

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional de Psicología



Una Institución Adventista

**Optimismo, inteligencia emocional y estrés laboral, en
estudiantes colportores que pertenecen al Instituto de Desarrollo
del Estudiante Colportor (IDEC).**

Por:

Muñoz Mora Daniel

Herrera Chininin Medalith Katuska

Asesora:

Mg. Maritza Julia Mendoza Galarza

Lima, abril del 2019

DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

Mg. Maritza Julia Mendoza Galarza, de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: ***"OPTIMISMO, INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL, EN ESTUDIANTES COLPORTORES QUE PERTENECEN AL INSTITUTO DE DESARROLLO DEL ESTUDIANTE COLPORTOR (IDEC)"*** constituye la memoria que presentan los **Bachilleres Daniel Muñoz Mora y Medalith Katuska Herrera Chininin** para aspirar al título de Profesional de Psicólogo, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Lima, el 16 de mayo del 2019.



Mg. Maritza Julia Mendoza Galarza

“Optimismo, inteligencia emocional y estrés laboral, en estudiantes colportores que pertenecen al Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC)”

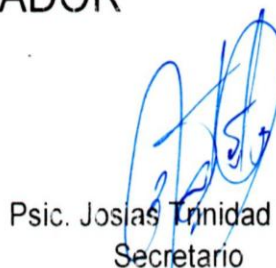
TESIS

Presentada para optar el título profesional de Psicólogo(a)

JURADO CALIFICADOR



Psic. Helen Sara Flores Mamani
Presidenta



Psic. Josías Trinidad Ticse
Secretario



Mtro. Gino Gabriel Marca Dueñas
Vocal



Psic. Maritza Julia Mendoza Galarza
Asesora

Ñaña, 23 de abril de 2019

Dedicatoria

Este estudio es dedicado en primer lugar a mis padres, por ser ejemplo de perseverancia y de servicio a Dios; a mis hermanos, por alegrarme la vida con su existencia; a mis grandes amigos, por inspirarme a mejorar continuamente y a mis maestros, por su motivación en el desarrollo académico.

Daniel Muñoz Mora.

La elaboración de esta tesis está dedicada en primer lugar a mis padres Absalón y Rosa, por su amor y apoyo incondicional; a mi esposo e hijo, por ser el motor de mi vida; al IDEC y a las personas que tienen un espíritu investigador. Todos ellos son pilares para el desarrollo de una mejor educación.

Medalith Katiuska Herrera Chininin

Agradecimientos

Expresamos nuestro agradecimiento en primer lugar a Dios, por ser nuestro guía y el timón de nuestras vidas; a la Universidad Peruana Unión, por habernos impartido valores y conocimientos necesarios que nos ayudará en un futuro no muy lejano; a la magister Maritza Julia Mendoza Galarza, por habernos apoyado y orientado en el desarrollo de este estudio; a los dictaminadores de nuestra tesis: Mg. Gino Marca Dueñas, Lic. Claudia Fiestas García. Y al Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC) por habernos facilitado el acceso para la aplicación de los instrumentos correspondientes para la realización de nuestra investigación.

Índice de contenido

| | |
|---|-----|
| Resumen..... | xi |
| Abstract..... | xii |
| Capítulo I: El problema..... | 15 |
| 1. Planteamiento del problema | 19 |
| 2. Formulación del Problema | 19 |
| 2.1 Problema general..... | 19 |
| 2.2 Problemas específicos. | 19 |
| 3. Justificación..... | 20 |
| 4. Objetivos de la investigación..... | 21 |
| 4.1 Objetivo general. | 21 |
| 4.2 Objetivos específicos. | 21 |
| Capitulo II: Marco teórico..... | 22 |
| 1. Marco bíblico filosófico | 22 |
| 2. Antecedentes de la investigación..... | 25 |
| 2.1 Antecedentes internacionales..... | 25 |
| 2.2 Antecedentes nacionales..... | 28 |
| 3. Marco conceptual..... | 31 |
| 3.1 Optimismo..... | 31 |
| 3.2 Inteligencia emocional..... | 39 |
| 3.3 Estrés laboral..... | 46 |
| 3.4 Marco teórico referente a la población..... | 52 |
| 4. Definición de términos | 55 |
| 5. Hipótesis de la investigación | 57 |

| | |
|---|----|
| 5.1 Hipótesis general. | 57 |
| 5.2 Hipótesis específicas. | 57 |
| Capítulo III: Materiales y métodos..... | 58 |
| 1. Diseño y tipo de investigación..... | 58 |
| 2. Variables de la investigación..... | 58 |
| 2.1 Definición conceptual de las variables..... | 58 |
| 2.2 Operacionalización de las variables. | 59 |
| 3. Delimitación geográfica y temporal | 61 |
| 4. Participantes..... | 61 |
| 4.1 Características de la muestra..... | 61 |
| 4.2 Criterios de inclusión y exclusión | 62 |
| 5. Instrumentos de recolección de datos | 63 |
| 6. Proceso de recolección de datos. | 65 |
| 7. Procesamiento y análisis de datos. | 66 |
| Capítulo IV: Resultados y conclusión..... | 67 |
| 1. Resultados..... | 67 |
| 1.1. Análisis descriptivo | 67 |
| 1.2. Prueba de normalidad | 80 |
| 1.3. Resultados inferenciales..... | 81 |
| 2. Discusión..... | 82 |
| Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones..... | 87 |
| 1. Conclusiones..... | 87 |
| 2. Recomendaciones..... | 88 |
| Referencias..... | 89 |
| Anexos..... | 97 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. <i>Matriz de operacionalización de la variable de optimismo</i> | 49 |
| Tabla 2. <i>Matriz de operacionalización de la variable inteligencia emocional</i> | 49 |
| Tabla 3. <i>Matriz de operacionalización de la variable de estrés laboral</i> | 50 |
| Tabla 4. <i>Características de la muestra</i> | 52 |
| Tabla 5. <i>Niveles de optimismo en estudiantes que pertenecen al IDEC</i> | 57 |
| Tabla 6. <i>Niveles de optimismo según lugar de procedencia</i> | 58 |
| Tabla 7 <i>Niveles de optimismo según su facultad de los estudiantes colportores</i> | 59 |
| Tabla 8. <i>Niveles de optimismo según campañas de colportaje</i> | 60 |
| Tabla 9. <i>Niveles de inteligencia emocional en estudiantes que pertenecen al IDEC</i> | 61 |
| Tabla 10. <i>Niveles de inteligencia emocional según el lugar de procedencia</i> | 62 |
| Tabla 11. <i>Niveles de inteligencia emocional según facultad</i> | 63 |
| Tabla 12. <i>Niveles de inteligencia emocional según campañas de colportaje</i> | 64 |
| Tabla 13. <i>Niveles de estrés laboral en estudiantes que pertenecen al IDEC</i> | 66 |
| Tabla 14. <i>Niveles de estrés laboral según el lugar de procedencia</i> | 66 |
| Tabla 15. <i>Niveles de estrés laboral según la facultad</i> | 68 |
| Tabla 16. <i>Niveles de estrés laboral según campañas de colportaje</i> | 69 |
| Tabla 17. <i>Prueba de bondad de ajuste a la curva normal para las variables de estudio</i> | 71 |
| Tabla18. <i>Coefficiente de correlación entre optimismo, inteligencia emocional y estrés laboral</i> . | 72 |

Índice de anexos

| | |
|--|----|
| Anexo 1 <i>Fiabilidad de la escala de Optimismo</i> | 87 |
| Anexo 2 <i>Fiabilidad de la escala de Inteligencia emocional</i> | 87 |
| Anexo 3 <i>Fiabilidad de la escala de estrés laboral</i> | 88 |
| Anexo 4 <i>Validez de la escala de Inteligencia emocional</i> | 88 |
| Anexo 5 <i>Escala de optimismo</i> | 90 |
| Anexo 6 <i>Escala de Inteligencia emocional</i> | 91 |
| Anexo 7 <i>Escala de estrés laboral</i> | 92 |
| Anexo 8 <i>Carta de aceptación de aplicación de pruebas</i> | 93 |

Símbolos usados

LOT-R: Instrumento para medir Optimismo

TMMS-24: Instrumento para medir Inteligencia emocional

CEL: Cuestionario de Estrés laboral

Rho: Coeficiente de Correlación de Spearman

P: Significancia

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo determinar si existe relación significativa entre optimismo, inteligencia emocional y estrés laboral, en estudiantes colportores que pertenecen al Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC). Se utilizó un diseño no experimental, de corte transversal y de alcance correlacional. Se llevó a cabo en un grupo de 206 participantes siendo hombres y mujeres con edades que oscilan entre los 18 hasta los 38 años. Los instrumentos utilizados fueron: el test de orientación vital revisado (LOT-R) de Otero-López, Luengo, Romero, Gómez y Castro (1998); la escala TMMS-24 de inteligencia emocional de Salovey y Mayer Adaptado por Fernández (2004) y el cuestionario de estrés laboral de Cabrera y Urbiola (2012). De acuerdo a los resultados, se encontró que existe una relación negativa baja y altamente significativa entre optimismo y estrés laboral ($\rho = -.209^{**}$; $p < .003$); es decir, a mayor optimismo, menos estrés laboral. Con respecto a la inteligencia emocional y estrés laboral se evidenció que no existe relación estadísticamente significativa ($\rho = -.122$, $p > .081$).

Palabras claves: Optimismo, Inteligencia emocional, estrés laboral, estudiantes colportores.

Abstract

The objective of this research was to determine if there is a significant relationship between optimism, emotional intelligence and work stress, in student colporteurs belonging to the Colportor Student Development Institute (IDEC). A non-experimental, cross-sectional and correlational-scope design was used. It was carried out in a group of 206 participants being men and women with ages ranging from 18 to 38 years. The instruments used were; the revised life orientation test (LOT-R) of Otero-López, Luengo, Romero, Gómez and Castro (1998), the TMMS-24 emotional intelligence scale of Salovey and Mayer Adapted by Fernández (2004) and the stress questionnaire Cabrera and Urbiola (2012). According to the results; it was found that there is a low and highly significant negative relationship between optimism and work stress ($\rho = -.209^{**}$; $p < .003$) that is; the greater the optimism, the less work stress. Regarding emotional intelligence and work stress, it was shown that there is no statistically significant relationship ($\rho = -.122$, $p > .081$).

Keywords: Optimism, Emotional intelligence, work stress, student colporteurs.

Introducción

El estrés laboral se ha catalogado en los últimos años como una enfermedad que se ha estado incrementado a tal punto que se le ha denominado el mal del siglo XXI (Kindruk, 2016). Según Bedoya (2012) manifiesta que el estrés laboral es estimado como un trastorno bio-psicosocial que afecta a las personas sin discriminación de sexo o edad. Según las estadísticas en Perú, Castillo y Rodríguez (2016) refieren que el 58% de los peruanos han manifestado marcadamente haber sufrido escenas de estrés laboral. Sin embargo, Seligman (1999) propone que las emociones positivas así como el optimismo, están vinculadas a la salud física y mental. Por otro lado, Fernández y Extremera (2005) refieren que un nivel conveniente de inteligencia emocional puede ayudar a reducir el riesgo de padecer estrés laboral, ya que este actúa como un factor protector contra las reacciones emocionales negativas.

Por lo tanto, el presente estudio tiene como objetivo principal determinar si existe relación estadísticamente significativa entre optimismo, inteligencia emocional y estrés laboral, en estudiantes colportores que pertenecen al Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC).

El trabajo está compuesto esencialmente por cinco capítulos, los cuales se detallan en lo siguiente: En el primer capítulo se da a conocer la intencionalidad de la investigación presentada mediante el planteamiento de la formulación del problema; objetivos, hipótesis y su respectiva justificación.

En el segundo capítulo se detalla la recolección de la información, dando a conocer su marco teórico; cosmovisión bíblica, antecedentes nacionales e internacionales, y sus respectivos enfoques de la investigación.

En el tercer capítulo se puede observar los materiales y el método de la investigación, detallando las características de la muestra, criterios de inclusión/exclusión, instrumentos y la explicación del procesamiento y análisis de datos, utilizando el programa SPSS.

En el cuarto capítulo se detallan los resultados y discusión, y en el último capítulo sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Capítulo I

El problema

1. Planteamiento del Problema

El estrés laboral es definido como una resistencia que pueden tener las personas frente a requerimientos y presiones laborales que no están en sintonía con sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación (Miranda, 2008).

Asimismo, Acosta (2008) refiere que si los niveles de estrés se incrementan y no son controlados adecuadamente, esto llegaría a ser perjudicial para la salud del ser humano. Por lo tanto; el estrés laboral se ha catalogado en los últimos años como una enfermedad que se ha estado incrementado a tal punto que se le ha denominado el mal del siglo XXI (Kindruk, 2016).

También, Sánchez (2011) afirma que la mayor parte de personas que padece esta enfermedad es debida a la influencia que tiene la tecnología sobre el medio laboral, familiar y social. Motivo por el cual el estrés laboral ha llegado a ser el problema más común en el mundo entero, consiguiendo ser la prioridad en salud de atención primaria. Por su parte, la Asociación Americana de Psicología citado por Santillár (2014) menciona que las mujeres presentan mayores niveles de estrés laboral a diferencia de los hombres, evidenciando síntomas cognitivos, emocionales y conductuales.

En esta línea Bedoya (2012) manifiesta que el estrés laboral es estimado como un trastorno bio-psicosocial que afecta a millones de personas, sin discriminación de sexo o edad. Pacheco y Durán (2011) mencionan que hay investigaciones a nivel mundial sobre el estrés laboral, que han demostrado que las personas que radican en países europeos están

frecuentemente afectados físicamente como emocionalmente por las diversas presiones laborales que sufren los empleados; por lo que se ha llegado a concluir que la actividad laboral con presión es un gran disparador generador del estrés.

También, la Asociación Americana de Psicología (APA) muestra datos pertinentes, entre ellos, la tercera parte de la población en los Estados Unidos viven en un estado de estrés extremo, mientras que el 48 % de la población considera que su estrés ha aumentado en los últimos cinco años (Merlo, 2014).

Mac Donald (2009) manifiesta que la tasa de estrés laboral se ha incrementado frecuentemente, entre las zonas afectadas se encuentra Argentina. Haciendo referencia a las encuestas realizadas por la Organización Mundial del Trabajo en el 2009 para conocer gran parte de la realidad y poder identificar elementos, para tomar acciones referentes a la disminución del estrés laboral; realizó un estudio con 100 trabajadores de Buenos Aires, donde se evidenció que el 65 % de los trabajadores afrontan estrés laboral sufriendo dificultades fisiológicas; asimismo, en un 18 % se mantienen estable.

En lo que respecta al Perú, la Compañía Peruana de Estudios de Mercados y Opinión pública (CPI), realizó una investigación en el 2014 a más de dos mil doscientas personas en 19 departamentos del Perú, los resultados demostraron que el 58% de los peruanos manifiestan haber sufrido escenas de estrés laboral marcadamente altas y moderadas (Castillo y Rodríguez, 2016).

