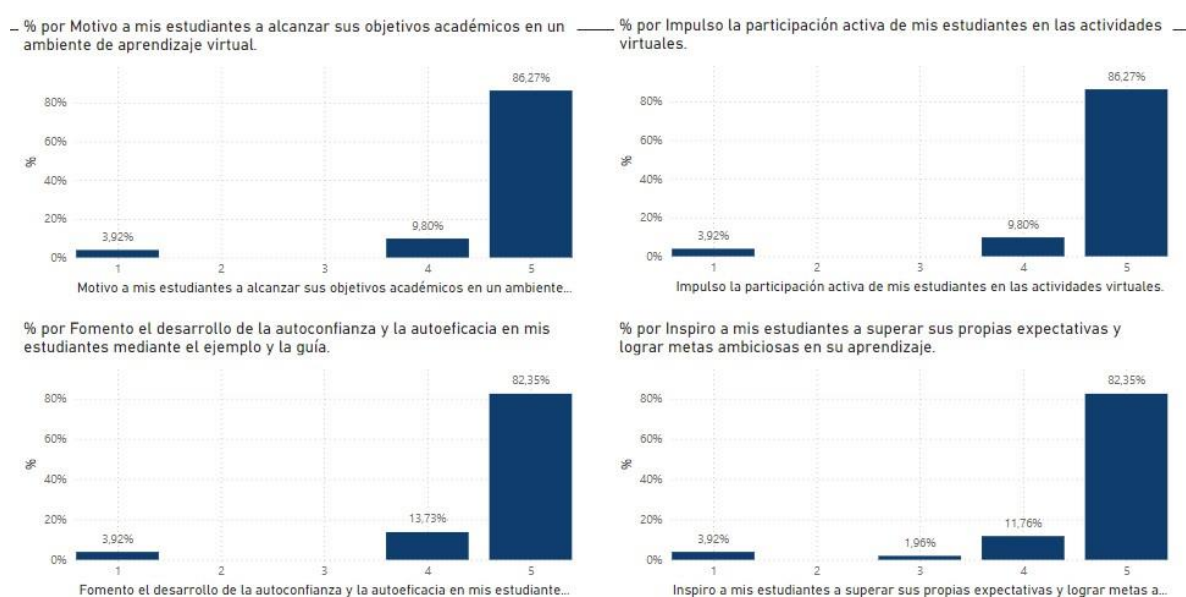
Nota. Power BI

Consultando a los docentes sobre la empatía, el 88,24% de los docentes expresa que tiene capacidad para entender y comprender las necesidades de los estudiantes al trabajar en entornos virtuales, esto teniendo en cuenta que al trabajar de forma virtual muchos estudiantes pueden no tener acceso a equipos de alta velocidad y pueden tener procesos más lentos o con más dificultades, lo que refuerza la necesidad de que el docente apoye a los estudiantes que puedan presentar dificultades técnicas.

Respecto a lo anterior el 90,20% de los docentes indica que buscan crear ambientes de aprendizaje inclusivo para todos los estudiantes, el 88,24% expresa que son receptivos a las inquietudes y problemas que puedan tener sus alumnos y el 80,39% indica que modifican sus estrategias de enseñanza para apoyar a los estudiantes que requieren más apoyo en los entornos virtuales.

Figura 13

Liderazgo Inspirador

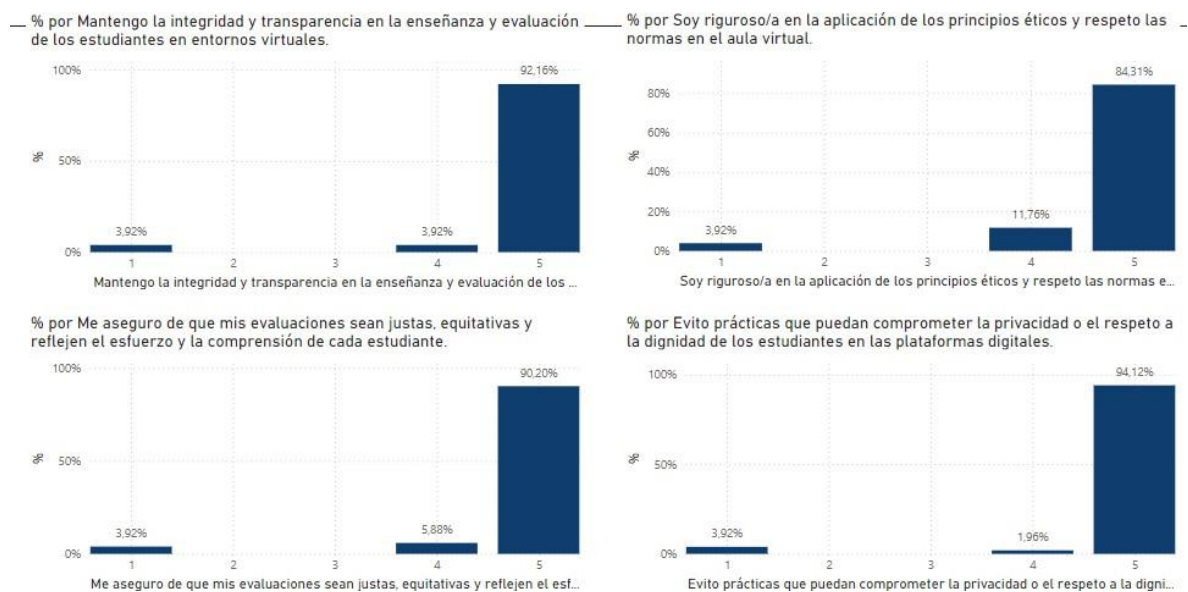


Nota. Power BI

Junto con el aprendizaje virtual se generan también nuevos retos, el principal de ellos es la falta de conexión directa entre el docente y el estudiante, frente a esto es de suma importancia que los docentes encuentren nuevas formas de inspirar a sus estudiantes al logro de sus objetivos.

Respecto a esta variable el 86,27% de los docentes indicó que motiva a sus estudiantes a lograr sus objetivos académicos a través del ejemplo, lo cual se complementa con el hecho de que el 86,27% de los docentes impulsa una participación activa de los estudiantes en las