Cabrera y Urbiola (2012) definen al estrés laboral como una reacción del individuo hacia características del ambiente laboral percibidas como amenazante. Indicando una contrariedad entre las capacidades del individuo y su ambiente laboral.

Cabrera (2015) afirma que existen diversas causas que tienen relación con el desempeño laboral y entre ellos está la inteligencia emocional. Esto evidencia que un alto coeficiente emocional son factores que influyen de forma positiva en el desarrollo de las organizaciones.

Al respecto, la variable inteligencia emocional ha tenido una acogida sobresaliente en distintas ramas de estudio; como consecuencia, en los últimos años se ha realizado diversas investigaciones sobre este constructo (Matthews, Zeidner, y Roberts, 2004).

Por su lado, BarOn (1997) afirma que la inteligencia emocional es un grupo de habilidades emocionales, sociales, personales y de destrezas que influyen en la capacidad de las personas en las que les permite tener una mejor adaptación frente a los requerimientos y presiones del medio.

Con respecto al optimismo, Alpizar y Salas (2010) lo definen como la predisposición a mirar el futuro con una actitud positiva, lo que le permitirá al individuo tener un mejor estado de ánimo y ser más perseverante con respecto a sus metas futuras. Esta variable como ya se ha mencionado anteriormente, es estudiada por el campo de la psicología positiva, la cual ha dado un gran impacto dentro de las investigaciones recientes del siglo XXI, ya que se ha evidenciado efectos positivos en la intervención como en la prevención de algunas enfermedades mentales.

Por su lado, Pérez, Cantero, y Castejón (2009) exploran la importancia de tener pensamientos positivos en las circunstancias de la vida. Ellos afirman que las personas con alto índice de optimismo tienden a regular mejor las situaciones emocionales, es decir; demuestran una actitud consciente y positiva frente a los problemas y como consecuencia tienden a encontrar mejores respuestas a los mismos. Esta declaración conlleva a pensar en la posible relación que tiene el optimismo con el estrés laboral.

Según Kelberer, Kraines y Wells (2017) encontraron que el optimismo es un factor de diferencia individual que protege al ser humano contra el desarrollo de trastornos psicológicos. Por su lado, Torres (2017) corrobora que un desencadenante del estrés laboral es la carencia de optimismo. Asimismo, Marquez, Losada, Peñacoba y Romero (2009) manifiestan que el optimismo presenta efectos psicológicos saludables para los cuidadores

implicados en la situación del cuidado de la salud. Además, el optimismo, tiende a disminuir los efectos del estrés causado por los comportamientos problemáticos de la persona cuidada sobre la depresión de los cuidadores informales.

Concerniente a la relación entre inteligencia emocional y optimismo, Barragán (2012) confirma que las emociones positivas con respecto al futuro involucran: la fe, la confianza, la seguridad, la esperanza y el optimismo. En cuanto a estos dos últimos (la esperanza y el optimismo); son aspectos beneficiosos que pueden ser desarrollados en el ser humano, ya que actúa como mecanismo protector para prevenir o mejorar la resistencia a la depresión, favoreciendo la salud física y mental, así como el rendimiento laboral o académico.

Respecto a la relación entre optimismo y el estrés laboral Scheier y Carver (1985) manifiestan después de un amplio estudio de la variable, que las personas optimistas con frecuencia experimenten menos estrés que las personas pesimistas. Esto implica que las personas optimistas tienen una variedad de herramientas necesarias para un afrontamiento centrado en las emociones positivas. Esto ayuda a aceptar la realidad de situaciones difíciles y mirar los acontecimientos enfocándose en el lado bueno de las circunstancias. Rodríguez (2015) afirma que las personas optimistas tienen menos posibilidades de sufrir estrés.

Concerniente a la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral Zaccagnini (2004) asevera que la inteligencia emocional se ha convertido en una habilidad necesaria para el buen funcionamiento de la persona; entre las más pertinentes están: conocer sus estados emocionales, controlar sus respuestas emocionales y de comportamiento.

Por otro lado, Fernández y Extremera (2005) exponen que un nivel conveniente de inteligencia emocional puede ayudar a reducir el riesgo de padecer estrés laboral, ya que actúa como un factor protector contra las reacciones emocionales negativas, al permitir una mejor resistencia de las situaciones estresantes.

Por todo lo mencionado, los investigadores son conscientes de la relevancia del tema en el presente estudio. De forma especial al tratarse de una población que aún no se ha investigado con ciertas variables, hasta donde se ha podido seguir la pista. Asimismo, se trata de una población de personas donde se ha observado destaque en optimismo, eficacia en sus relaciones interpersonales, adaptabilidad y emociones positivas. Por lo señalado, se formula el problema de investigación a continuación.

2. Pregunta de investigación

2.1. Pregunta General

- ¿Existe relación significativa entre optimismo, inteligencia emocional y estrés laboral, en estudiantes colportores que pertenecen al Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC)?

2.2. Preguntas específicas

- ¿Existe relación significativa entre optimismo y estrés laboral, en estudiantes colportores que pertenecen al Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC)?
- ¿Existe relación significativa entre percepción emocional y estrés laboral, en estudiantes colportores que pertenecen al Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC)?
- ¿Existe relación significativa entre comprensión emocional y estrés laboral, en estudiantes colportores que pertenecen al Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC)?
- ¿Existe relación significativa entre regulación emocional y estrés laboral, en estudiantes colportores que pertenecen al Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC)?

3. Justificación

Teniendo en cuenta que el optimismo es un constructo perteneciente y estudiado por la psicología positiva, es calificado como un buen predictor de los resultados de la salud y del bienestar (Hernández, 2009). A su vez, a lo largo de este último siglo el optimismo, la inteligencia emocional y el estrés laboral, son unos de los aspectos que más interés ha suscitado dentro del campo de la psicología con respecto a otras disciplinas. También, el estrés laboral en nuestros tiempos, es considerado como el mal del siglo XXI que desestabiliza al ser humano tanto físico como mentalmente (Batista y Castillo, 2016).

Es por ello que el presente estudio es justificable toda vez que se intentará conocer y describir cómo el optimismo y la inteligencia emocional se relaciona estadísticamente con el estrés laboral, en los estudiantes colportores que pertenecen al Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC). Sin embargo, hasta donde se ha investigado, científicamente no se ha encontrado estudios realizados en dicha población; esto implica que sería el primero de esta clase, lo cual justifica el presente estudio.

Por otra parte, la presente investigación es importante para los administradores del Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC), cuya finalidad es que puedan conocer los niveles de optimismo, inteligencia emocional y estrés laboral en sus trabajadores (colportores); lo que implica, que los resultados correspondientes darán espacio para sugerir e intervenir con programas de desarrollo personal, enfocándose a la productividad, ventas y realización profesional; así como los talleres de motivación, seminarios, consejería organizacional, entre otros. De la misma manera, también será de suma importancia para los profesionales del área de psicología organizacional, coaches de desarrollo personal, salud pública, terapeutas y entre otros; cuyo objetivo es servir como soporte dentro del campo de

salud en intervención primaria, tanto para el bienestar del individuo como de las organizaciones.

Finalmente, se espera que estos resultados puedan servir de apoyo para estudios posteriores.

4. Objetivos de la investigación

4.1. Objetivo General

- Determinar si existe relación significativa entre optimismo, inteligencia emocional y estrés laboral, en estudiantes colportores que pertenecen al Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC).

4.2. Objetivos específicos

- Determinar si existe relación significativa entre optimismo y estrés laboral, en estudiantes colportores que pertenecen al Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC).
- Determinar si existe relación significativa entre percepción emocional y estrés laboral, en estudiantes colportores que pertenecen al Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC).
- Determinar si existe relación significativa entre comprensión emocional y estrés laboral, en estudiantes colportores que pertenecen al Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC).
- Determinar si existe relación significativa entre regulación emocional y estrés laboral, en estudiantes colportores que pertenecen al Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC).

Capítulo II

Marco Teórico

1. Presuposición filosófica

Aunque no se encuentra precisamente en la Biblia la palabra “optimismo”, indirectamente ha sido distinguida en muchas oportunidades la actitud de ser optimistas. En repetidas ocasiones se afirman características optimistas como parte de la personalidad de personas que confían en Dios, entre los que están: Salmos (125:1) “Los que confían en Jehová son como el monte de Sion, que no se mueve; sino que permanece para siempre”. Este verso afirma que las personas que confían en Dios son como el monte de Sion, que no se mueve, dando entender que suelen permanecer firmes ante las adversidades y circunstancias de la vida, teniendo una visión positiva para enfrentar el futuro; enfatizando que su confianza y motivación esta en Dios. Un texto bíblico importante es en Proverbios (23:7) donde afirma “Porque tal como piensa en su corazón, así es él”; este verso muestra cómo influye la actitud mental de las personas, bien sean negativas o positivas. Asimismo, en Lucas 6:45 dice, “El hombre bueno, del buen tesoro de su corazón saca lo bueno; y el hombre malo, del mal tesoro de su corazón saca lo malo; porque de la abundancia del corazón habla la boca”. Muestra que los que albergan en su interior un cúmulo de pensamientos y emociones negativos, generalmente lo difundirán expresándolos a viva voz, pero si se mantiene pensamientos y emociones positivos, estos se evidenciaran en lo que dicen y hacen.

En este contexto, la escritora E.G. de White declara que no existe motivo por el cual fijemos nuestra mirada en los defectos para quejarnos, afligirnos o perder oportunidades y un tiempo precioso lamentando las faltas de los demás; sería maravilloso considerar el poder

de Dios que obra milagrosamente en las personas y transformarlo de tal modo que llegan a ser semejantes al carácter de Cristo (White, 1997).

Asimismo, las sagradas escrituras de forma indirecta reconocen la importancia del concepto inteligencia emocional. En Proverbios 14:29 dice: “El que tarda en airarse es grande de entendimiento; más el que es impaciente de espíritu enaltece la necesidad”. Asimismo, Proverbios 13:3 asevera: él que no frena sus emociones tendrá calamidad, pero el que las frena guardará también su alma. Por otro lado, Proverbios 19:11 dice: será honrado aquel que pasa por alto la ofensa. Mientras que Santiago 3:14-16 menciona que si alguien tiene celos o envidia en su corazón no debe jactarse por que esta contra la verdad. Tales textos bíblicos mencionados subrayan la importancia de desarrollar la inteligencia emocional y que esta debe estar presente en el accionar del día a día.

Por otra parte, la Biblia muestra ejemplos donde muchos cristianos tuvieron inteligencia emocional. Pero el mejor ejemplo es Jesucristo, quien a pesar de las calumnias, burlas, golpes que recibía soportó sin pronunciar ni una sola palabra. Siempre fue manso y humilde de corazón hasta sus últimos días, lo cual explica su alto nivel de inteligencia emocional.

En lo que respecta al estrés laboral, de forma implícita la Biblia hace referencia algo no ajeno a los cristianos. Por ejemplo en 1 Pedro 5: 7 declara que los cristianos deberían echar su ansiedad sobre Jesús porque él tiene cuidado de sus hijos; en Filipenses 4:6 nos motiva a no preocuparnos por nada, más bien, en toda oración, ruego y acción de gracias sean dadas a conocer vuestras peticiones delante de Dios; en Proverbios 16:3 dice “encomienda al Señor tus obras, y tus planes tendrán éxito”. Estos textos hacen referencia a que el ser humano quiera o no, va a estar expuesto a presiones y tensiones de la vida. Sin embargo, la Biblia nos previene de estos males (como ansiedad, depresión o estrés laboral) al referirse que solo él Señor Jesucristo puede ayudar al ser humano a llevar sus cargas, consolarlo y darle paz mental.

Asimismo, la Biblia nos da un ejemplo donde Jesús pone en práctica su optimismo e inteligencia emocional en circunstancias estresantes. En Mateo (26:39) afirma que Jesús cayó sobre su rostro, orando y diciendo: “Padre mío, si es posible, que pase de mí esta copa; pero no sea como yo quiero, sino como tú quieras”. El texto evidencia que Jesús no quería morir, esa exclamación muestra el tipo de sentimiento y emociones que experimentaba, no hay duda que fueron momentos estresantes en su labor misionera y personal; pero lo resaltante es que él no se dejó guiar por sus emociones y sentimientos, sino que mostró su optimismo y confianza en Dios para cumplir su misión como salvador.

Por otro lado, él mismo dijo en San Juan 13: 15 “ejemplo os he dado, para que como yo os he hecho, vosotros también hagáis”. Por otra parte en 1 Pedro 2:21 menciona, que “para eso fuimos llamados, porque también Cristo padeció por nosotros, dejándonos ejemplo, para que sigamos sus pisadas”. Estas afirmaciones hacen referencia a que los cristianos deben seguir su ejemplo, ya que él fue manso (inteligencia emocional), humilde y optimista.

De forma similar White (1873) corrobora que Cristo es el modelo principal a quien tenemos que seguir, él se mostró manso y humilde convirtiéndose en el mejor ejemplo a seguir. También, White considera que las emociones y sentimientos con frecuencia son engañosas, las emociones y sentimientos no son una salvaguardia innegable; porque son variables y sujetas a circunstancias eternas (White, 1997). Así mismo, White (1890) aconseja que las emociones y sentimientos deben estar bajo la voluntad de Dios. Esto significa tener inteligencia emocional bajo su contexto.

Finalmente, aconseja de forma enfática que se debe disciplinar el pensamiento y la imaginación porque tiene una influencia poderosa en el carácter moral de la persona (White, 1890).

2. Antecedentes de la investigación.

2.1. Antecedentes Internacionales.

Sánchez (2011) realizó un estudio cuyo objetivo fue medir estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera de la ciudad de San Lorenzo- Santa Fe, Argentina. Cuya metodología fue de alcance correlacional, la población estuvo compuesta por 64 trabajadores (hombres y mujeres). Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de J.M Peiró, el cuestionario de J.L Meliá y el BIEPS-A de M. Casullo. Cuyos resultados evidenciaron que el estrés laboral y la satisfacción laboral están coligadas de manera negativa y significativa; de forma similar sucedió con el estrés laboral y el bienestar psicológico, es decir, a mayor bienestar psicológico menos estrés laboral. En cuanto bienestar psicológico y satisfacción laboral, su relación es en forma positiva y muy significativa.

Francisco (2015) realizó un estudio en adolescentes Guatemaltecos con el objetivo de analizar los niveles de estrés en adolescentes que estudian y trabajan del Colegio Privado Mixto Nentonense. Se utilizó el diseño descriptivo, la población estudiada fue de 80 estudiantes adolescentes, el instrumento utilizado fue la Escala de Apreciación del Estrés (EAE). Los resultados evidenciaron que los adolescentes que estudian y trabajan logran manejar su estrés de lo que se pueden obtener resultados positivos durante su formación académica. Asimismo, se evidenció que existe influencia negativa del estrés en el rendimiento laboral y educativo.

Reche, Gómez, Martínez y Tutte (2018) realizaron una investigación, cuyo objetivo fue conocer la prevalencia y la relación entre la resiliencia y el optimismo en participantes de la disciplina Esgrím, Así como, conocer si existe relación con sus datos sociodemográficos como: categoría, el género y el nivel deportivo. Fueron evaluados 87 deportistas, todos ellos participaban en el campeonato del ranking nacional de España y presentaban distintos

niveles deportivos, los instrumentos utilizados fueron la Escala de Resiliencia de ER, Wagnil, y Young (1993) y la Escala de Orientación hacia la vida (LOT-R) de Scheier, Carver y Bridges (1994); los resultados encontrados fueron que el 17% de los participantes presentaban elevada resiliencia. El 85.1% eran optimistas y el 14.9% pesimistas. En efecto, se evidenció que ambas variables se encuentran estrechamente relacionadas entre sí, por lo tanto, los resultados encontrados en los atletas facilitaron la toma de decisiones a la hora de establecer estrategias de intervención tanto en sus distintos niveles como en su dedicación.

Pastells y Font (2014) realizaron una investigación en Barcelona, cuyo objetivo fue analizar la posible relación entre el optimismo disposicional y la calidad de vida en mujeres con cáncer de mama. La muestra estuvo formada por 50 mujeres diagnosticadas con cáncer de mama con edades comprendidas entre 30 y 67 años. Los instrumentos aplicados fueron el Cuestionario QL-CA-Afex de Font y el Test del Optimismo LOT-R en la versión española de Otero, Luengo, Romero, Gómez y Castro. Los resultados encontrados fueron una relación positiva y significativa entre ambas variables. Esto da a entender que el optimismo disposicional es un predictor de la preservación de la calidad de vida en dicha población.

Martín de Benito (2013) realizó una investigación llamada análisis de un modelo estructural de inteligencia emocional y motivación auto determinada en el deporte. Dicho estudio fue realizado en España, donde emplearon un diseño transaccional de tipo correlacional. El estudio tuvo como muestra 327 estudiantes de secundaria de institutos públicos en Valencia, entre los 12 y 20 años de edad; los instrumentos que se utilizaron fueron Brief emotional intelligence scale (BEIS-10) de Davies et al. (2010). Los resultados obtenidos muestran que las variables están correlacionadas positivamente ($p < .001$) es decir que a mayores niveles de inteligencia emocional mayor satisfacción deportiva. ($r = .032$ y $p = .001$).

Por otro lado, Castejón (2016) realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar si existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el rendimiento académico. Este estudio se llevó a cabo en México. La muestra del estudio quedó integrada por 139 alumnos de una escuela de nivel medio superior de la Universidad de Guanajuato con edades comprendidas entre 14 y 16 años de primer semestre, seleccionados mediante un muestreo al azar. El instrumento de Inteligencia emocional aplicado fue una escala tipo Likert, integrada con 24 ítems (TMMS-24). Los resultados mostraron una correlación positiva entre ambas variables.

Asimismo, Castrillon (2014) realizó una investigación con el propósito de realizar un análisis de la relación de dependencia entre los estilos de socialización de la madre y el padre, y la manera como éstos afectan los diferentes niveles de la inteligencia emocional del hijo. El estudio fue realizado en Colombia, el instrumento que utilizaron fue la escala de los estilos de socialización de Maccoby y Martin (1983); Schaefer (1997). El diseño de esta investigación fue no experimental de tipo correlacional. Entre los resultados se encontró que la inteligencia emocional del hijo; sí depende del estilo de socialización del padre y de la madre.

De igual manera, Maita (2016) realizó un estudio con el propósito de analizar los divorcios de los padres y la inteligencia emocional en estudiantes de primer semestre de la Universidad Adventista de Bolivia, 2016. Se trata de una investigación de tipo descriptivo, cuantitativo y correlacional, cuyo diseño es no experimental y de corte transversal. Los instrumentos usados fueron el cuestionario de divorcio Quintero (2013) y el de “BarOn Emotional Quotient Inventory (1997). Los resultados más relevantes encontrados giran en torno a la existencia de una relación inversa y significativa entre el divorcio de los padres y la inteligencia emocional de los hijos de la siguiente manera: Cuando el problema del divorcio de los padres tiende a agravarse también tiende a disminuir la inteligencia

emocional en su conjunto, así mismo la inteligencia intrapersonal, la inteligencia interpersonal, la capacidad de adaptabilidad y el estado de ánimo. No ocurre lo mismo con la tolerancia a la tensión, misma que no varía ante la situación de divorcio de los padres.

2.2 Antecedentes nacionales

En lo que respecta a estudios en el Perú también existe estudios relacionados, entre los más pertinentes están:

Miskulin (2018) realizó un estudio en Perú, cuyo objetivo fue estudiar la relación entre el optimismo disposicional y el afrontamiento activo y evitativo en un grupo de padres de hijos diagnosticados con autismo. Cuya población fueron 94 padres de niños entre 3 a 13 años diagnosticados con autismo residentes en la ciudad de Lima. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de Orientación Vital-Revisado (LOT-R; Grimaldo, 2004) y la escala de estrategias de Afrontamiento Modificada (EEC-M; Londoño, Henao., et al. 2006). Los resultados mostraron una relación positiva y significativa entre ambas variables. Indicando que los padres que perciben el futuro de manera positiva podrían sobrellevar experiencias que incluyen la convivencia con la condición de su hijo de manera más adaptativa.

Hernández y Carranza (2017) realizaron una investigación con el objetivo de analizar la relación que existe entre Felicidad, Optimismo y Autorrealización en alumnos de un programa de educación superior para adultos. La muestra estuvo compuesta por 300 sujetos de ambos sexos de 19 a 59 años de edad, cuyos instrumentos de aplicación fue el Test de Orientación Vital, la Escala de Felicidad de Lima, y la Escala de Autorrealización de APICE de LENI. En cuanto a los resultados se encontró que existe una correlación directa y altamente significativa entre felicidad y optimismo, y felicidad y autorrealización; asimismo se encontró una correlación positiva altamente significativa entre el sentido positivo de la vida; y una correlación negativa altamente significativa con el pesimismo.

Aurich (2016) en su investigación con el objetivo de medir el nivel de optimismo, esperanza y satisfacción con la vida en ejecutivos peruanos dentro de las principales compañías peruanas, los objetivos de la investigación fueron medir el nivel del optimismo, esperanza y satisfacción con la vida en dicha población, utilizando como herramientas el Test de optimismo y esperanza de Martin Seligman, y la escala de satisfacción con la vida de Ed Diener, en una población de 200 personas. En este estudio se demostró el nivel de esperanza y optimismo de dicha población están dentro del rango normal y en promedio se encuentran muy satisfechos con su vida. Los resultados son positivos la desesperanza y el pesimismo son muy limitados, solo alcanza al 10,5% es decir hay un importante grupo de funcionarios y gerentes de empresa con el estilo explicativo propicio para la puesta en marcha de sus talentos y a disposición de sus equipos y empresas con un estado emocional alineado con los retos del entorno económico, la exigencia de la competencia y los vaivenes empresariales.

Caycho y Castañeda (2015) realizaron una investigación cuyo objetivo fue analizar la relación entre felicidad y optimismo en adolescentes y jóvenes peruanos y paraguayos, así como determinar qué factores de la felicidad predicen mejor el optimismo. Con un diseño correlacional predictivo, se aplicaron las escalas de Felicidad de Lima (Alarcón, 2006) y de Optimismo Atributivo (Alarcón, 2013), a una muestra de 147 personas. En el estudio se pudo evidenciar que el optimismo se relaciona positiva y significativamente con ausencia de sufrimiento profundo, satisfacción con la vida, realización personal y alegría de vivir. No se observan diferencias estadísticamente significativas en la felicidad y optimismo en relación al sexo y nacionalidad. Es decir, los factores de la felicidad que predicen mejor el optimismo es la alegría por vivir, la realización personal y la satisfacción por la vida; siendo la alegría por vivir el mejor predictor.

Por otra parte, Herrera (2016) realizó un estudio con el objetivo de comprobar la relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Región San Martín, 2016. En este estudio se realizó un análisis de los constructos y se partió de dos perspectivas teóricas, la primera se enfoca al abordaje de la inteligencia emocional propuesta por Goleman (1998) y la segunda revisión se enfoca al análisis del desempeño laboral propuesta por Hernández (2008). La investigación fue de carácter transaccional o transversal de tipo correlacional. La muestra estuvo conformada por 152 trabajadores de esta entidad, basándose en el instrumento de inteligencia emocional de Hernández (2008) adaptado del cuestionario “ECI” (Emotional Competence Inventory) de Goleman (1999) y el instrumento de nivel de desempeño elaborado y validado por Hernández (2008). Los resultados corroboraron que mientras más alta sea la inteligencia emocional en los trabajadores mayor será su desempeño.

Así mismo, Castillo y Rodríguez (2016) realizan un estudio con el objetivo de comprobar la relación de Inteligencia emocional y estrés en cadetes de los últimos años con régimen acuartelado de una institución de nivel superior en el 2015. La muestra estuvo conformada por 200 cadetes. Los instrumentos empleados fueron el EQ-I Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-I – Bar-On) adaptado a Perú por Nelly Ugarriza (2001) y la Escala de Apreciación al Estrés General (EAE – G). En los resultados se encontró que no existe relación significativa entre inteligencia emocional y estrés en cadetes.

3. Marco conceptual

3.1. Optimismo

3.1.1. Definiciones de optimismo

Según la Real Academia Española el optimismo es la preferencia a ver y juzgar las cosas en su aspecto más favorable. Mientras que Grimaldo (2004) define al optimismo como un recurso individual que permite orientar la vida en un sentido positivo.

Por su parte, Alpízar y Salas (2010) afirman que el optimismo es la predisposición a tener un enfoque positivo del futuro, generando en las personas mayor perseverancia y mejor estado de ánimo.

Muzquiz y Aguilar (2007) definen al optimismo como el valor que permite a las personas afrontar los problemas y adversidades con perseverancia y un buen estado de ánimo. Enfocándose en las fortalezas de las personas y en las circunstancias de la vida, depositando su confianza en sus capacidades junto con la ayuda de otras personas.

Según Seligman (1999) define el optimismo como una disposición frecuentemente estable a realizar un tipo particular de atribuciones en situaciones y dominios distintos, también afirma que es una descripción de la explicación optimista - pesimista. Esto da a entender que una persona con estilo explicativo optimista ante una situación negativa tiende a explicarla a través de excusas externas, inestables y específicas. Por lo tanto, las personas optimistas se hacen (aprende a hacerlo), y se hacen responsable de aquello que les sucede. La diferencia es que la persona optimista se empeña en encontrar soluciones, ventajas y posibilidades, mientras que las personas pesimistas hacen todo lo contrario a estas.

3.1.2 El optimismo como recurso psicológico para la buena salud

Contreras (2018) afirma que el Estilo Explicativo Pesimista (EEP) es la tendencia a interpretar los malos sucesos o eventos negativos que ocurren en la vida cotidiana. Frente a esta realidad es necesario tener presente los “recursos psicológicos positivos” entre ellos está

el optimismo que está vinculado con la salud física y mental. Entre las consideraciones más importantes del optimismo, se considera un recurso psicológico la cual protege y repotencia la salud. Además las personas optimistas son menos vulnerables a padecer enfermedades físicas, evidenciando un mejor funcionamiento del sistema inmunológico (defensa natural del cuerpo frente a enfermedades) y a la vez existe una menor tasa de mortalidad (Contreras, 2018). Por su lado, Weinstein y Klein (1996) afirman que hay que tener cuidado en diferenciar el optimismo con el optimismo ilusorio, ya que hay algunas personas que están convencidas de que nada malo les va a suceder sin importar las consecuencias de sus actos, el cual podría serle dañino en circunstancias de peligro.

3.1.3 Bases teóricas del Optimismo

3.1.3.1 Modelo teórico de Seligman y colaboradores

Este modelo teórico da una explicación según dos estilos que son mencionados a continuación bajo la dirección de Martin Seligman (Seligman, 1999).

a. El estilo explicativo pesimista-optimista o atribuciones

Martin Seligman (1999) entre los tópicos que ha abordado y ha dado aporte es el estilo explicativo optimista y el estilo explicativo pesimista. Este corrobora, que el optimismo se relaciona con la responsabilidad que asume la persona ante aquello que le sucede. Por lo tanto, Él indica cuatro diferencias principales que existe entre el optimista y el pesimista. 1) Las personas optimistas son responsables de lo que les sucede y se preguntan qué es lo que pueden hacer para rectificar, mejorar o cambiar ante una determinada situación. 2) Ellos suelen explicarse e interpretarse más como causas de aquello que les ocurre. 3) Los optimistas con frecuencia miran lo positivo de sí mismos, del otro y de las circunstancias que viven. 4) Las personas optimistas se mueven con coraje, entusiasmo, pasión, esperanza, confianza asimismo, ven las falencias como oportunidades para aprender. Es decir; que las personas optimistas tienden a ser más perseverantes y llegan a realizar sus proyectos en

mayor medida que las pesimistas (Seligman, 1999a). Todo esto nos da a entender y a la vez se concluye que las personas optimistas tienden a ser más esperanzadas, perseverantes, suelen tener mejor autoestima, y generan conductas más exitosas. Además, tienen más alerta sus defensas inmunológicas, frente a dificultades se muestran más reactivos, toman mejores decisiones y adoptan mayor cantidad de medidas para crear redes de apoyo tanto afectivo como social. Por lo mencionado, una doble porción de optimismo puede ser útil en la previsión de riesgos, y en la toma de decisiones en equipos.

Por otro lado, el pesimista muestra las siguientes características 1) Se inclina a sentirse impotente frente al mundo y a sí mismo, además, espera pasivamente a que sean las circunstancias externas las que cambien. 2) Con frecuencia suele sentir efectos de las circunstancias exteriores. 3) Se concentra en los aspectos negativos. 4) Tiene mayores posibilidades de sufrir problemas emocionales, ya que demasiado a menudo el sentimiento de culpa e impotencia facilita la sensación de fracaso y lo ven bien difícil el cambio o mejora. Por lo mencionado, se puede afirmar que las personas pesimistas tienden a tener una vida menos favorable que los optimistas, ya que sufren desesperanza, tienen autoestima baja, suelen frente los problemas y dificultades, suelen deprimirse con más facilidad y a mayor tiempo, llegando a reducir la actividad inmunológica del cuerpo. Por lo tanto, un pesimismo alto predispone al estado de ánimo depresivo, mala salud y en cuanto al área laboral las personas pesimistas no suelen llegar a cargos altos, por el simple hecho de ser conformistas y por tener falta de iniciativa y aspiraciones (Seligman, 1999).

Entre los que siguen esta línea de pensamiento está Giménez (2005) quien considera esta teoría optimismo-pesimismo como uno de los conceptos más importantes en el ámbito educativo. Asimismo, define el optimismo como la actitud de esperar que sucedan cosas buenas y pesimismo como la actitud de esperar que sucedan cosas negativas.