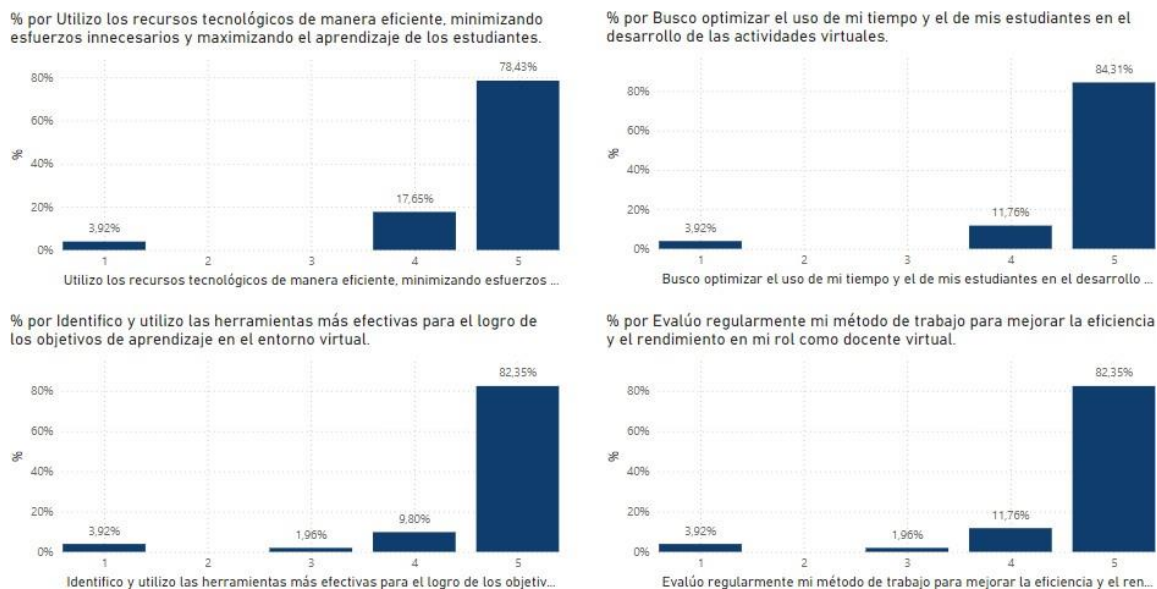
actividades virtuales. Finalmente, el 82,35% busca inspirar a sus estudiantes para que se superen continuamente y logren metas ambiciosas.

Figura 14*Ética Profesional*

Nota. Power BI

La ética profesional entra en juego al desarrollar actividades de carácter virtual, puesto que en esta metodología el profesional posee mayor libertad a la hora de utilizar su tiempo y regular su carga de trabajo, acorde a esto el 92,16% de los docentes expresa que mantiene la integridad y la transparencia en la enseñanza y evaluación de los estudiantes en entornos virtuales.

Complementando lo anterior, el 83,31% respondió que mantiene una alta rigurosidad de la aplicación de principios éticos respecto a las normas del aula virtual y que sus evaluaciones son justas y equitativas, lo cual da tranquilidad y seguridad de que a pesar que la actividad académica se desarrolla en un ámbito de mayor libertad, los docentes mantienen su voluntad de trabajar de forma ética y comprometida con el aprendizaje de los estudiantes.

Figura 15*Trabajo Inteligente y Productivo**Nota. Power BI*

Respecto a la variable de trabajo inteligente y productivo, el 78,43% de los docentes expresó que a través de los recursos tecnológicos ha minimizado el esfuerzo innecesario y ha maximizado el aprendizaje de los estudiantes, además de expresar que buscan optimizar el tiempo a través de las actividades virtuales.

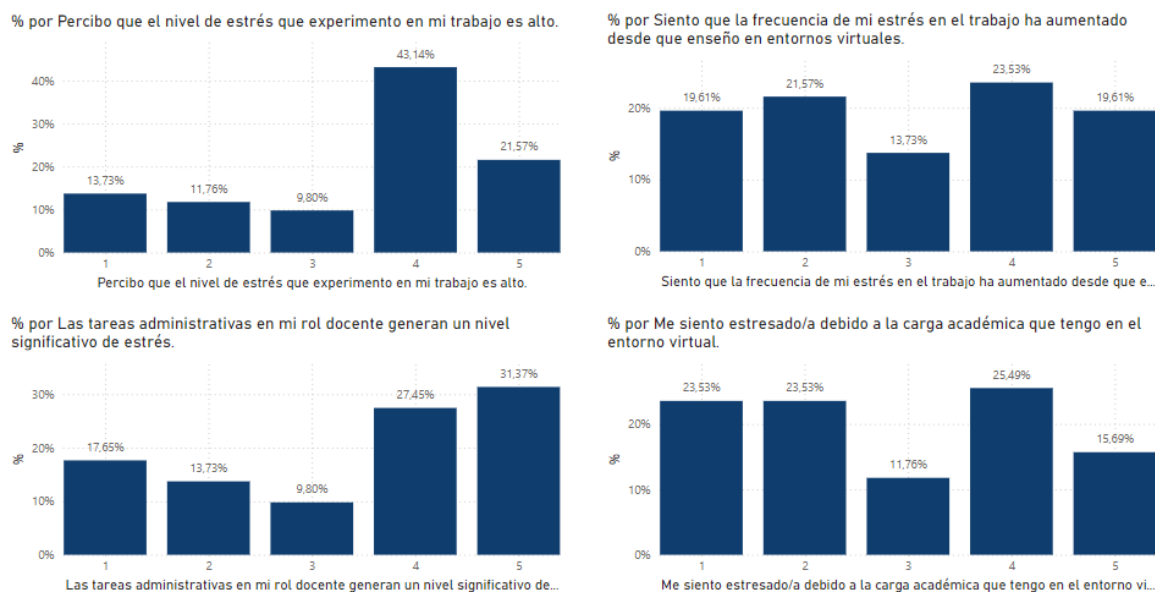
En este apartado es importante resaltar que una de las mayores virtudes de las clases en línea es la capacidad de optimizar y focalizar las actividades que deben realizar los estudiantes, enfocándose en desarrollar el tema de estudio y realizar acciones prácticas de aprendizaje, en este caso es importante resaltar que le 82,35% de los docentes expresan que evalúan regularmente su método de trabajo para mejorar la eficiencia y el rendimiento en sus procesos educativos.

Gestión del Estrés en Docentes de la ECACEN Zona Caribe

En el marco del objetivo específico número 3, el cual busca identificar el nivel de estrés de los docentes de la ECACEN Zona Caribe como insumo fundamental para la propuesta de acciones de mejora, se desarrolló un análisis exhaustivo que permitió abordar diversos aspectos relacionados con la percepción, las causas, las manifestaciones, las estrategias de la gestión y el impacto del estrés en el desempeño docente. Este enfoque integral es especialmente relevante dado el contexto de la educación virtual, que plantea desafíos particulares a los docentes, quienes deben adaptarse a nuevas metodologías, tecnologías y dinámicas de interacción, lo cual puede incidir de manera significativa en su bienestar emocional y en su capacidad para desempeñar sus funciones de manera óptima.

Figura 16

Estrés Percibido



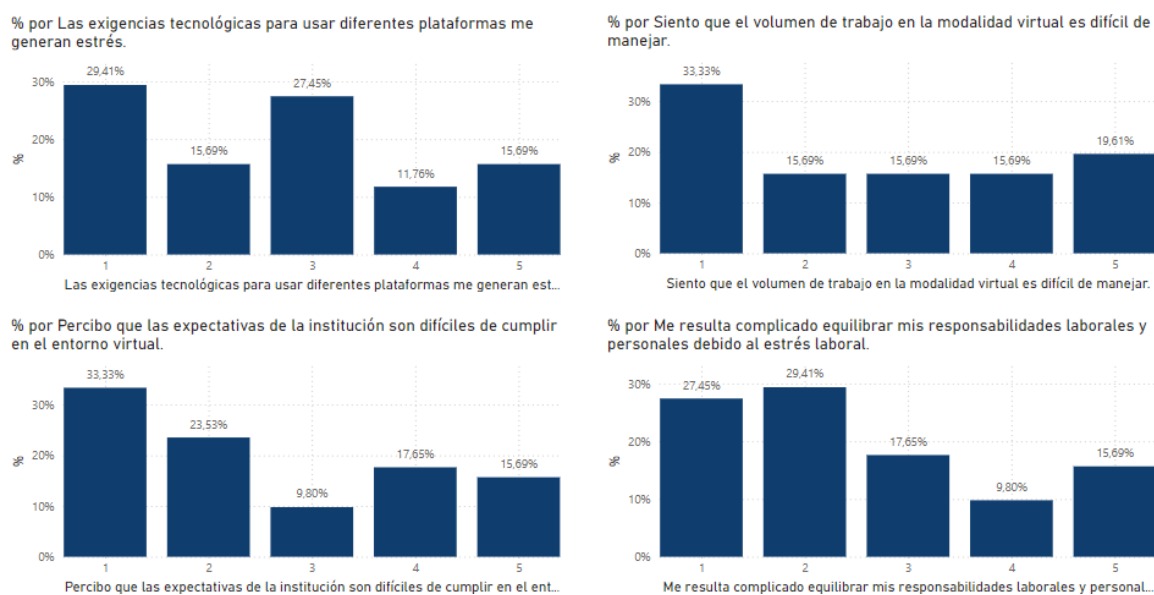
Nota. Power BI

Acorde a los resultados de la variable estrés percibido el 43,14% de los docentes de la institución ECACEN Zona Caribe manifiestan que el nivel de estrés es moderadamente alto, lo cual puede explicarse con el cambio de trabajo a entornos virtuales en donde aproximadamente el 80% de los docentes expresa que en mayor o menor nivel su nivel de estrés ha aumentado desde que enseñan en entornos virtuales.

Esto puede explicarse por el cambio de modalidad al que los docentes estaban acostumbrados a trabajar y al reto de dominar nuevas tecnologías en el proceso de aprendizaje.

Figura 17

Causas del Estrés



Nota. Power BI

Respecto a la variable de causa de estrés, el 27,45% de los docentes indican que en cierta medida la exigencia de usar tecnologías para las diferentes plataformas les genera estrés, esto se puede explicar con el hecho de que al no ser tecnologías contemporáneas para los

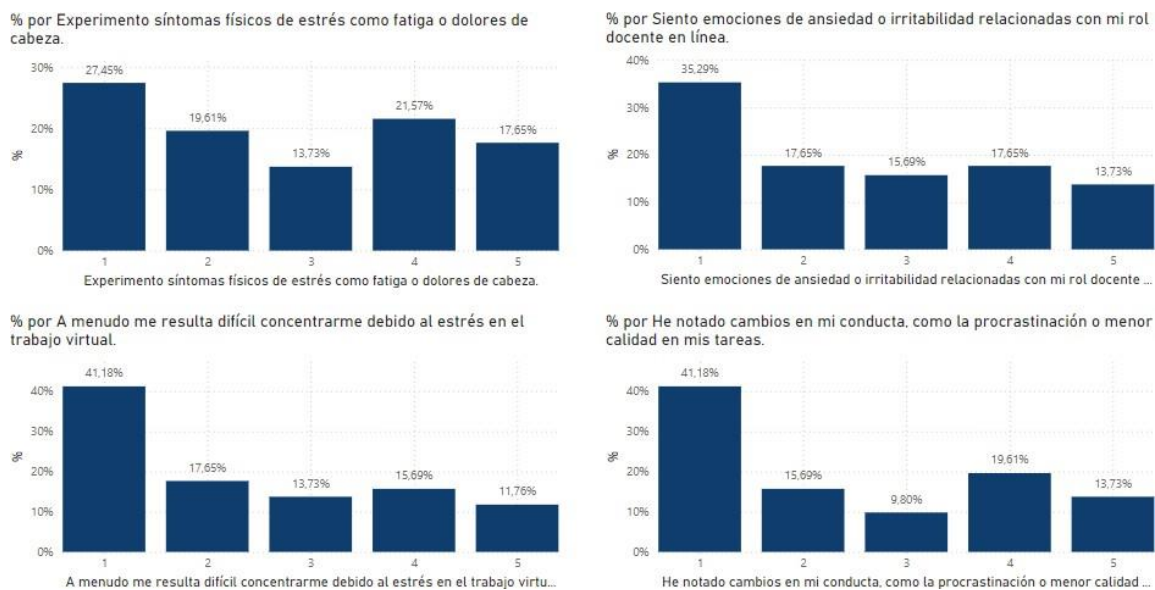
docentes, están forzados a continuamente aprender nuevas tecnologías y adaptarse de forma obligatoria a las nuevas metodologías de enseñanza.

Sin embargo, el uso de tecnologías también compensa y disminuye la carga de trabajo que tienen los docentes puesto que el 33,33% expresa que no es difícil manejar el volumen de carga de trabajo mediante la modalidad virtual y es que al trabajar de forma virtual el docente invierte menos tiempo en transporte hacia la institución lo cual le permite optimizar más el tiempo en realizar actividades de preparación y de gestión de sus clases.

Sin embargo, también existe una consecuencia del trabajo virtual y es que al trabajar desde casa, el estrés del trabajo se extiende al hogar, dificultando la capacidad del docente de desconectarse de su entorno de trabajo y del estrés que este conlleva,

Figura 18

Manifestaciones del Estrés



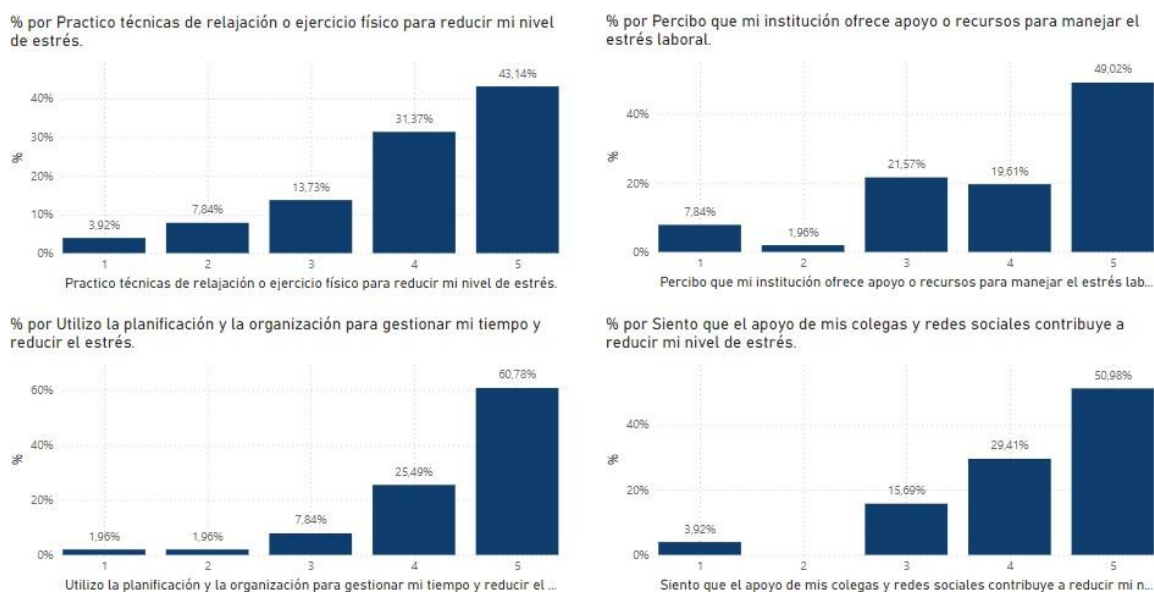
Nota. Power BI

Frente a la manifestación del estrés, el síntoma más recurrente en los docentes es la fatiga o el dolor de cabeza, en donde el 27,45% indica no manifestar estos síntomas, sin embargo, el 72,55% de los docentes lo ha experimentado en algún grado, con un 17,65% de ellos que expresa que de forma constante lo manifiesta.