Los procesos de atribución hacen referencia a las causas que las personas alegan para explicar las situaciones que experimentan. Aunque estas causas pueden ser muy diversas. Es decir, se refiere a una tendencia o disposición relativamente estable a realizar un tipo particular de atribuciones que sucede frecuentemente en situaciones y dominios distintos. A los estilos atribucionales ante las situaciones negativas, es llamado estilo explicativo negativo o pesimista. Por otro lado, se nombra estilo atribucional positivo a la disposición a explicarlas a través de causas externas, inestables y específicas. Siempre en cuando sean causas internas, estables y globales (Buchanan y Seligman, 1995).

Según Peterson y Seligman el Estilo Explicativo Pesimista (EEP) se define como el enfoque a ver el lado oscuro de las circunstancias negativas como repercusión de lo interno de las personas en el momento estable, pero tienen efectos en todos los aspectos de la vida de las personas. Mientras que el Estilo Explicativo Optimista (EEO) se describe como el enfoque a ver el lado brillante de las cosas y de la vida donde las circunstancias difíciles tienen una causa externa a uno mismo, inestable en el tiempo (Peterson y Seligman, 1984).

A continuación, se presentan tres dimensiones descriptivas para diferenciar los estilos explicativos.

a. *Internalizado-externalidad*: Es definido como el grado en que el individuo se considera responsable de cualquier suceso. Esto también se puede categorizar como personalización: En el que consiste en atribuir causas internas o externas a los buenos o malos sucesos.

b. *Estabilidad-inestabilidad*: Es denominado cuando la causa del suceso está presente permanentemente, su contrario sería transitoriedad, o inestabilidad. Asimismo, se puede clasificar como permanencia haciendo referencia al tiempo que atribuimos a las causas de los buenos o malos sucesos. Sus extremos son siempre y nunca.

c. *Globalidad-especificidad*: Es cuando un aspecto del suceso o de su explicación domina a todos los otros aspectos de la vida de la persona; su opuesto es circunstancial o específico.

También se pueden categorizar como penetración, es decir; cuántas áreas de nuestra vida se ven afectadas por nuestra buena o mala suerte, y si estas causas nos pueden afectar de manera global o específica. Sus extremos son todo-nada.

En sintonía con las dimensiones mencionadas, los optimistas se caracterizan por ser personas con estilos explicativos caracterizados por las dimensiones de externalidad, inestabilidad, y especificidad. Mientras que los pesimistas se caracterizan por internalidad, estabilidad y globalidad.

Seligman también considera importante la Indefensión aprendida. Manifiesta que es una condición psicológica acompañado de pensamientos negativos y autodestructivos; en la que una persona aprende a creer que está indefenso, y que es víctima de las circunstancias que está atravesando, creyendo que cualquier acción que haga; es en vano. Las tendencias de las personas en esta situación son: a) La reacción a bajar los brazos y darse por vencidas. b) No asumir la responsabilidad de producir cambios. c) Y no responder frente a las adversidades (Seligman, 1999b).

En relación al estilo atribucional se forma en la niñez a través de 3 vías principales: a) El contexto familiar en las que el niño o la niña observaron el aspecto modelar de sus mayores. b) La manera como enseñan los padres a sus hijos y la forma como critican los adultos a los niños. c) Las circunstancias difíciles y traumáticas que ha vivido en su infancia.

Todo esto construye una paralizante teoría, la creencia de que no vale la pena hacer nada, porque haga lo que haga nada cambia (Seligman, 1999).

3.1.3.2. Modelo teórico optimismo disposicional de Carver y Scheier.

Scheier y Carver (1985) son los representantes de este modelo quienes afirman que el optimismo depende mucho de la personalidad de seres humanos. Asimismo, ellos definen la personalidad como una organización dinámica con sistemas psicofísicos que crean

características de conducta, pensamientos y sentimientos en el individuo de forma permanente.

Además, el optimismo disposicional ellos definen como la expectativa permanente y generalizada, de que en la vida ocurrirán cosas positivas. Se afirma que frente a la adversidad la manera como nos enfoquemos a la vida incrementan los esfuerzos de las personas para alcanzar los objetivos; mientras las expectativas desfavorables reducen tales esfuerzos, y a veces hasta el punto de desentenderse totalmente de la tarea (Castro, 2010).

Dentro de este modelo, el optimismo y el pesimismo serían considerados como expectativas generalizadas favorables y desfavorables respectivamente acerca de las cosas que le suceden al individuo en la vida. Tales expectativas son consideradas como disposiciones estables (rasgos).

Dentro de este modelo los autores dan énfasis a que el optimismo es la predisposición a esperar a futuro que ocurran eventos positivos mientras que el pesimismo es lo contrario porque hace que el individuo espera que en su vida sucedan acontecimientos desfavorables. Tales expectativas son consideradas, además, como disposiciones que permanecen estables.

Por lo tanto, este modelo asume que, cuando surgen dificultades en la vida diaria del individuo, hace que las expectativas favorables incrementen esfuerzos para alcanzar objetivos, mientras que las expectativas desfavorables reducen o anulan tales esfuerzos. Esto nos da a entender a que el optimismo desempeña un papel importante tanto en el desarrollo de tareas como en experiencias emocionales así como en la búsqueda y desarrollo de redes sólidas de apoyo social, lo cual predice un mejor ajuste psicológico, a la transición de los eventos vitales.

Tales expectativas son consideradas como disposiciones que permanecen estables (rasgos), y a esto se le llama optimismo disposicional (Remor, Amorós y Carrobles, 2006).

3.2.4. Beneficios de las personas optimistas

Según la institución Universia (2014) afirma que existe cinco beneficios de ser optimista

a. El optimismo mejora su productividad individual: Las personas optimistas poseen inteligencia emocional por lo que en la mayoría de las situaciones les resultan más sencillas que al resto, incluso en lo que refiere a trabajar bajo presión (estrés). Además, aprenden que las cosas malas son temporales y no tienen el poder de contagiar otras áreas de su vida.

b. Los optimistas son personas capaces de asumir las dificultades: El hecho de tener la mente en positivo hace que los retos que se nos presentan sean más fáciles de enfrentar. Incluso, en algunas ocasiones se considera los problemas como desafíos personales y oportunidades de crecimiento.

c. Las personas positivas se adaptan a las distintas situaciones: La versatilidad es un recurso sumamente útil que suelen desarrollar las personas optimistas. Al tener una actitud positiva, aprenden a interactuar con todo tipo de vivencias, ejercitando su propia personalidad a adaptarse a situaciones complicadas.

d. Aumentan el nivel empresarial: Si bien el mayor beneficio se da del punto de vista personal, el hecho de ser optimista aumenta el nivel empresarial debido que el empleado suele tomar como propios los objetivos de la organización, lo que fomenta el espíritu de equipo.

e. Los optimistas son autodidactas: Las mentes positivas están abiertas a lo que ocurre a su alrededor a diferencia de los pesimistas que ante situaciones complicadas se cierran y se bloquean.

Según Rodríguez (2015) corrobora y añade que los optimistas se muestran menos estresados.

3.2.3.5. Características de las personas optimistas.

Reyes (2016) afirma que el optimismo es un hábito positivo que puede aprenderse, ejemplificando que el optimismo es como un cambio del color del cristal de las gafas que nos ponemos a diario. Asimismo menciona que las dificultades son oportunidades de mejora para el optimista, porque entiende cada problema como una razón para fortalecerse, para mejorar sus habilidades, así como su inteligencia emocional. Además, afirma que los optimistas presentan ocho características expuestas a continuación:

- a. Buena autoestima:* Si algo tienen en común las personas optimistas es su alto grado de autoestima. Los optimistas se aman porque ponen toda su atención en sus propias cualidades y procuran vivir sin complejos.
- b. Aceptan a los demás:* Los optimistas son gente que aceptan al prójimo tal y como son. No se preocupan en cambiar a los demás porque no lo necesitan. Se conforman con influir de forma positiva en aquellos que aprecian. Dan pocos consejos, pero predicán con el ejemplo, lo que les lleva a convertirse en líderes de grupo.
- c. Viven el presente:* Están comprometidos con trabajar en su felicidad día a día, sin prestar atención a tiempos pasados o futuros. Además, no guarda un objeto como recuerdo de una persona a la que hace tiempo que no ve, si no que llama a esa persona para encontrarse con ella y devolverle el objeto.
- d. Aprenden de las dificultades:* Los optimistas cuentan con la capacidad de aprender de todo lo que les sucede. Entienden cada fracaso como un paso más hacia el éxito, por eso no se desaniman cuando se le presenta una adversidad. Al contrario, terminan por disfrutar con todo aquello que suponga un nuevo reto para ellos.
- e. Confían en ellos mismos:* Confianza y compromiso son dos cualidades esenciales de las personas optimistas. Sueñan despiertos y trabajan con empeño para ver cumplido aquello que desean. Siempre esperan lo mejor, pero están preparados para lo peor.

- f. *Son íntegros:* Los optimistas son personas con principios que no suelen traicionar, lo que consigue que duerman en tranquilidad. En medio de un conflicto, son capaces de conservar esa paz interior que tanto disfrutaban y que terminan contagiando a los demás
- g. *Huyen de la crítica:* Los optimistas no malgastan su buena energía criticando a los demás. La envidia para ellos es cianuro puro, por eso la destilan para transformarla en admiración. Son responsables de sus actos y se consideran los únicos culpables de su propio destino.
- h. *Las personas desean estar con ellos:* Los optimistas cuidan con cariño y dedicación cada una de sus relaciones interpersonales. Trabajando en equipo se encuentran como pez en el agua porque son capaces de influir entusiasmo y fe en sus colaboradores.

3.2. Inteligencia emocional

3.2.1. Definiciones de inteligencia emocional

En primera instancia, se tiene la definición de Goleman (1995) quien declaró que la inteligencia emocional es la habilidad de reconocer y equilibrar las emociones, en el momento adecuado; sin herirse a sí mismo ni a otros, es decir, dándose a respetar a uno mismo y respetando a las otras personas como iguales, entendiendo sus diferencias, pero valorando sus virtudes. Así mismo, BarOn (1997) menciona que es una agrupación armoniosa de destrezas sociales, emocionales que contribuyen al beneficio de nuestra salud, y a tener habilidades para adaptarnos y regularizar las presiones del entorno.

En relación a lo mencionado, Mayer y Salovey (1997) afirman que expresar los sentimientos apropiadamente, con tacto, criterio y sentido común, nos ayudará a evitar complicaciones en la vida y en prevenir conductas de riesgo. Según estos autores mencionan que dentro de la inteligencia emocional esta la inteligencia interpersonal como la intrapersonal. Sin embargo; hay que reconocer que la inteligencia emocional motiva al ser

humano a aspirar y a activar su potencial para reaccionar de una manera óptima ante cualquier situación estresante (Cooper y Sawaf, 1997).

3.2.2. Breve desarrollo histórico de la inteligencia emocional

Desde que Alfredo Binet en 1905 desarrollara el primer test de inteligencia. Han ocurrido distintas concepciones acerca de la inteligencia, la mayoría de las cuales pueden considerarse complementarias. Entre los que resaltan están Sternberg quien ha contribuido a esta nueva concepción, adoptando una visión multidimensional de la inteligencia, en la que distingue varios tipos de talentos o inteligencias relativamente distintas e interdependientes: la analítica, la práctica y la creativa. Por otro lado; Gardner (1983) opina que cada persona tiene un abanico de habilidades y destrezas que le permiten actuar de la mejor manera. En cuanto a las relaciones sociales a algunas personas le es fácil hacer amistades con espontaneidad y de disfrutar de su compañía, por otro lado hay personas que tienen facilidad de expresión oral y del disfrute de las lecturas. Sin embargo; hay otras personas que tienen la capacidad para analizar y pensar lógicamente como abstractamente cantidades numéricas. Otras; tienen destrezas motoras en coordinación del cuerpo tanto superiores como inferiores. Así como otros tienen destrezas únicas por el arte. Sin embargo, para Salovey y Mayer, 1990 citado por Pérez y Luis (2017) menciona que la inteligencia emocional es tener la capacidad para entenderse a sí mismo y relacionarse saludablemente con los demás; es decir; aceptando sus defectos y resaltando sus virtudes. Esto concuerda con lo que Goleman (1995) define que la inteligencia consiste no solo en el CI sino también en conocer, comprender y controlar nuestras emociones tanto a nivel personal como intrapersonal.

3.2.3. Importancia de inteligencia emocional

Los argumentos que favorecen al estudio de la inteligencia emocional se basan en el contexto social. En cómo se desenvuelve el individuo a través de su entorno. Shapiro (1997)

menciona que después de la segunda guerra mundial los niños parecían ir en crecimiento del coeficiente intelectual, pero sus capacidades emocionales parecían estar disminuyendo.

Los modelos presentados por diversos autores tienen en común que la inteligencia emocional es importante porque implica la capacidad de identificar y discriminar nuestras emociones y de los demás, así como la capacidad para manejar y regular las emociones y utilizarlas de forma adaptativa. Es por ello que la inteligencia emocional tiene un gran impacto en el mundo de hoy, actualmente se le conoce como la llave de éxito (Goleman, 1995).

Es por ello; que las emociones forman parte de nuestra vida, no se pueden evitar ya que constituyen respuestas del organismo ante todo tipo de acontecimientos. Sin embargo, las emociones que se manifiestan de manera incontrolada, súbita y desproporcionada pueden adueñarse de la capacidad de raciocinio, impidiendo modular el comportamiento según los principios personales y sociales (Dubet, 2007).

Es en ese sentido Vallejo y Bolatin (2009) concluyen que cada persona es el responsable de afinar su conducta, es decir, tener la capacidad de pensar racionalmente, gestionando sus emociones adecuadamente, con el fin de ser más equilibrados a nivel personal como social.

3.2.4. Modelos teóricos de la inteligencia emocional

De acuerdo a la exploración de la literatura concerniente a la inteligencia emocional, se considera los siguientes modelos como los más pertinentes.

3.2.4.1. Modelo de Salovey y Mayer (1997).

Bisquerra (2018) investiga a los autores originales del término inteligencia emocional quienes fueron: El director y profesor de la Universidad de Yale, llamado Peter Salovey y el profesor Jhon Mayer en (1990) quienes definieron a la inteligencia emocional como el arte de equilibrar las emociones propias y de entender la de los demás. Sin embargo, faltaba ser difundido, es por ello que por primera vez aparece los escritos de Daniel Goleman (1995).

Más adelante en 1997 Mayer y Salovey aportan que la inteligencia emocional es la habilidad para percibir con precisión, siendo conscientes de identificar nuestras emociones y la de los demás (esto nos ayudara a interpretar lo que sentimos, o el estado emocional que se encontrara la otra persona), así como valorar, comprender y expresar adecuadamente con el fin de regular nuestro estado emocional, para lograr el buen crecimiento personal (Mayer, Salovey y Caruso, 2008).

Según Mayer y Salovey (1997) la inteligencia emocional se estructura como un modelo de cuatro ramas interrelacionadas.