Un caso similar ocurre con la relación entre el rol de la docencia en línea afecta las emisiones de ansiedad o irritabilidad, en donde el 35,29% expresó que su rol no afecta su estabilidad emocional mientras que le resto lo siente en mayor o menor grado.

Figura 19

Estrategias de Manejo del Estrés



Nota. Power BI

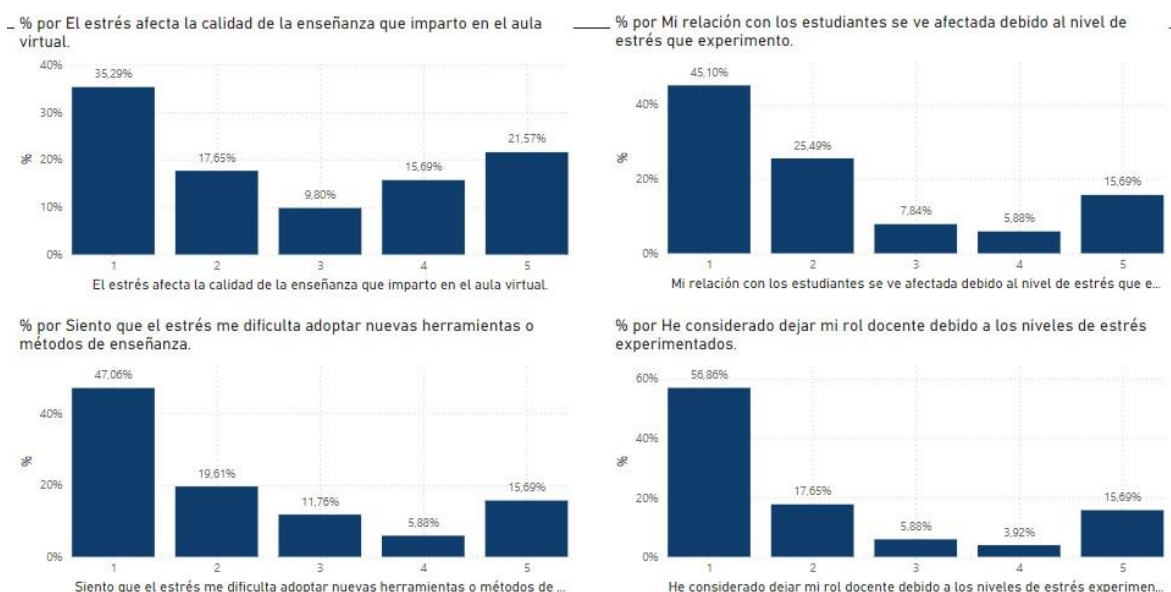
Frente a las estrategias de gestión del estrés, el 43% de los docentes indica que practican técnicas de relación o ejercicio físico para reducir su nivel de estrés, esto es bastante positivo puesto que indica que los docentes se auto evalúan y toman acciones para disminuir los niveles de estrés que genera su actividad académica.

También se resalta que el 49,02% de los docentes tiene una percepción alta de que su institución ofrece apoyo para gestionar el estrés, lo que demuestra que la institución ECACEN Zona Caribe realiza una gestión adecuada para apoyar a los docentes y asegurar que tengan plena capacidad de realizar sus actividades de forma óptima.

También se resalta que los docentes tienen otras fuentes de alivio de estrés tales como la planificación y organización de tiempo y el apoyo de sus colegas y redes sociales.

Figura 20

Impacto del Estrés en el Desempeño Docente



Nota. Power BI

Respecto al impacto del estrés en el desempeño de los docentes se identifican opiniones divididas, en donde el 35,29% de la planta de docente considera que existe una baja relación de la calidad de enseñanza que se imparte en el aula virtual, mientras que le 21,57 indica que si existe un alto impacto.

El 45,41 % de los docentes también indican que la relación con los estudiantes no se ve afectada por el nivel de estrés; este punto es bastante válido puesto que la ser una interacción virtual la comunicación y la relación docente-estudiante no es tan fuerte como con las clases presenciales, por lo que es menos perceptible para los alumnos el estado mental del docente al momento de impartir las clases.

Finalmente, los docentes indican que el nivel de estrés no afecta su capacidad de adoptar nuevas herramientas y el 56,86% indica que no ha considerado dejar el rol de la docencia respecto a los niveles de estrés experimentados, este número justifica el porqué la mayoría de docentes tiene más de 6 años en su rol en la institución.

Plan de Acción para Mejorar Habilidades Blandas y Disminuir el Nivel de Estrés en Docentes

Con base en el análisis de los resultados presentados, se propone un plan de acción con actividades específicas orientadas a potenciar las habilidades blandas y a gestionar el estrés en los docentes de la ECACEN Zona Caribe. Este plan considera las dimensiones clave evaluadas (comunicación, adaptabilidad, liderazgo, gestión del tiempo) y las causas del estrés identificadas.

Diagnóstico y Sensibilización

Objetivo 1. Evaluar los niveles de estrés y las competencias en habilidades blandas de los docentes mediante encuestas individuales. El 100% de los docentes participará en este diagnóstico, que se llevará a cabo en las primeras dos semanas del plan. Los resultados permitirán personalizar las intervenciones y ajustar las actividades a las necesidades específicas de cada docente.

Actividades

Encuestas individuales para identificar niveles de estrés y competencias en habilidades blandas.

Taller de sensibilización sobre la relación entre habilidades blandas y desempeño docente en entornos virtuales.

Sesiones informativas sobre el impacto del estrés en el desempeño laboral.

Duración. 2 semanas.

Programa de Formación en Habilidades Blandas

Objetivo. Mejorar las habilidades de comunicación asertiva, liderazgo inspirador, adaptabilidad y gestión del tiempo en los docentes a través de un programa de formación que incluirá módulos prácticos. El programa, que se extenderá por 8 semanas, tiene como meta

aumentar en un 20% la satisfacción de los docentes con la claridad y empatía en su comunicación, evaluado a través de encuestas al finalizar el programa.

Actividades

Módulo 1. Comunicación asertiva en la educación virtual (estrategias para mejorar la claridad, el respeto y la empatía).

Módulo 2. Adaptabilidad y resolución de problemas frente a cambios tecnológicos.

Módulo 3. Liderazgo inspirador y motivación en entornos virtuales.

Módulo 4. Gestión del tiempo para la optimización de actividades educativas.

Metodología

Sesiones sincrónicas (en línea) con ejercicios prácticos.

Simulaciones y role-playing para aplicar habilidades en contextos reales.

Duración. 8 semanas (2 sesiones semanales de 2 horas).

Estrategias de Gestión del Estrés

Objetivo. Reducir los niveles de estrés de los docentes mediante la implementación de talleres de relajación y mindfulness, y la creación de un sistema de apoyo entre pares. Se busca disminuir en un 15% los niveles de estrés reportados por los docentes en las encuestas posteriores a la intervención, con actividades programadas durante 6 semanas que proporcionarán herramientas prácticas para manejar el estrés.

Actividades

Talleres sobre técnicas de relajación, mindfulness y ejercicios físicos.

Creación de un sistema de apoyo entre pares (mentoría entre docentes).

Organización de horarios flexibles y espacios de desconexión laboral.

Acceso a una línea de ayuda psicológica para docentes.

Capacitación en el uso eficiente de herramientas tecnológicas para minimizar el estrés derivado de su implementación.

Duración. 6 semanas.

Seguimiento y Evaluación

Objetivo. Medir la efectividad del plan e implementar mejoras continuas.

Actividades

Encuestas post-intervención para evaluar cambios en habilidades blandas y niveles de estrés.

Reuniones mensuales con docentes para compartir experiencias y retroalimentación.

Análisis de datos para ajustar actividades futuras.

Duración. Desde el inicio del programa hasta 3 meses después de su finalización.

Tabla 1

Cronograma

Semana	Actividad	Responsable
1-feb	Diagnóstico y sensibilización	Equipo de bienestar docente
3-oct	Programa de formación en habilidades blandas (módulos 1 a 4)	Facilitadores especializados
3-ago	Talleres de manejo del estrés y creación de sistema de apoyo	Psicólogos organizacionales
nov-16	Seguimiento y evaluación (encuestas, reuniones)	Equipo de evaluación

Nota. Autoría propia

Tabla 2.
Matriz RACI

Actividad	Responsable	Aprobador	Consultado	Informado
Encuestas individuales sobre estrés y habilidades blandas	Equipo de bienestar docente	Coordinador de ECACEN	Psicólogos organizacionales	Docentes participantes
Taller de sensibilización sobre habilidades blandas	Facilitadores especializados	Coordinador de ECACEN	Psicólogos organizacionales	Docentes participantes
Módulos de formación en habilidades blandas	Facilitadores especializados	Coordinador de ECACEN	Psicólogos, Equipo de bienestar docente	Docentes participantes
Talleres de técnicas de relajación y mindfulness	Psicólogos organizacionales	Coordinador de ECACEN	Facilitadores especializados	Docentes participantes
Evaluación post-intervención y retroalimentación	Equipo de evaluación	Coordinador de ECACEN	Facilitadores especializados	Docente

Nota. Autoría propia

La matriz identifica los roles esenciales en cada actividad: El equipo de bienestar docente es responsable de llevar a cabo las encuestas individuales sobre el estrés y las habilidades blandas, mientras que el Coordinador de la ECACEN actúa como aprobador, y los Psicólogos organizacionales son consultados para garantizar que las encuestas estén alineadas con las necesidades del bienestar emocional de los docentes. Además, los docentes participantes son informados sobre los resultados y las conclusiones de estas encuestas. Este enfoque no solo optimiza el flujo de trabajo, sino que también asegura que todos los participantes entiendan su función en el proceso y las expectativas sobre su nivel de involucramiento, reduciendo posibles confusiones y mejorando la eficiencia en la ejecución de las actividades.

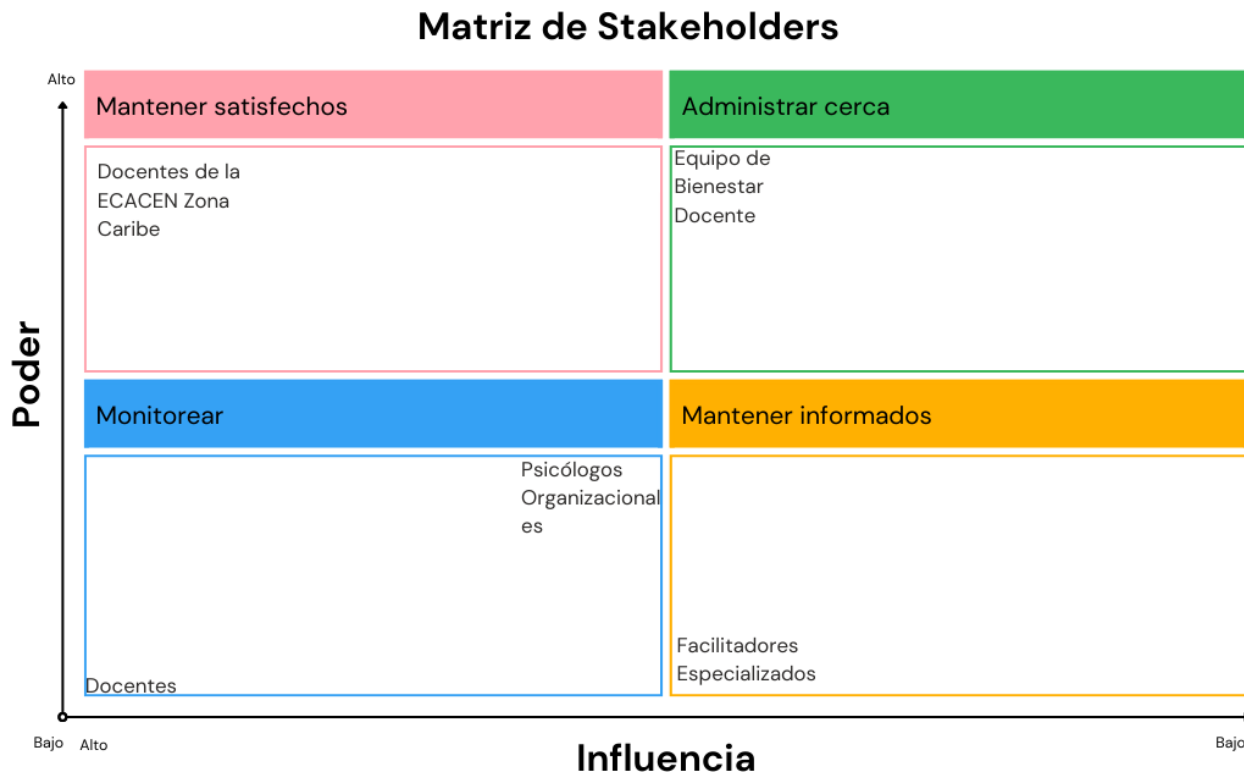
Figura 21*Ruta Crítica*

Nota. Autoría propia.

La Ruta Crítica señala que la evaluación post-intervención y la retroalimentación solo se pueden llevar a cabo una vez que se hayan completado los talleres de técnicas de relajación y mindfulness, lo que a su vez depende de la finalización de los módulos de formación. De esta manera, esta herramienta facilita el monitoreo del progreso y ayuda a ajustar el cronograma en función de las actividades críticas que podrían afectar el éxito del proyecto si no se completan a tiempo.

Figura 22

Matriz de Stakeholders



Nota. Autoria propia

La a Matriz de *Stakeholders* distingue entre diferentes grupos clave, como los docentes de la ECACEN Zona Caribe, que tienen un alto nivel de interés en la mejora personal, pues se beneficiarán directamente del desarrollo de habilidades blandas y la gestión del estrés, y un alto nivel de influencia, ya que son los principales ejecutores del plan. Para ellos, se han diseñado estrategias de comunicación como reuniones regulares, encuestas y talleres informativos, lo que permite mantenerlos comprometidos e involucrados a lo largo del proceso.