- a. *Percepción emocional*: Las emociones son percibidas, identificadas, valoradas y expresadas. Es decir; así mismo, y en otros, por lo tanto es observable a través del lenguaje y la conducta, ejemplo: obras de arte, música, etc. Así mismo, incluye la capacidad para expresar y discriminar emociones y expresiones precisas e imprecisas, (honestas o deshonestas).
- b. *Integración de la emoción y la cognición*: Es el camino que conecta los sentimientos al conocimiento. Dónde se prioriza los pensamientos antes que las emociones y se pueda comprobar ante la situación real.
- c. *Compresión emocional*: Es punto de partida donde entendemos y canaliza los sentimientos propios y de los demás.
- d. *Estabilidad del equilibrio emocional*: Son el conjunto de respuestas que otorgan bienestar al organismo. Es dónde nos volvemos más fuertes, y podemos re potencializar las destrezas con el objetivo de lograr triunfo de la superación.

3.2.4.2. *Modelo de las competencias emocionales de Goleman.*

Goleman (1995) refiere que la inteligencia emocional es una habilidad del aprendizaje, que enfatiza en lograr a controlar las emociones propias, con el fin de llegar a ser exitoso en la vida y lograr un buen desempeño dentro del trabajo. El ser humano necesita tener un 50

% de coeficiente intelectual (C.I) y un 50 % Inteligencia emocional (I.E); sin embargo, la prioridad es lo emocional. Goleman define a las competencias emocionales como la capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional que da lugar a un desempeño laboral sobresaliente. Asimismo, considera cinco competencias básicas que se presentan a continuación:

- a. *Conciencia de uno mismo*: Es la expresión del ser consiente con las emociones internas. Y expresarlas sin herir a nadie, pero defendiendo la opinión y el derecho personal.
- b. *Autorregulación*: Es la habilidad de controlar las emociones e impulsos. De tal forma; de lograr un equilibrio mental. Para obtener un crecimiento personal.
- c. *La motivación*: Es la tercera capacidad, para conseguir las metas de nuestros objetivos, de modo más rápido y óptimo. A pesar de las dificultades que se puedan suscitar en el camino.
- d. *La empatía*: Es la consideración que se tiene a las demás personas, respetando su opinión y su manera de ser. Apoyando siendo útiles en circunstancias adversas.
- e. *Las habilidades sociales*: Son las destrezas de nuestro relacionamiento, en organizar y liderar grupos con facilidad. Potencializando, sus capacidades en beneficio recíproco.

3.2.4. Modelo de la inteligencia emocional y social de Bar- On-Ice

BarOn (1997) define a la inteligencia como un “conjunto de habilidades, productivas en potencia”. Porque, el buen manejo de Estrés, la buena adaptación y las agradables relaciones interpersonales; son las llaves para el éxito en la vida; estas se van desarrollándose en base a las dificultades que se presentan las circunstancias. Por lo tanto, la estructura que presenta del modelo de BarOn, recalca la calidad del trabajo en las relaciones sociales este modelo está formado por los siguientes componentes:

- a. *El componente Intrapersonal*: Es la capacidad de identificar y aceptar las debilidades, fortalezas, así diferenciarlas, y aceptar las limitaciones; (Autoconciencia emocional).

Esta capacidad permite expresar las creencias y sentimientos sin dañar a los demás y defendiendo los derechos de forma constructiva. Permite también ser independientes, en la toma de decisiones y realizar lo que realmente el ser humano desea.

- b. *El componente Interpersonal:* Es la manifestación, de ponerse en la posición de la otra persona, para sentir, y comprender, que cuidar de las amistades de manera agradable, cooperando con el grupo social donde se encuentra.
- c. *El componente de Adaptabilidad:* Es el ajuste adecuado de las emociones, para evaluar la realidad de la situación. Amoldándose a los cambios inesperados que ocurran a su alrededor.
- d. *Gestión de estrés:* Es la habilidad para soportar situaciones conflictivas, controlando las emociones, de forma más práctica.
- e. *Estado de ánimo en general:* Es la capacidad de disfrutar lo bueno de la vida con satisfacción, y plenitud.

3.2.4.4. Modelo de Cooper y Sawaf (1997)

Cooper y Sawaf (1997) propone el modelo de la inteligencia emocional, como la característica de manejar conflicto analizando de manera detallada la mejor solución posible, renovando el potencial constructivo, para innovar, y producir una transformación de un futuro mejor. Desarrollando amistades con vínculos estrechos y de confianza, capacidad de escuchar e influenciar sobre sus amistades; con el compromiso de ser un apoyo gratificante en el desarrollo integral de la persona, y en su propósito de vida. Cooper y Sawaf presentan cuatro pilares de la inteligencia emocional que son:

- a. *Alfabetización emocional:* Es ser conscientes con las emociones. A su vez está compuesto de cuatro elementos: Honestidad emocional que consiste en ser sincero, auténtico, transparente y flexible consigo mismo en la escucha activa de los sentimientos,

la intuición es la percepción que traspasa las sensaciones físicas, y la retroinformación emocional que consiste en prestar atención a las emociones.

- b. *Aptitud emocional*: Es la capacidad de escuchar de manera amplia los conflictos y sacar el máximo de ellos. Se divide en cuatro alcances: Presencia de ser tal como es, descontento constructivo para mejorar, desaprendiendo lo malo y aprendiendo lo mejor con ideas creativas, con flexibilidad al pensar en la forma de actuar renovando nuevos comportamientos.
- c. *Profundidad emocional*: Es la manera de lograr un equilibrio en la vida y el trabajo con el potencial único de compromiso y responsabilidad con el propósito de ser feliz.
- d. *Alquimia emocional*: La persona es capaz de aprender, corregir y dirigir estados emocionales sin afectarse a él ni a los demás.

3.2.5. Dimensiones de la inteligencia emocional

Mayer y Salovey (2006) nos explican algunas características que describen a las destrezas emocionales, fundamentadas a través de cuatro pasos, de las cuales nos permiten entender forma más detallada, como podemos manejar nuestras emociones.

- a. *Identificación emocional*: Es el primer paso del camino, dónde se puede descubrir y detectar el origen de los sentimientos desagradables, de cómo surgieron.
- b. *Los pensamientos*: Son el conjunto de ideas que nos brindan la capacidad de ser conscientes y evaluar lo que está sucediendo, para ser capaces de tomar decisiones.
- c. *La racionalización*: Es la forma lógica que nos permite encontrar una más óptima solución posible a los problemas que enfrentamos en el entorno.
- d. *Estabilidad emocional*: Es la regulación de nuestros sentimientos dónde se puede equilibrar nuestro estado emocional. Es el último paso del buen control de las emociones, y cada vez que llegamos aquí, es el éxito en nuestra vida para sentirnos bien con nosotros mismos y con los demás.

3.3 Estrés laboral

3.3.1 Definiciones de estrés laboral

El estrés es un sumario de dinamización en la cual el colaborador se encuentra frente a una oportunidad, un límite o una demanda que se relacionan con sus deseos, el cual el resultado percibido no es el esperado (Cenzo y Robbins, 2006).

Según Karasek (1997) el estrés laboral es el desequilibrio generado entre la demanda laboral y la capacidad que se tenga para controlarlo. Lo que se aspira o se espera conseguir de la empresa y la realidad de las condiciones que ofrece el trabajo son las que originan el estrés laboral.

Cabrera y Urbiola (2012) definen al estrés laboral como una reacción del individuo hacia características del ambiente laboral percibidas por el cómo amenazantes. Apunta a una discordancia entre las capacidades del individuo y su ambiente o demandas por parte de su trabajo. Asimismo, Leka, Griffiths y Cox (2004) afirma que el estrés laboral es aquel enfrentamiento por el cual las personas afrontan demandas y presiones profesionales, que a la vez éstas impiden sus competencias para afrontar en su puesto de trabajo.

3.3.2. Características del estrés laboral

Según Karasek (1997) afirma que el estrés laboral tiene características marcadas tales como demanda psicológica, latitud decisional y apoyo social. A continuación se describirá cada una de ellas.

- a. Demandas psicológicas:* Son las exigencias cognitivas, que se definen según el grado de movilización y de esfuerzo intelectual en que el trabajador debe hacerse responsable en el desempeño de sus tareas.
- b. Latitud decisional:* También se denomina autonomía de toma de decisiones, como la posibilidad que tienen los trabajadores que ejercen control sobre determinados

aspectos de su trabajo, como las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos.

- c. *Apoyo social*: Es el número de relaciones sociales de un individuo, puede ser miembros de nuestra familia, compañeros de trabajo, etc. En esta relación es muy importante la proximidad emocional, la procedencia del apoyo, el tipo de apoyo y la percepción del apoyo percibido de la otra persona.

Resaltando que *latitud decisional* es considerada la más importante dentro del modelo del estrés; siendo un recurso necesario para poder controlar las demandas exigidas por el trabajo.

3.3.3 Sistemas con circunstancias de estrés laboral.

3.3.3.1. Desequilibrios del sistema organizacional

Incluyen el mismo diseño (la autonomía, la diversidad de las tareas y el grado de automatización), las condiciones laborales y la disposición física del trabajo. Las cuotas de trabajo pueden ejercer presión sobre el empleado cuando se percibe que sus “resultados son excesivos”. Mientras más interdependencia haya entre las tareas de un empleado y las de los demás, será mayor el potencial de estrés existente. Por otro lado, la autonomía tiende a disminuir el estrés. Los puestos de trabajo en los que la temperatura, el ruido u otras condiciones laborales son peligrosas o indeseables con la probabilidad de aumentar la ansiedad. El mismo efecto tiene un lugar de trabajo atestado muy visible, que permite las interrupciones constantes (Cenzo y Robbins, 2006). Las demandas de las personas así como las presiones de los trabajadores, la falta de ayuda social de los compañeros y unas pobres relaciones entre personas pueden provocar un estrés considerable, especialmente entre los trabajadores con una necesidad de reconocimiento social (Cenzo y Robbins, 2006).

3.3.3.2. Desequilibrios del sistema personal

El colaborador típico labora en promedio cuarenta horas semanales. Sin embargo, las vivencias y situaciones problemáticas que enfrenta en las otras ciento dieciocho horas que esta fuera del centro de labores; durante la semana pueden afectar sus labores. Así como otros factores pueden afectar su sistema a nivel personal (tanto físico, mental y espiritual) y familiar (Cenzo y Robbins, 2006).

3.3.4. Niveles de estrés laboral

a. Nivel alto: Según Barrios (2004) este grupo se encuentra conformado por aquellas personas que en la mayoría de ocasiones no pueden estar tranquilos frente a una responsabilidad, es decir; por la preocupación anticipada que frecuentan, para prevenir cualquier inconveniente están acelerando todo en su entorno. Por lo tanto; al permanecer constantemente en estado alerta, esto predispone a enfermarse continuamente haciendo que las defensas bajen y el sistema nervioso se altere, generando consecuencias que influyen en la salud, a lo opuesto de una persona que si sabe manejar su estrés (Acosta, 2009).

b. Nivel medio: Este segundo nivel, hace referencia a un grupo de personas que presentan una aceptación negativa. Nada de lo que se hace parece es apreciado esforzarse no es saludable igual nada agradable y bueno ocurre (Barrios, 2004). Frecuentemente este grupo de personas gozan una salud aceptable, relacionado con su trabajo, familia, vivienda, etc. Tiende a focalizarse en lo oscuro de la vida. En lo que le falta y no en lo que tiene para disfrutar. Estas circunstancias lo llevan en ocasiones a estados depresivos, y se generen patologías de carácter degenerativo, se provoca un envejecimiento mental y físico prematuro (Acosta, 2009).

c. Nivel bajo: Es el nivel más escaso y el más saludable, los individuos que se ubican en él, tienen sus urgencias, pero son pacientes con ellas, saben manejar el tiempo y cuidan su cuerpo, no tienden a hacer muchas cosas a la vez, y establecen un orden de prioridades,

Barrios (2004) por lo general, intentan activamente disfrutar de la vida, saben que no es fácil, pero aspiran a ello, no esperan que los demás los comprendan, ayudan a otros, pero no esperan nada a cambio, tiene confianza en sí mismo y no buscan la aceptación ajena, los demás no son motivo de inseguridad en su vida, disfrutan de la compañía sin sentirse coartado por ella. Intentan vivir de forma comprometida y la salud le acompaña (Acosta, 2009).

3.3.5 Modelos teóricos del estrés laboral

3.3.5.1. Enfoque fisiológico según Selye

Selye catedrático de la Universidad de Montreal introduce en fisiología el concepto de estrés, el termino fue tomado en cuenta desde una perspectiva de lo fisiológico. Es decir, causas de presión ejercida en todos los puntos del organismo. Sánchez define al estrés como un síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del cuerpo, a distintos agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en el medio ambiente (Sánchez, 2011).

Selye citado por Sánchez (2011) estableció el concepto de Síndrome General de Adaptación (S.G.A.), la cual lo considera un ligado de procesos y estados fisiológicos como respuesta a una serie de distintos estímulos. La explicación del S.G.A. es el siguiente: Síndrome, porque denota que las partes individuales de la reacción se manifiestan más o menos de manera conjunta y son al menos en cierta medida, interdependientes. General, porque las consecuencias de los estresores ejercen influencia sobre diversas partes del organismo. Y Adaptación a la estimulación de defensas destinadas a ayudar al organismo para que se ajuste al estresor o lo afronte.

Selye considera tres fases en proceso de adaptación del organismo. Describe tres fases sucesivas de adaptación del organismo fase alarma, resistente y agotamiento.

a. Fase de reacción de alarma: A Frente a una incitación de estrés el cuerpo tiene una protesta automática para luchar o aceptar el estímulo. En esta etapa se activa el sistema nervioso simpático y entre los signos más destacados está la sequedad de boca, sudoración, dilatación de las pupilas, tensión de los músculos, aumento de frecuencia cardiaca y respiratoria de forma paralela se da una reacción psicológica evidenciada, aumentando la capacidad de atención y concentración para focalizar y mantener la percepción del estímulo estresante. Normalmente es esta rebeldía es breve y no resulta perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.

b. Fase de resistencia: Normalmente surge cuando el cuerpo no tiene espacio de recuperarse y persiste frecuentemente a la situación. También se presenta diferentes reacciones metabólicas canalizando al sistema o proceso orgánico específico que sea más capaz de resolverlo, haciendo frente a la presencia del estrés por un plazo indefinido.

c. Fase de agotamiento: Sucede esta fase cuando la energía de ajuste es limitada, el cuerpo finalmente llega en la fase de agotamiento, en la cual se colapsa el sistema orgánico enfrentado al estrés. Además, da espacio a alteraciones psicosomáticas.

3.3.5.2. Enfoque demanda-control- Apoyo

Este modelo surge durante la década del 70 a partir del análisis de estudios empíricos que encontraron relación entre ciertas condiciones de trabajo psicosociales y consecuencias para el trabajador, especialmente dolencias físicas e insatisfacción laboral, pero del cual no existía mayor información (Karasek, 1997).

Robert Karasek formuló el modelo demanda-control, que explica el estrés laboral en función del balance entre las demandas psicológicas del trabajo y el nivel de control del trabajador sobre éstas. El control sobre el trabajo incluye: las oportunidades de desarrollar habilidades propias, y la autonomía que el trabajo proporciona. Las oportunidades de desarrollar habilidades propias tienen una doble vertiente: a) Obtener y mejorar las

capacidades suficientes para realizar las tareas. b) Hacer un trabajo en el que se tiene la posibilidad de dedicarse a aquello que mejor se sabe hacer (trabajos creativos y variados).

La autonomía se refiere a la capacidad de decisión sobre las propias tareas y sobre las del departamento. En este sentido es importante el control sobre las pausas y sobre el ritmo de trabajo. En la formulación de Karasek las exigencias psicológicas tienen una concepción esencialmente cuantitativa: volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo (presión de tiempo) y las interrupciones que obligan a dejar momentáneamente las tareas y volver a ellas más tarde. Por su parte, Johnson y Hall introdujeron término apoyo social como la tercera dimensión de este modelo (configurando el modelo demanda-control-apoyo social) y que actúa con un doble efecto: Un apoyo social bajo constituye un factor de riesgo independiente, además de tener la capacidad de modificar el efecto de la alta tensión, que aumentaría en situación de bajo apoyo social.

3.3.5.3. Las demandas psicológicas del trabajo

Todas las demandas están relacionadas con las exigencias que tiene el trabajador para efectuar su labor en una organización por ejemplo la cantidad de trabajo que posee y la rapidez con lo que lo realizará, además del tiempo en el que se toma para realizar sus tareas y si las efectúa correctamente. El control está relacionado a todos los recursos que tiene el trabajador para poder realizar eficientemente sus labores, cabe resaltar que estos fueron brindados por la organización. Además, le brinda la confianza al trabajador ya que el tendrá la potestad de tomar las decisiones en su centro de labores. También, podemos observar que gracias a la combinación de ambas variables podemos obtener nuevos grupos de trabajos.

a. Trabajos pasivos: Puede ser un grupo de trabajo problemático, sin embargo, también puede ser el más leve de todos ya que se obtiene de la combinación de trabajos con pocas demandas y al mismo tiempo con baja capacidad de control. No existe motivación y puede ser poco atractivo para los demás.

b. Trabajos activos: En este grupo podemos observar estrés positivo, ya que existe una motivación alta, además existe la posibilidad de aumentar las capacidades, corresponden a tener altas demandas y poseer una alta capacidad de control en los aspectos laborales.

c. Trabajos con baja tensión: En palabras resumidas puede tratarse de un trabajo relajado debido a que relaciona trabajos con demandas bajas y el colaborador mantiene una adecuada capacidad de control.

d. Trabajos con alta tensión: Este es uno de los grupos donde se puede experimentar estrés de tipo negativo debido a que aquí podemos apreciar trabajos con alta demanda y una baja capacidad de control. Muchas veces el trabajador no puede controlar las demandas o enfrentarlas. Si el trabajador no puede controlarlas influyendo en aspectos importantes tiene un riesgo de padecer esta enfermedad o incluso llegar hasta la muerte.

3.4 Marco teórico referente a la población

3.4.1. Estudiante

Esta palabra se forma del sustantivo latino *studium*: estudio, que proviene del verbo *studeo*, estudiar. En un principio, en latín, estudiar se refería a algo que la persona dedicaba especial atención, y en griego significaba esforzarse mucho en alguna actividad. Más adelante, estudiar pasó a ser lo que hoy conocemos: “Ejercitar el entendimiento para alcanzar o comprender algo” (RAE).

3.4.2. Los estudiantes universitarios del siglo XXI

El estilo de vida de los jóvenes universitarios en este tiempo ha cambiado debido al avance de la tecnología. Las nuevas generaciones son formadas y acceden al conocimiento y al aprendizaje donde la tecnología cumple una función vital en este proceso (Barnosell, 2008).

Asimismo, afirma que la universidad, el instituto o la escuela no son los únicos lugares de sociabilización. Puesto que la familia, la empresa, los lugares diversos de sociabilidad, o

la televisión desde hace muchos años, han sido fuentes fundamentales de creación y recreación culturales de ahí que no sean los únicos ámbitos de formación no me parece tan nuevo. Por otro lado, el profesor Angulo docente de la Universidad de Girona – España, en el 2008 afirma que la digitalización transforma radicalmente no sólo “la manera en la que se accede al conocimiento y la cultura, sino también cómo la construimos, recreamos, representamos, e intercambiamos una afirmación con la que es difícil no estar de acuerdo (Barnosell, 2008).

3.4.3. Influencia de la era digital en nuestros siglos.

La incorporación de las tecnologías digitales y la aplicación de la Internet, generó un cambio sin precedentes en las economías y sociedades de América Latina y el Caribe. Es la nueva era que impactó al mundo; pero también a los gobiernos, quienes han tenido que incorporar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la gestión pública. El principal efecto de la digitalización ha sido su capacidad de transformar todos los flujos económicos al reducir los costos de transacción y los costos marginales de producción y distribución. El impacto económico de las tecnologías digitales, en particular Internet (Tecnologico de Costa Rica, 2014).

3.4.4. Características del estudiante de hoy

En nuestros tiempos las características principales de los estudiantes están relacionado con la era digital (Bates, 2018). Las características del estudiante más pertinentes; se describen a continuación.

a. El aumento de la diversidad: Actualmente la población estudiantil es cada vez más diversa se considera uno de los retos más grande que los profesores e instructores enfrentan en la era digital.

b. El contexto del trabajo y el hogar: Dos factores hacen que el contexto del trabajo y el hogar sean relevantes en el diseño de la enseñanza y el aprendizaje: cada vez más los estudiantes trabajan y estudian aproximadamente un 50 %.

c. Metas de los alumnos: En esta era las metas de los alumnos también ha cambiado, por lo tanto, es necesario encontrar formas para que los estudiantes no sólo persigan recompensas extrínsecas, sino que se sientan involucrados y motivados por el área temática.

d. Conocimientos previos o competencias: Los alumnos en esta generación le es más fácil tener conocimientos previos esto lleva a que los docentes a realizar una enseñanza más de facilitadores de otra manera.

e. Nativos digitales: Los estudiantes de la actualidad se han desarrollado en medio de la tecnología como los teléfonos móviles, tabletas, redes sociales etc. Estos estudiantes no sólo son más competentes en el uso de tales tecnologías que las generaciones anteriores, sino que también piensan diferente (Tapscott, 2008).

3.4.5. Características de los estudiantes que trabajan

Según Varela (2017) alcanzar el éxito en la vida universitaria requiere mucho más que cumplir con una asistencia a clase. Trabajar haciendo lo que más te gusta, ser un estudiante de alto rendimiento, ser organizado, mantener una actitud positiva, nutrirte de paciencia y ser constante tanto en tu trabajo como en los estudios es lo que te definirá como un estudiante que trabaja. Ellos siempre mantienen el entusiasmo ante cualquier situación.

a) *Hacer o intentar:* logran lo que se proponen, olvidando las excusas para no conseguirlo; siempre lo intentan, aunque de ello aprenden mucho más de no haberlo hecho.

b) *Habilidad, esfuerzo y estrategias:* Esta habilidad no puede quedar desconectada de su esfuerzo. Siempre utilizan una estrategia en específico, la cual les facilita el proceso para poder alcanzar sus objetivos.

- c) *Establecer objetivos y metas*: Se comprometen con metas semanales, escribiendo sobre papel con el objetivo de aumentar su grado de motivación. }
- d) *Comunicación*: Mantienen y construyen una comunicación efectiva en su entorno laboral, ya que es importante para poderse desarrollar como profesional. Comparten experiencias y conocimientos para lograr siempre trabajar en equipo.
- e) *Escuchar*: Son personas que escuchan y ponen atención en todo lo que sucede a su alrededor, considerando posibles acciones que les ayudan a mejorar para lograr cada objetivo planteado. Su aprendizaje se basa en escuchar a los demás.

3.4.6. Estudiantes colportores

Son jóvenes estudiantes y miembros regulares de la Iglesia Adventista del Séptimo Día que deciden trabajar y a la vez evangelizar por medio de las publicaciones de la Iglesia Adventista del Séptimo Día en los periodos de vacaciones universitarias. Pudiendo ser estudiantes de instituciones adventistas, instituciones públicas o de otras instituciones particulares (Departamento de Publicaciones de la Iglesia Adventista del Séptimo Día, 2016).

4. Definición de términos

- Estudiantes colportores: son estudiantes que trabajan y evangelizan a través de las páginas impresas de la Iglesia Adventista del Séptimo Día, en periodos de vacaciones, con el objetivo de poder recaudar dinero para costear sus estudios.
- Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor: Es una institución que sirve como medio para motivar, inspirar, y preparar a los estudiantes de las universidades adventistas; con el objetivo de tener una experiencia única en el colportaje que marcará positivamente sus vidas (Departamento de Publicaciones de la Iglesia Adventista del Séptimo Día, 2016).

- Servicio Educativo Hogar y Salud: Es una unidad de sostén propio, relacionada con la Unión responsable de su territorio de educación, para dar soporte y apoyo al departamento de publicaciones de las Asociaciones o Misiones (Departamento de Publicaciones de la Iglesia Adventista del Séptimo Día, 2016).
- Burnout: Llamado síndrome de desgaste profesional, síndrome de desgaste ocupacional (SDO), síndrome del trabajador desgastado, síndrome del trabajador consumido, síndrome de quemarse por el trabajo, síndrome de la cabeza quemada (Carlin y Garcés, 2010).
- Estrés: McEwen (2000) puntualiza que el estrés puede ser definido como una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual. En medicina, el estrés es referido como una situación en la cual los niveles de glucocorticoides y catecolaminas en circulación se elevan.
- Optimismo: Predisposición a mirar el futuro con una actitud más favorable, lo que le permite a la persona tener un mejor estado de ánimo y ser más perseverante con respecto a sus metas futuras (Alpizar y Salas, 2010).
- Pesimismo: Se caracteriza por esperar mayoritariamente consecuencias negativas de los acontecimientos del día a día, el cual les conlleva a experimentar sentimientos negativos, estancándose conductualmente donde están (Beneyto, 2010).
- Emociones: Etimológicamente la palabra emoción proviene del latín motere y significa impulso que provoca la acción. Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE), emoción es una alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática (Real Academia Española, 2001). La experimentación y el efecto acumulativo de las emociones positivas tienen importantes implicaciones en la salud tanto física como

psicológica, en cuanto a las emociones negativas esta relacionadas en la base de muchos trastornos psicológicos (Beneyto, 2010).

- **Trabajador:** La ley federal del trabajo dice que el trabajador es la persona física que presta a otra, física o mental, un trabajo personal subordinado. Para los efectos de esta disposición, se entiende por trabajo toda actividad humana, intelectual o material, independientemente del grado de preparación técnica requerido por cada profesión u oficio (Díaz, 2012).

5. Hipótesis del investigador

5.1 Hipótesis General

- Existe relación significativa entre optimismo, inteligencia emocional y estrés laboral, en estudiantes colportores que pertenecen al Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC).

5.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre Optimismo y estrés laboral, en estudiantes colportores que pertenecen al Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC).
- Existe relación significativa entre percepción emocional y estrés laboral, en estudiantes colportores que pertenecen al Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC).
- Existe relación significativa de comprensión emocional y estrés laboral, en estudiantes colportores que pertenecen al Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC).
- Existe relación significativa de regulación emocional y estrés laboral, en estudiantes colportores que pertenecen al Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC).

Capítulo III

Materiales y métodos

1. Diseño y tipo de investigación

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de corte transversal porque en su análisis no se manipularon las variables de estudio y los datos fueron tomados en un momento dado (Toro y Parra, 2006). Cuyo alcance fue de tipo correlacional, porque se pretendió analizar la relación entre tres variables, las cuales fueron optimismo, inteligencia emocional y estrés laboral, sin pretender emitir resultados que impliquen una explicación causal (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

2. Variables de la investigación

A continuación, se definen y se muestran las tablas de operacionalización de las variables.

2.1. Definición conceptual de las variables.

2.1.1. *Optimismo.*

Predisposición a mirar el futuro con una actitud más favorable, lo que le permite a la persona tener un mejor estado de ánimo y ser más perseverante con respecto a sus metas futuras (Alpízar y Salas 2010).

2.1.2 *Inteligencia emocional.*

Mayer y Salovey mencionan que la inteligencia emocional es la capacidad para procesar la información emocional con exactitud y eficacia, incluyéndose la capacidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones (Fernández y Extremera, 2005).

2.1.3. Estrés Laboral.

Cabrera y Urbiola (2012) definen al estrés laboral como una reacción del individuo hacia características del ambiente laboral percibidas por el cómo amenazantes. Apunta a una discordancia entre las capacidades del individuo y su ambiente.

2.2 Operacionalización de variables

Seguidamente se presenta en la Tabla 1 la operacionalización de la variable de optimismo.

Tabla 1

Operacionalización de la variable de optimismo según Otero-López, Luengo, Romero, Gómez y Castro (1998).

| Variable | Dimensión | Ítems | Instrumento | Categoría de respuesta |
|-----------|-----------|--|---|--|
| Optimismo | Pesimismo | 3. Si algo malo me tiene que pasar, estoy seguro de que me pasará. 6. Para mí es importante estar siempre ocupado. 7. Rara vez espero que las cosas salgan a mi manera. 8. No me disgusto fácilmente 9. Casi nunca cuento con que me sucedan cosas buenas. | Test de orientación vital revisado (LOT-R)-10 de Otero-López, Luengo, Romero, Gómez y Castro, (1998). | 1= Estoy completamente en desacuerdo 2= Estoy en desacuerdo 3= Indiferente 4= Estoy de acuerdo 5= Estoy completamente de acuerdo |
| | Optimismo | 1. En tiempos difíciles, suelo esperar lo mejor. 2. Me resulta fácil relajarme. 4. Siempre soy optimista en cuanto al futuro. 5. Disfruto un montón de mis amistades. 10. En general, espero que me ocurran más cosas buenas que malas. | | |

Tabla 2

Operacionalización de la variable inteligencia emocional según Salovey y Mayer Adaptado por Fernández (2004)

| Variable | Dimensión | Ítems | Instrumento | Categoría de respuesta |
|------------------------|----------------------|--|--|--|
| Inteligencia Emocional | Percepción Emocional | 1. Presto mucha atención a los sentimientos | Escala TMMS-24 de inteligencia emocional de Salovey y Mayer Adaptado por | Escala Likert pictórica de cinco puntos 1=Nada de acuerdo 2=Algo de acuerdo 3=Bastante de acuerdo |
| | | 2. Normalmente me preocupo mucho por lo que siento | | |
| | | 3. Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones | | |
| | | 4. Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo. | | |

| | | | | |
|--|--|--|-------------------|---|
| | | 5. Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos. | Fernández (2004). | 4=Muy de acuerdo 5=Totalmente de acuerdo |
| | | 6. Pienso en mi estado de ánimo constantemente. | | |
| | | 7. A menudo pienso en mis sentimientos | | |
| | | 8. Presto mucha atención a cómo me siento. | | |
| | Comprensión de los estados emocionales | 9. Tengo claros mis sentimientos | | |
| | | 10. Frecuentemente puedo definir mis sentimientos. | | |
| | | 11. Casi siempre sé cómo me siento | | |
| | | 12. Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas | | |
| | | 13. A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones | | |
| | | 14. Siempre puedo decir cómo me siento. | | |
| | | 15. A veces puedo decir cuáles son mis emociones | | |
| | | 16. Puedo llegar a comprender mis sentimientos | | |
| | Regulación de las emociones | 17. Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista | | |
| | | 18. Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables | | |
| | | 19. Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida | | |
| | | 20. Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal. | | |
| | | 21. Me preocupo por tener un buen estado de ánimo. | | |
| | | 22. Me preocupo por tener un buen estado de ánimo. | | |
| | | 23. Tengo mucha energía cuando me siento feliz | | |
| | | 24. Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo. | | |

Tabla 3.