Por otro lado, el Coordinador de la ECACEN tiene un nivel de influencia muy alto, dado que es responsable de tomar decisiones sobre el enfoque del plan, pero su interés es más medio, pues su papel está centrado en la gestión del proyecto. En este caso, se priorizan reuniones de

seguimiento y la entrega de informes escritos para mantenerlo al tanto de los avances y resultados. De igual forma, los facilitadores especializados y los psicólogos organizacionales, que tienen un nivel de influencia medio, juegan roles esenciales en la creación y entrega de contenido educativo y en la implementación de estrategias de manejo del estrés, respectivamente.

Para estos *stakeholders*, las reuniones de planificación y las sesiones de retroalimentación son fundamentales para alinear sus esfuerzos con los objetivos del proyecto. La matriz asegura que cada grupo reciba la atención adecuada en función de su nivel de poder e interés, lo que facilita el flujo de comunicación y la participación efectiva en cada fase del proyecto.

Discusión

De acuerdo con los resultados obtenidos en el presente estudio, se evidencia que las habilidades blandas de los docentes de la ECACEN Zona Caribe juegan un papel crítico para el éxito en entornos de enseñanza virtual, especialmente en términos de comunicación asertiva, adaptabilidad, liderazgo inspirador y empatía. Estos resultados se articulan con el planteamiento de Goleman (1998), quien destaca que las habilidades blandas, fundamentadas en la inteligencia emocional, son determinantes para el éxito personal y profesional. Así, los docentes que logran gestionar sus emociones y adaptarse a nuevos retos tecnológicos demuestran un desempeño más efectivo en entornos dinámicos.

Los hallazgos también coinciden con los resultados de Ipanaque (2022), quien identificó que habilidades como la comunicación y el liderazgo son esenciales para cerrar brechas tecnológicas y mejorar la calidad educativa en la virtualidad. En el caso de la ECACEN, un alto porcentaje de docentes expresa confianza en su capacidad de comunicación y adaptación, lo que subraya la relevancia de desarrollar estas competencias en el ámbito educativo.

Por otro lado, los niveles de estrés percibidos por los docentes, aunque en su mayoría moderados, reflejan la tensión inherente a la transición hacia la virtualidad, lo que corrobora la teoría del estrés de Lazarus y Folkman (1984), quienes describen cómo las demandas percibidas, cuando superan los recursos disponibles, generan estrés crónico. Este fenómeno también fue documentado por Garay (2022), quien encontró que la adaptabilidad y la inteligencia emocional son factores protectores ante el estrés docente.

En comparación con el marco teórico, donde Zepeda et al. (2022) destacan que las habilidades blandas no solo facilitan la interacción social, sino también la gestión del estrés, los resultados del presente trabajo refuerzan esta perspectiva. Aquellos docentes que reportaron

mayor dominio de estas competencias también manifestaron estrategias efectivas para gestionar el estrés, como la planificación y el trabajo colaborativo.

El análisis de los datos obtenidos sobre el perfil y las habilidades de los docentes de la ECACEN Zona Caribe revela aspectos significativos sobre la formación y desempeño de este grupo docente, destacando tanto sus fortalezas como los desafíos que enfrentan, especialmente en el contexto de la educación a distancia. A continuación, se discuten algunos de los hallazgos clave, vinculándolos con teorías relevantes y estudios previos que complementan los resultados obtenidos.

Los resultados muestran una concentración de docentes en áreas como Administración de Empresas y Economía, lo que refleja una oferta educativa alineada con las demandas regionales y las especializaciones de la UNAD en la Zona Caribe. Esta predominancia también subraya la importancia de estos campos en la formación de profesionales en esta región, lo cual podría estar asociado a la estructuración de programas académicos enfocados en estos sectores. Según McClelland (1973), la competencia en el ámbito laboral es crucial, y el perfil de los docentes muestra una alineación con las áreas que más valor tienen en el mercado educativo.

En cuanto al género, la distribución equitativa entre docentes masculinos y femeninos refleja avances hacia una mayor equidad en la representación de ambos sexos en el ámbito académico, lo que está en consonancia con los estudios de competencia profesional de Carpio (2024), quienes enfatizan la importancia de la visibilidad y la medibilidad de las cualidades docentes independientemente del género.

Sin embargo, la distribución de edades plantea una preocupación importante: la falta de renovación generacional, con solo un 1,96% de docentes menores de 30 años. Esto sugiere que,

aunque los docentes poseen una vasta experiencia, existe una carencia de jóvenes que puedan traer nuevas perspectivas y enfoques pedagógicos, un tema que se relaciona con la teoría de las inteligencias múltiples de Gardner (1983), que resalta la necesidad de diversificar las formas de aprendizaje y enseñanza para adaptarse a las nuevas generaciones de estudiantes.

El análisis de las habilidades blandas de los docentes muestra un panorama positivo, destacándose áreas clave como la comunicación asertiva, la adaptabilidad y la resolución de problemas. Estas habilidades son cruciales en el contexto de la educación a distancia, donde los docentes deben gestionar una interacción efectiva en un entorno virtual, como lo señalan las teorías de inteligencia emocional de Goleman (1995). El hecho de que los docentes muestren un alto nivel de adaptabilidad y capacidad para resolver problemas en entornos tecnológicos refleja una inteligencia emocional desarrollada que facilita la gestión de las dinámicas virtuales.

La competencia en trabajo colaborativo también resalta como un punto fuerte. A pesar de las barreras inherentes al entorno virtual, los docentes fomentan la colaboración entre estudiantes y entre ellos, lo cual está en línea con la teoría de las competencias de McClelland (1973), que enfatiza el valor de la capacidad de trabajo en equipo como una competencia clave para el éxito tanto en el ámbito educativo como profesional.

Sin embargo, no se puede pasar por alto la importancia de la gestión del tiempo, que es esencial en un contexto educativo virtual donde los docentes deben equilibrar múltiples tareas. Según Rodríguez Siu (2020), la operacionalización de habilidades blandas como la responsabilidad y la gestión eficaz de la información es fundamental para garantizar una enseñanza efectiva, especialmente en un contexto donde la planificación y la organización juegan un papel crucial.

Uno de los hallazgos más preocupantes es el nivel de estrés moderadamente alto reportado por los docentes, especialmente en relación con la adaptación a las plataformas tecnológicas y la transición a la modalidad virtual. El estrés percibido por los docentes puede estar asociado con los factores de tensión identificados por Aguilar et al. (2021), quienes destacan que la carga laboral y las exigencias tecnológicas son dos de los factores que más impactan la salud física y psicológica de los docentes. Este hallazgo también se alinea con los estudios de Cortés (2021) sobre los efectos negativos del estrés laboral, los cuales afectan no solo a los docentes, sino también a las instituciones en términos de productividad.

Las causas del estrés mencionadas por los docentes, especialmente el uso constante de plataformas tecnológicas, subrayan la necesidad de implementar estrategias para reducir esta presión, tales como proporcionar capacitación continua y apoyo técnico. Esta es una recomendación importante para asegurar que los docentes puedan manejar los retos del entorno virtual de manera efectiva, alineándose con lo señalado por García (2020) sobre la alta carga estresora en el ámbito educativo.