Operacionalización de la variable de estrés laboral según Cabrera y Urbiola, (2012)

| Variabl e | Dimensió n | Ítems | Instrumento | Categoría de respuesta |
|----------------|---------------------|--|--|---|
| Estrés Laboral | Trabajo en sí mismo | 3. Desconocer las oportunidades de avance o promoción que existen para ti | Cuestionario de estrés laboral, Cabrera y Urbiola (2012) | 1= Nunca 2= Raramente 3= Algunas veces 4= Con frecuencia 5= Casi todo el tiempo |
| | | 8. El hecho de que no puedas obtener la información necesaria para realizar tu trabajo. | | |
| | | 9. Tener que tomar decisiones que afectan la vida de gente que tú conoces en el trabajo. | | |
| | | 10. Sentir que no puedas ser apreciado y aceptado por la gente con la que trabajas | | |
| | | 11. Sentir que no puedas influir en las decisiones y acciones que te afectan por parte de tu jefe inmediato. | | |
| | | 12. Desconocer que espera de ti la gente con la que trabajas | | |

| | |
|------------------|--|
| Contexto laboral | <p>4 Sentir que tienes demasiado trabajo, que posiblemente no se puede terminar en un día de trabajo normal.</p> <p>5. Pensar que no puedes satisfacer requerimientos que entran en conflicto solicitados de personas diferentes.</p> <p>6. Sentir que no estás totalmente calificado para mejorar tu trabajo</p> <p>13. Pensar que la cantidad de trabajo que tienes pueda inferir con que también se hace el trabajo</p> <p>14. Sentir que tienes que hacer cosas en el trabajo que van en contra de lo que tú juzgas debería hacerse</p> <p>15. Sentir que tu trabajo tiende a interferir con tu vida familiar.</p> |
| Carga de trabajo | <p>1.Sentir que tienes poca autoridad para cumplir con tus responsabilidades</p> <p>2. Sentir que falta claridad en el alcance y responsabilidades de tu trabajo</p> <p>3.Desconocer lo que tu jefe inmediato piensa sobre ti y cómo evalúa el desempeño</p> |

3. Delimitación geográfica y temporal

La presente investigación se realizó en estudiantes colportores que pertenecen al Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC). La duración de esta investigación abarcó desde abril del 2018 hasta abril del 2019.

4. Participantes

4.1. Características de la muestra

Los participantes fueron estudiantes colportores que pertenecen al Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC). Todos ellos son trabajadores dependientes, pertenecientes a la institución privada del “Servicio Educativo, Hogar y Salud” de una organización religiosa. La población estuvo conformada por 206 estudiantes colportores, siendo hombres y mujeres con edades que oscilan entre los 18 hasta los 38 años. Se procedió a trabajar con el total, mediante un muestreo no probabilístico por criterio de los investigadores.

Tabla 4

Características de la muestra

| Dimensión | Categoría | N | % |
|------------------|------------------------|-----------|-------|
| Edad | 18-20 | 109 | 52.9 |
| | 21-25 | 80 | 38.8 |
| | 26- 38 | 17 | 8.3 |
| | Total | 206 | 100.0 |
| Estado civil | Soltero | 200 | 97.1 |
| | Casado | 5 | 2.4 |
| | Divorciado | 1 | .5 |
| | Total | 206 | 100.0 |
| Procedencia | Costa | 66 | 32.0 |
| | Sierra | 92 | 44.7 |
| | Selva | 48 | 23.3 |
| | Total | 206 | 100.0 |
| Facultad | FCS | 76 | 36.9 |
| | FT | 50 | 24.3 |
| | FCE | 50 | 24.3 |
| | FCHE | 9 | 4.4 |
| | FIA | 21 | 10.2 |
| | Total | 206 | 100.0 |
| | Campañas de colportaje | 1 Campaña | 95 |
| 2-4 Campañas | | 78 | 37.9 |
| 5 a más Campañas | | 33 | 16.0 |
| Total | | 206 | 100.0 |

4.2 Criterios de inclusión y exclusión

A continuación, se mencionan los criterios de inclusión y exclusión para proceder a conformar los participantes de la presente investigación.

a. Criterios de inclusión:

- Estudiantes colportores con edades comprendidas entre 18 a 38 años.
- Estudiantes colportores solteros y casados que trabajen para el IDEC.

- Estudiantes colportores que otorguen el consentimiento informado para la investigación.

b. *Criterios de exclusión.*

- Estudiantes colportores menores de 18 años y mayores de 38 años.
- Estudiantes colportores que no den el consentimiento informado para la investigación.

5. Instrumentos.

En esta sección se muestran las características de los instrumentos que se utilizaron para la recolección de los datos.

5.1. Test de orientación vital revisado (LOT-R) de Otero-López, Luengo, Romero, Gómez y Castro (1998)

El test LOT-R diseñado por Scheier, Carver y Bridges, creado en el año 1994, EE.UU; el alfa de Cronbach fue de 0.95. Fue adaptado a la versión española por Otero, Luengo, Romero, Gómez, Fraguera y Castro en el año 1998, Barcelona; el alfa de Cronbach fue de 0.78. El instrumento consta de 10 ítems de los cuales cuatro son de relleno, 3 evalúan pesimismo y 3 optimismos. Los ítems se responden a través de una escala Likert que presenta cinco opciones de respuesta: 1, estoy completamente en desacuerdo; 2, estoy en desacuerdo; 3, indiferente; 4, estoy de acuerdo; 5, estoy completamente de acuerdo. El instrumento ha sido validado y aplicado en Perú por Arequipeño y Lastra en el 2015. El alfa de Cronbach reportado fue de 0.68, indica que el instrumento aparentemente no presenta una confiabilidad significativa por estar por debajo del 0.75 que es la consistencia interna esperada; sin embargo, Polit y Hungler (2000) señalan que es necesario considerar el número de ítems correspondientes por dimensión al momento de determinar la confiabilidad de cada una de estas, ya que se obtendrá resultados muy por debajo de lo deseado.

5.2. Escala TMMS-24 de inteligencia emocional de Salovey y Mayer Adaptado por Fernández (2004).

La escala TMMS-24 está basada en el Trait Meta Mood Scale (TMMS) cuyos autores son Salovey y Mayer en el año 1997, Nueva York. El cual tiene como objetivo la medición de la inteligencia emocional. Con una confiabilidad alfa de Cronbach de 0.80. La adaptación al Perú fue realizada por Fernández, Extremera y Ramos en el año (2004). El instrumento está compuesto por 24 ítems agrupados en 3 dimensiones denominadas percepción con los ítems (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8), comprensión (9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16) y regulación de emociones (17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 y 24). Los ítems se responden a través de una escala Likert que presenta cinco opciones de respuesta: 1= nada de acuerdo; 2 = algo de acuerdo; 3 = bastante de acuerdo; 4 = muy de acuerdo; 5 = totalmente de acuerdo. Proporciona un puntaje global que ubica al evaluado dentro de niveles tales como: bajo, medio o alto. Asimismo, la aplicación puede ser individual o colectiva con una duración de 20 a 30 minutos aproximadamente y exclusivamente para adultos. Asimismo, los sujetos deben responder en función de sus emociones y sentimientos (Fernández et al., 2004).

Referente a su confiabilidad mediante el alpha de Cronbach para cada componente es: Percepción (0,90), Comprensión (0,90) y Regulación (0,86) (Extremera, Fernández, Mestre y Guil, 2004). Además Espinoza, Sanhueza, Ramírez y Sáez (2015) comprobaron la validez del constructo a través del Análisis Factorial; los resultados obtuvieron adecuados coeficientes alpha de Cronbach en las tres dimensiones, y el análisis factorial confirmó las dimensiones de la escala (percepción, comprensión y regulación. La fiabilidad de la escala de inteligencia emocional (TMMS-24) y sus dimensiones, para esta población se valoraron calculando el índice de la consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach, la consistencia interna global de la escala es de .89; asimismo, cada dimensión (8 ítems) en

la muestra estudiada para percepción es de ,809; para comprensión ,840 y para regulación ,850 y por lo tanto puede ser valorado como indicador de una adecuada fiabilidad.

5.3. Cuestionario de estrés laboral de Cabrera y Urbiola (2012)

El cuestionario de estrés laboral fue usado por Fernández y Mielgo en 1992. El cuestionario de estrés laboral tiene como objetivo evaluar tres dimensiones las cuales son: Trabajo en sí mismo, Contexto laboral y Carga de trabajo. El cuestionario consta de 15 ítems, con varias opciones de respuesta, representado en una escala likert: 1 = Nunca, 2 = Raramente, 3 = Algunas veces, 4 = Con frecuencia y 5 = Casi todo el tiempo. La aplicación puede ser individual o colectiva con una duración de 10 a 20 minutos aproximadamente y exclusivamente para adultos (Anampa, 2016). Los sujetos deben responder en función de sus experiencias laborales. Además, el instrumento fue validado y aplicado por Anampa en el año 2016, Perú y validado por criterio de jueces. Los expertos fueron Cedrón Medina Carlos y Nancy Aguilar Aragon. Se aplicó el alfa de Cronbach a la variable, en la cual se obtuvo como resultado para la variable estrés laboral 0.75 por la cual nos da entender que los instrumentos aplicados son altamente confiables. La interpretación de puntaje de la escala del estrés laboral son: Niveles Rango Bajo 15-35 Medio 36-55 y Alto 56-75 (Angulo, 2016).

6. Proceso de recolección de datos.

Los datos fueron recolectados de manera individual y colectiva, una vez conseguido el consentimiento informado por el presidente del IDEC. La duración fue aproximadamente durante 50 minutos, y estuvo a cargo de los autores de la investigación. Asimismo, se contó con un equipo de aplicadores debidamente capacitados.

7. Procesamiento y análisis de datos

Una vez obtenida la información, los datos fueron procesados a través del software Microsoft Excel y el paquete estadístico SPSS 22.0. Una vez que fue configurada la base de datos se procedió al análisis de los mismos, mediante pruebas estadísticas descriptivas: media, desviación estándar, tablas de frecuencia e inferenciales, y el coeficiente de correlación de Spearman. Finalmente se elaboraron las tablas de frecuencia, gráficos y estadísticos que contribuyeron a la discusión de resultados, la formulación de las conclusiones y sus respectivas recomendaciones.

Capítulo IV

Resultados y discusión

1. Resultados

1.1 Análisis descriptivos

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de las escalas de optimismo, inteligencia emocional y estrés laboral.

1.1.1 Nivel de optimismo.

En la tabla 5 se presentan las frecuencias absolutas de optimismo en los estudiantes colportores. Se puede apreciar que el 50.5 % del total de la muestra corresponde a un nivel promedio, esto indica que la mayoría de los estudiantes colportores tienen una adecuada predisposición a mirar el futuro con una actitud positiva a pesar de las adversidades de la vida, lo que les permite tener un adecuado estado de ánimo y ser perseverantes con respecto a sus metas. Asimismo, el 22.8 % evidencian un nivel alto, lo cual indica que estos estudiantes colportores revelan una sobresaliente actitud positiva para alcanzar sus objetivos; caracterizándose por ser apasionados, perseverantes y esperanzados; suelen buscar soluciones, se responsabilizan de aquello que les suceden y aprenden de las falencias de la vida.

Tabla 5

Niveles de optimismo en estudiantes colportores que pertenecen al IDEC.

| Variable | Bajo | | Medio | | Alto | |
|-----------|------|------|-------|------|------|------|
| | F | % | f | % | F | % |
| Optimismo | 55 | 26.7 | 104 | 50.5 | 47 | 22.8 |

1.1.2. Nivel de optimismo según datos sociodemográficos.

A continuación, se presenta las tablas de los niveles de optimismo según los datos sociodemográficos de los estudiantes colportores.

a. Nivel de optimismo según lugar de procedencia

En la tabla 6 se muestran los resultados los datos sociodemográficos de los estudiantes colportores en relación a su procedencia. Se puede apreciar que el 27.1% que proceden de la selva evidenciaron niveles altos de optimismo. Seguido por el 25% de los estudiantes colportores de la sierra. Lo que revela que tienen una actitud positiva sobresaliente hacia el futuro y ante las adversidades de la vida. Asimismo, se puede apreciar que el 59.1% de los estudiantes colportores que proceden de la costa evidencian niveles medio de optimismo. Lo que indica un conveniente enfoque a mirar el futuro con una actitud más favorable.

Tabla 6

Niveles de optimismo según lugar de procedencia de los estudiantes colportores

| Variable | Nivel | Procedencia | | | | |
|-----------|-------|-------------|--------|--------|--------|--------|
| | | Costa | Sierra | Selva | Total | |
| Optimismo | Bajo | F | 16 | 24 | 15 | 55 |
| | | % | 24.2% | 26.1% | 31.3% | 26.7% |
| | Medio | F | 39 | 45 | 20 | 104 |
| | | % | 59.1% | 48.9% | 41.7% | 50.5% |
| | Alto | F | 11 | 23 | 13 | 47 |
| | | % | 16.7% | 25.0% | 27.1% | 22.8% |
| | Total | F | 66 | 92 | 48 | 206 |
| | | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

b. Nivel de optimismo según la facultad de estudios

En la tabla 7 se muestran los resultados los datos sociodemográficos de los estudiantes colportores en relación a su facultad. Se puede observar que los estudiantes que pertenecen

a la Facultad de Ciencias Empresariales, el 26% evidencian niveles altos de optimismo. Seguido por el 23.7% de Ciencias de la Salud y 20% de la Facultad de Teología. Lo que revela que tienen una sobresaliente predisposición a mirar el futuro con una actitud más favorable, lo que les permite tener un mejor estado de ánimo y ser más perseverantes. Asimismo, el 66.7% de los estudiantes colportores de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura muestran un nivel promedio de optimismo, seguido por el 53.9% por los de la facultad de Ciencias de la Salud.

Tabla 7

Niveles de optimismo según su facultad de los estudiantes colportores

| Dimensión | Niveles | Facultad | | | | | | |
|-----------|---------|----------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| | | FCS | FT | FCE | FCHE | FIA | Total | |
| Optimismo | Bajo | f | 17 | 18 | 13 | 5 | 2 | 55 |
| | | % | 22.4% | 36.0% | 26.0% | 55.6% | 9.5% | 26.7% |
| | Medio | f | 41 | 22 | 24 | 3 | 14 | 104 |
| | | % | 53.9% | 44.0% | 48.0% | 33.3% | 66.7% | 50.5% |
| | Alto | f | 18 | 10 | 13 | 1 | 5 | 47 |
| | | % | 23.7% | 20.0% | 26.0% | 11.1% | 23.8% | 22.8% |
| Total | f | 76 | 50 | 50 | 9 | 21 | 206 | |
| | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | |

c. Nivel de optimismo según campañas de colportaje.