Conclusiones

Se identificó que los docentes de la ECACEN Zona Caribe presentan una amplia diversidad en términos de antigüedad, edad y género, con una distribución equilibrada en cuanto a género y una tendencia hacia profesionales con más de seis años de experiencia. La mayoría pertenece a programas de nivel profesional, principalmente en áreas de administración de empresas y economía. Estos resultados revelan una planta docente madura, lo que puede ser una fortaleza en términos de experiencia, sin embargo, también representa un desafío para incorporar nuevas generaciones de docentes con habilidades adaptadas a los entornos virtuales.

Los docentes evaluados demostraron altos niveles de comunicación asertiva, adaptabilidad y liderazgo inspirador, destacándose en la capacidad de expresar ideas con claridad, fomentar ambientes de confianza y adaptarse a herramientas tecnológicas; no obstante, aunque presentan competencias sólidas, se identificaron áreas que requieren refuerzo, como la gestión del tiempo y la promoción del trabajo colaborativo en entornos virtuales. Estas habilidades son fundamentales para garantizar una interacción efectiva con los estudiantes y enfrentar los retos de la educación a distancia.

El nivel de estrés percibido por los docentes es moderado, con una prevalencia de síntomas como fatiga, dolores de cabeza y dificultades para desconectarse del trabajo. Entre las principales causas del estrés destacan el uso de tecnologías y la carga laboral, lo que coincide con investigaciones previas que resaltan la relación entre las demandas del entorno virtual y la tensión emocional en los docentes. Sin embargo, el apoyo institucional y las estrategias personales, como la planificación y la práctica de técnicas de relajación, han contribuido a mitigar parcialmente el impacto del estrés en esta población.

Se diseñaron acciones concretas orientadas al fortalecimiento de las habilidades blandas y la gestión del estrés, incluyendo programas de formación en comunicación, liderazgo y adaptabilidad, así como talleres sobre gestión del tiempo y del estrés y estrategias de relajación. También se propone implementar un sistema de apoyo institucional que facilite la desconexión laboral y fomente la colaboración entre pares. Estas medidas buscan no solo mejorar el desempeño docente, sino también promover su bienestar integral, garantizando una educación de calidad en entornos virtuales.

Recomendaciones

El fortalecimiento de la formación en habilidades blandas es una estrategia fundamental para el desarrollo integral de los docentes, ya que estas competencias, como la comunicación asertiva, la adaptabilidad y la empatía, son esenciales para crear un ambiente de aprendizaje positivo y efectivo. Para lograr este fortalecimiento, es crucial implementar programas continuos de capacitación que no solo aborden estos aspectos teóricos, sino que también utilicen metodologías prácticas como el *role-playing* y las simulaciones, las cuales permiten a los docentes practicar y internalizar estas habilidades en un contexto realista, brindándoles herramientas para enfrentar situaciones cotidianas del aula de manera efectiva y humana, además de fomentar su crecimiento personal y profesional.

Por otro lado, las estrategias de gestión del estrés son igualmente necesarias para garantizar el bienestar de los docentes en su entorno laboral. El diseño de talleres de *mindfulness* y técnicas de relajación, junto con la creación de espacios de desconexión laboral, contribuirá significativamente a que los educadores puedan recuperar el equilibrio entre su vida personal y profesional, lo que a su vez les permitirá desempeñar sus funciones de manera más eficiente y con mayor satisfacción, ya que, al reducir el estrés, se fomenta una mayor claridad mental y una mejor capacidad de concentración en su labor educativa, lo que mejora la calidad de la enseñanza.

En cuanto al soporte tecnológico y pedagógico, es imprescindible que los docentes reciban capacitaciones constantes en el uso de tecnologías educativas, ya que estas herramientas se han vuelto esenciales para un aprendizaje dinámico y actualizado. Además, establecer una línea de soporte técnico que brinde asistencia inmediata ante problemas tecnológicos no solo optimiza el tiempo de los educadores, sino que también disminuye la carga emocional derivada

de frustraciones tecnológicas, garantizando que los docentes puedan centrarse en su enseñanza sin distracciones adicionales.

Finalmente, la evaluación y seguimiento continuo de las estrategias implementadas es crucial para medir la efectividad de las intervenciones y hacer los ajustes necesarios. Realizar encuestas periódicas a los docentes permitirá recopilar información valiosa sobre sus necesidades emergentes, lo que facilitará la adaptación de las estrategias a las nuevas demandas del entorno educativo. Este enfoque integral no solo contribuirá al fortalecimiento de las competencias profesionales de los docentes, sino que también garantizará su bienestar y motivación, aspectos fundamentales para un desempeño docente exitoso y sostenible.

Referencias Bibliográficas

- Adell Segura, J., y Sales Ciges, A. (1999). El profesor online: elementos para la definición de un nuevo rol docente. <https://idus.u.es/i/mi-49-4-b0ef-d>
- Aguilar, PMA, Talepcio, JD, & Rodríguez, CLA (2021). Estrés laboral del docente de primaria, en el trabajo remoto. *Revista ciencia y tecnología*, 17(3), 25-33. <https://revista.unidad.ed.pe/inde.ph/PGM/articulo/rivalizar/382/44>
- Algalobos-Huancas, B. E., Carrera-Risco, M. B., Vílchez-Bruno, K. J., & Zapata-Huertas, D. I. (2023). Estrés y Educación virtual en docentes por la COVID-19. *Revista de Investigación de Estudiantes de Psicología "JANG"*, 1(1), 7-17. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2665-02822023000200119
- Aliaga Mozo, C. (2024). Habilidades blandas en el estrés académico de los estudiantes de una institución educativa de San Juan de Lurigancho-2024. <https://re.tu.ed.pe/poco/Ja/2/1/A-SD.pd?secuencia=5 y es un=y>
- Alfonso Sánchez, IR (2003). La educación a distancia. *Acimed*, 11(1), 3-4. <http://ciencia.sl.cu/s.php?pid==S102-94352&scr=ciencia&t=p>
- Angulo, DJB, Nivelá, CDLD, Chiriguayo, JTA, Zuñiga, GAP, & de León, TAA (2020). La relajación y el estrés laboral en el personal docente: una revisión sistemática. *Lecturas: Educación Física y Deportes*, 25(266). <https://www.efde.com/ef/en.php/EFDepor/Arkansas/descargar/1/1250?en línea=1>
- Bello-Dávila, Z., Rionda-Sánchez, HD, & Rodríguez-Pérez, ME (2010). La inteligencia emocional y su educación. *Varona*, (51), 36-43. <https://en.redalyc.org/pd/3606/3606.pdf>

Caballero Quiroz, J. P., & Blanco Herrera, N. S. A. (2024). Factores del estrés laboral en el papel activo del docente.

<http://repository.pedagogica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12209/19686/Factores%20del%20estr%C3%A9s%20laboral%20en%20el%20papel%20activo%20del%20docente.pdf?sequence=1>

Castro, RE (2022). El estrés laboral, la educación virtual y el desempeño docente en Instituciones Educativas de Lima Metropolitana, 2021. <https://re.ucv.edu.pe/manejo/20,50/776>

Carranco Madrid, S. del P., & Pando Moreno, M. (2019). Estrés laboral. Pienso en Latinoamérica. Recuperado de <https://pien.o/almacenamiento/pag-a/162-5%20E.pd>

Carpio, A. (2024). Selección basada en competencias.

<https://saber.ucab.edu.ve/bitstreams/66f604d9-aa19-45c4-8497-ae7aaa80926c/download>

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&utm_source=chatgpt.com

Chenche Cruel, P. A., & Gómez Mendoza, A. D. (2024). *Evaluación del estrés laboral del personal docente de la Escuela Fiscal Enrique Vallejo Vivanco* (Bachelor's thesis).

<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/27791>

Cortés Rojas, JL (2021). El estrés docente en tiempos de pandemia. Dilemas

contemporáneos: educación, política y valores, 8(SPE1). https://www.sc.org.mx/scielo.php?sc=ciencia_científica&pag=S200-7890

- Cueva, MRC, Hernández, YLD, & Regalado, Ó. L. (2021). Comunicación asertiva en el contexto educativo: revisión sistemática. *Boletín Redipe*, 10(4), 315-334: <https://dialnet.unirioj.es/s/artes?codigo=791787>
- Espinoza Mina, MA, & Gallegos Barzola, D. (2020). Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático. *Revista Científica UISRAEL*, 7(2), 39-56. <http://sciel.senes.trozo.ec/sc.php?script=ciencia&pag=S2631-2786202>
- Fernández Rodríguez, M. (2013). La inteligencia emocional. *Revista de Claseshistoria*, (377).
Publicación digital de Historia y Ciencias Sociales. 15 de julio de 2013. ISSN:
- Fuquén, ME (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula rasa*, (1), 265-278. <https://r.unico.edu.co/en.php/tabla/artico/vi/1>
- Garay Bazán, CM (2022). Habilidades blandas de los docentes que laboran en educación virtual en estado de emergencia sanitaria global. https://representante.uc.edu.pe/nombre_usuario/20.500/81334
- García Aráoz, R., Antonietti, A., & Fernández, A. G. (2024). Evolución e impacto del enfoque de competencias. *Técnica administrativa*, 23(97), 2.
<http://www.cyta.com.ar/ta/article.php?id=230102>
- Garzón Umerenkova, A., & Gil Flores, J. (2017). Gestión del tiempo y procrastinación en la educación superior. *Universitas Psicológica*, 16(3), 124-136. <http://www.ciencia.org.co/scielo.php?pid=S1-926&Carolina del Sur=sc>
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. Bantam.
- Guerra, S.P. (2019). Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Psicología Escolar y Educacional*, 23, e186464.

- Ipanaque Huacachi, LM (2022). Desarrollo de las habilidades blandas en los docentes de instituciones públicas en entornos virtuales. <https://re.uc.edu.pe/identificador/2/81417>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York : Springer Publishing Company.
- López, OAN (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://revis.umariana.edu.co//indice.php/Bo/articulo/vista/2103>
- Mamani Ruiz, TH (2017). Caracterización de la adaptabilidad mediante el análisis multivariado y su valor como predictor del rendimiento académico. Educación Superior-Revista Científica de Publicación del Centro Psicopedagógico y de Investigación en Educación Superior, 3, 68. <http://re.um.bo/scielo.p?pid=S2-8283&vale=ciencia&tln=es>
- Martín Hernández, P., Salanova Soria, M., & Peiró Silla, JM (2003). El estrés laboral: ¿Un concepto cajón-de-sastre?. Proyecto social: Revista de relaciones laborales, 10, 167-185. <https://p.uv.es/documento/5eb09?idioma==es>
- Martínez, S. M. V., Silva, A. L. C., Tarazona, C. S. A., & Ruíz, L. K. J. (2023). El rol del docente en el fortalecimiento de la Inteligencia Emocional en el contexto educativo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 7850-7869.
- Müller, M., Ungaretti, J. y Etchezahar, E. (2018). Evaluación multidimensional de la empatía: Adaptación del Índice de Reactividad Interpersonal (IRI) al contexto

- argentino. *Revista de Investigación en Psicología Social*, 3(1).http://sportsem.uv.es/j_sp/índice.p/r/arte/vi/118
- Muñoz, C. (2013). Métodos mixtos: una aproximación a sus ventajas y limitaciones en la investigación de sistemas y servicios de salud. *Revista Chilena de Salud Pública*, 17(3), 218-223. archivo:///C:/Usuarios/LENOVO/Descargas/ResvistaSalud
- Ortega Goodspeed, T. (2016). Desenredando la conversación sobre habilidades blandas.<https://re.minado.gob.p/mano/20/4844>
- Ramírez Franco, M. M (sf). RELEVANCIA DE LAS HABILIDADES BLANDAS EN EL CONTEXTO DE LA COMPLEJIDAD. <https://revista.grupoc.o/wp-c/upl/20/12/Ed.5925-267-Ramírez-Fran.pdf>
- Reyes-Barrios, S. A., De-La-Cruz-Arteaga, G. S., Pantigoso-Leython, N., & Colina-Ysea, F. J. (2023). Habilidades blandas y estrés laboral en especialistas de educación. *Episteme Koinonía. Revista Electrónica de Ciencias de la Educación, Humanidades, Artes y Bellas Artes*, 6(12), 119-133.
https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2665-02822023000200119
- Romero González, JA, Granados, IN, López Clavijo, SL, & González Ruiz, GM (2020). Habilidades blandas en el contexto universitario y laboral: Revisión documental. *Inclusión y Desarrollo*, 8(2), 105-117.<https://rev.Naciones Unidas.edu/i.pag/IYD/artículo/vista/2749/22>
- Salinero, J. G. (2004). Estudios descriptivos. *NURE investigación: Revista Científica de enfermería*, (7), 9. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7824322>

Santos, director general (2017). Desarrollo de habilidades blandas desde edades tempranas.

Revista de Selección y Evaluación, 21(3), 251-263. <https://eco.edu.ec>

[/conteo/subir/en/libros /des-habilidad.pag](#)

Trujillo, NR (1999). La medición de las competencias. [https :](https://d1wqtxts1xzle7.clou.neto//34526144 /c-libre .pdf ?1408=&r-contenido-dispo=en)

[//d1wqtxts1xzle7.clou.neto//34526144 /c-libre .pdf ?1408=&r-contenido-dispo=en](#)

[línea %3+%3DLA.pdf &E=1731097617 &S=XT-J2YuZvW9objj-VjtyyWc](#)

[~Nuajnos92w1nyrWckJhKfKN1wvKo9BIO8zno58toFjNUzt8~vDIO8cNLaeaBu47](#)

[A ~](#)

Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD). (s.f.). *Acerca de la Escuela ECACEN*.

Recuperado de <https://academia.unad.edu.co/acerca-de-la-escuela-ecacen>

USAID (2018). Manual de Habilidades Socioemocionales.

https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PA00TCP8.pdf

Apéndices

Apéndice A

Formulario: Evaluación de Habilidades Blandas en Docentes de ECACEN – UNAD Zona

Caribe: <https://forms.office.com/r/0PrK5RvgJh?origin=lprLink>

Se le ha invitado a realizar este formulario:
**Evaluación de Habilidades Blandas en Docentes de ECACEN
 – UNAD Zona Caribe**

¡Hola! ¿Le gustaría dedicar 2 minutos a completar este formulario? Sería genial enviar la respuesta para el 5 nov 2024. ¡Gracias!

[Comenzar ahora](#)

Outlook Teams (Solo mensaje)

La invitación se enviará a través de Outlook

[Enviar](#)