En la tabla 8 se muestran los resultados los datos sociodemográficos de los estudiantes colportores en relación a las campañas de colportaje. Se puede apreciar que el 33.3% de los estudiantes colportores que tienen de 5 a más campañas evidencian niveles altos de optimismo, seguido por aquellos que tienen de 2 a 4 campañas con el 23.1%. Lo que les

permite tener un mejor estado de ánimo y ser más perseverante en sus metas. Por otro lado, la mayoría de los que tienen 1 campaña de colportaje presentan nivel medio de optimismo (55.8% correspondientemente). Además, se evidencia que el 25.3% de estudiantes colportores con 1 campaña evidencian niveles bajos de optimismo.

Tabla 8.

Niveles de optimismo según campañas de colportaje de los estudiantes colportores

| Variable | Niveles | Campañas de colportaje | | | | |
|-----------|---------|------------------------|-----------------|---------------------|--------|--------|
| | | 1 Campaña | 2-4 Campañas | 5 a más Campañas | Total | |
| Optimismo | Bajo | F | 24 | 22 | 9 | 55 |
| | | % | 25.3% | 28.2% | 27.3% | 26.7% |
| | Medio | F | 53 | 38 | 13 | 104 |
| | | % | 55.8% | 48.7% | 39.4% | 50.5% |
| | Alto | F | 18 | 18 | 11 | 47 |
| | | % | 18.9% | 23.1% | 33.3% | 22.8% |
| | Total | F | 95 | 78 | 33 | 206 |
| | | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

1.1.3 Nivel de inteligencia emocional

En la tabla 9 se observa que el 44.2 % de los estudiantes colportores presentan un nivel moderado de inteligencia emocional, esto indica que equilibran adecuadamente sus emociones y logran ser empáticos con los demás. Asimismo, el 28.6% presenta un nivel alto de inteligencia emocional, lo que revela que ellos tienen una sobresaliente percepción, comprensión y regulación emocional. También, se aprecia que el 29% evidencian nivel alto de percepción emocional, lo que refleja una capacidad sobresaliente de identificar e interpretar sus emociones y las de los demás. Con respecto a la dimensión comprensión emocional, se aprecia que la mayor proporción de los participantes se ubican en el nivel

medio 47.1%, revelando la capacidad de asimilar, comprender y expresar adecuadamente sus estados emocionales sin dañar a los demás. De la misma manera, en la dimensión regulación emocional, el 26.2% de los estudiantes muestran un nivel alto; lo que indica una sobresaliente capacidad para regular y gestionar sus estados emocionales, con el objetivo de lograr el desarrollo de manera personal y tener éxito en sus relaciones sociales.

Tabla 9

Niveles de inteligencia emocional en estudiantes colportores que pertenecen al IDEC.

| Niveles | Inteligencia emocional | | Percepción emocional | | Comprensión emocional | | Regulación emocional | |
|---------|------------------------|------|----------------------|------|-----------------------|------|----------------------|------|
| | F | % | F | % | f | % | F | % |
| | Bajo | 56 | 27.2 | 54 | 26.2 | 50 | 24.3 | 56 |
| Medio | 91 | 44.2 | 54 | 44.7 | 97 | 47.1 | 96 | 46.6 |
| Alto | 59 | 28.6 | 60 | 29.1 | 59 | 28.6 | 54 | 26.2 |

1.1.4 Niveles de inteligencia emocional según los datos sociodemográficos.

A continuación, se presenta las tablas de los niveles de inteligencia emocional según los datos sociodemográficos de los estudiantes colportores.

a. Niveles de inteligencia emocional según el lugar de procedencia

En la tabla 10 se muestran los resultados los datos sociodemográficos de los estudiantes colportores en relación a su lugar de procedencia. Se puede apreciar que el 42.4% de los estudiantes que proceden de la costa evidenciaron nivel alto de inteligencia emocional. Lo que muestra una sobresaliente capacidad para procesar la información emocional con exactitud y eficacia; incluyéndose la capacidad para percibir, asimilar, comprender y regular sus emociones. En los que respecta a la dimensión de percepción emocional, el 52.1% de los estudiantes que proceden de la selva mostraron un nivel medio. En la dimensión

comprensión emocional, el 30.3% de los estudiantes que proceden de la costa evidencian un nivel bajo. Lo cual revela; una disminuida capacidad para asimilar, comprender y expresar sus estados emocionales. En lo que respecta a la dimensión regulación emocional, se evidencia que el 36.4% de los que proceden de la costa se ubican en el nivel alto.

Tabla 10

Niveles de inteligencia emocional según el lugar de procedencia en los estudiantes colportores.

| Dimensiones | Nivel | | Procedencia | | | | |
|------------------------|----------------------|------|-------------|--------|--------|--------|-------|
| | | | Costa | Sierra | Selva | Total | |
| Inteligencia emocional | Bajo | f | 18 | 26 | 12 | 56 | |
| | | % | 27.3% | 28.3% | 25.0% | 27.2% | |
| | Medio | f | 20 | 47 | 24 | 91 | |
| | | % | 30.3% | 51.1% | 50.0% | 44.2% | |
| | Alto | f | 28 | 19 | 12 | 59 | |
| | | % | 42.4% | 20.7% | 25.0% | 28.6% | |
| | Total | f | 66 | 92 | 48 | 206 | |
| | | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | |
| | Percepción emocional | Bajo | f | 12 | 29 | 13 | 54 |
| | | | % | 18.2% | 31.5% | 27.1% | 26.2% |
| Medio | | f | 29 | 38 | 25 | 92 | |
| | | % | 43.9% | 41.3% | 52.1% | 44.7% | |
| Alto | | f | 25 | 25 | 10 | 60 | |
| | | % | 37.9% | 27.2% | 20.8% | 29.1% | |
| Total | | f | 66 | 92 | 48 | 206 | |
| | | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | |
| Comprensión emocional | | Bajo | f | 20 | 24 | 6 | 50 |
| | | | % | 30.3% | 26.1% | 12.5% | 24.3% |
| | Medio | f | 21 | 49 | 27 | 97 | |
| | | % | 31.8% | 53.3% | 56.3% | 47.1% | |
| | Alto | f | 25 | 19 | 15 | 59 | |
| | | % | 37.9% | 20.7% | 31.3% | 28.6% | |
| | Total | f | 66 | 92 | 48 | 206 | |

| | | | | | | |
|----------------------|-------|---|--------|--------|--------|--------|
| | | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| | Bajo | f | 19 | 24 | 13 | 56 |
| | | % | 28.8% | 26.1% | 27.1% | 27.2% |
| | Medio | f | 23 | 47 | 26 | 96 |
| | | % | 34.8% | 51.1% | 54.2% | 46.6% |
| Regulación emocional | Alto | f | 24 | 21 | 9 | 54 |
| | | % | 36.4% | 22.8% | 18.8% | 26.2% |
| | Total | f | 66 | 92 | 48 | 206 |
| | | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

b. Niveles de inteligencia emocional según la facultad

En la tabla 11 se muestran los resultados, los datos sociodemográficos de los estudiantes colportores en relación a su facultad. Se puede apreciar que el 55.6% de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Humanas y Educación evidenciaron un nivel alto de inteligencia emocional, seguido por los de la Facultad de Teología con 34%. Lo que señala una destacable percepción, comprensión y regulación emocional. Asimismo, en la dimensión percepción emocional el 32% de estudiantes de la Facultad de Teología revelan niveles altos al respecto. En lo que respecta a la dimensión comprensión emocional, el 55.6% de estudiantes de la Facultad Ciencias Humanas y Educación mostraron el nivel alto. En lo que corresponde a la dimensión regulación emocional, el 50% de los estudiantes colportores de la Facultad de Ciencias Empresariales evidenciaron el nivel promedio. Lo que indica, una adecuada capacidad para regular los estados emocionales.

Tabla 11

Niveles de inteligencia emocional según facultad en estudiantes colportores

| Dimensiones | Nivel | Facultad | | | | | Total | |
|------------------------|-------|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | FCS | FT | FCE | FCHE | FIA | | |
| Inteligencia emocional | Bajo | F | 18 | 12 | 15 | 3 | 8 | 56 |
| | | % | 23.7% | 24.0% | 30.0% | 33.3% | 38.1% | 27.2% |
| | Medio | F | 36 | 21 | 24 | 1 | 9 | 91 |
| | | % | 47.4% | 42.0% | 48.0% | 11.1% | 42.9% | 44.2% |

| | | | | | | | | |
|-----------------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Percepción emocional | Alto | F | 22 | 17 | 11 | 5 | 4 | 59 |
| | | % | 28.9% | 34.0% | 22.0% | 55.6% | 19.0% | 28.6% |
| | Total | F | 76 | 50 | 50 | 9 | 21 | 206 |
| | | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| | Bajo | F | 21 | 13 | 14 | 1 | 5 | 54 |
| | | % | 27.6% | 26.0% | 28.0% | 11.1% | 23.8% | 26.2% |
| Medio | F | 31 | 21 | 21 | 6 | 13 | 92 | |
| | % | 40.8% | 42.0% | 42.0% | 66.7% | 61.9% | 44.7% | |
| Comprensión emocional | Alto | F | 24 | 16 | 15 | 2 | 3 | 60 |
| | | % | 31.6% | 32.0% | 30.0% | 22.2% | 14.3% | 29.1% |
| | Total | F | 76 | 50 | 50 | 9 | 21 | 206 |
| | | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| | Bajo | F | 16 | 9 | 16 | 3 | 6 | 50 |
| | | % | 21.1% | 18.0% | 32.0% | 33.3% | 28.6% | 24.3% |
| Medio | F | 35 | 22 | 28 | 1 | 11 | 97 | |
| | % | 46.1% | 44.0% | 56.0% | 11.1% | 52.4% | 47.1% | |
| Regulación emocional | Alto | F | 25 | 19 | 6 | 5 | 4 | 59 |
| | | % | 32.9% | 38.0% | 12.0% | 55.6% | 19.0% | 28.6% |
| | Total | F | 76 | 50 | 50 | 9 | 21 | 206 |
| | | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| | Bajo | F | 17 | 14 | 15 | 3 | 7 | 56 |
| | | % | 22.4% | 28.0% | 30.0% | 33.3% | 33.3% | 27.2% |
| Medio | F | 36 | 23 | 25 | 3 | 9 | 96 | |
| | % | 47.4% | 46.0% | 50.0% | 33.3% | 42.9% | 46.6% | |
| Alto | F | 23 | 13 | 10 | 3 | 5 | 54 | |
| | % | 30.3% | 26.0% | 20.0% | 33.3% | 23.8% | 26.2% | |
| Total | F | 76 | 50 | 50 | 9 | 21 | 206 | |
| | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | |

c. Niveles de inteligencia emocional según campañas de colportaje

En la tabla 12 se muestran los resultados según los datos sociodemográficos de los estudiantes colportores en relación a sus campañas de colportaje. Se aprecia que el 39.4% de los estudiantes que tienen más de 5 campañas, evidencian un nivel alto de inteligencia emocional. Asimismo, en la dimensión percepción emocional, comprensión emocional y regulación emocional, el mayor porcentaje (39.4%, 39.4%, 30.3% respectivamente) del nivel alto corresponde a los estudiantes que han colportado más de 5 campañas.

Tabla 12

Niveles de inteligencia emocional según campañas de colportaje

| Dimensiones | Nivel | | Campañas de colportaje | | | Total | |
|------------------------|----------------------|------|------------------------|--------------|------------------|--------|-------|
| | | | 1 Campaña | 2-4 Campañas | 5 a más Campañas | | |
| Inteligencia emocional | Bajo | F | 22 | 24 | 10 | 56 | |
| | | % | 23.2% | 30.8% | 30.3% | 27.2% | |
| | Medio | f | 44 | 37 | 10 | 91 | |
| | | % | 46.3% | 47.4% | 30.3% | 44.2% | |
| | Alto | f | 29 | 17 | 13 | 59 | |
| | | % | 30.5% | 21.8% | 39.4% | 28.6% | |
| | Total | f | 95 | 78 | 33 | 206 | |
| | | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | |
| | Percepción emocional | Bajo | f | 16 | 27 | 11 | 54 |
| | | | % | 16.8% | 34.6% | 33.3% | 26.2% |
| Medio | | f | 49 | 34 | 9 | 92 | |
| | | % | 51.6% | 43.6% | 27.3% | 44.7% | |
| Alto | | f | 30 | 17 | 13 | 60 | |
| | | % | 31.6% | 21.8% | 39.4% | 29.1% | |
| Total | | f | 95 | 78 | 33 | 206 | |
| | | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | |
| Comprensión emocional | | Bajo | f | 19 | 24 | 7 | 50 |
| | | | % | 20.0% | 30.8% | 21.2% | 24.3% |
| | Medio | f | 50 | 34 | 13 | 97 | |
| | | % | 52.6% | 43.6% | 39.4% | 47.1% | |
| | Alto | f | 26 | 20 | 13 | 59 | |
| | | % | 27.4% | 25.6% | 39.4% | 28.6% | |
| | Total | f | 95 | 78 | 33 | 206 | |
| | | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | |
| | Regulación emocional | Bajo | f | 27 | 20 | 9 | 56 |
| | | | % | 28.4% | 25.6% | 27.3% | 27.2% |
| Medio | | f | 40 | 42 | 14 | 96 | |
| | | % | 42.1% | 53.8% | 42.4% | 46.6% | |
| Alto | | f | 28 | 16 | 10 | 54 | |
| | | % | 29.5% | 20.5% | 30.3% | 26.2% | |
| Total | | f | 95 | 78 | 33 | 206 | |
| | | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | |

1.1.5 Nivel de estrés laboral

En la tabla 13 se presenta la frecuencia absoluta (F) de estrés laboral. Se observa que el 45.1% de los estudiantes colportores evidencian nivel medio de estrés laboral. Por otro lado, el 30.1% de los estudiantes colportores revelan un alto estrés laboral. Es decir, estos

manifiestan una reacción a características del ambiente laboral percibida cómo amenazante. Lo que permite una discordancia entre sus capacidades y su ambiente o demandas de trabajo. Con respecto a sus dimensiones de trabajo en sí mismo, contexto laboral y carga laboral el mayor porcentaje se encuentran en nivel promedio (43%, 46.1%, 57.3% respectivamente).

Tabla 13

Niveles de estrés laboral en estudiantes colportores que pertenecen al IDEC.

| Niveles | Estrés laboral | | Trabajo en sí mismo | | Contexto laboral | | Carga laboral | |
|---------|----------------|------|---------------------|------|------------------|------|---------------|------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % |
| | Bajo | 51 | 24.8 | 56 | 27.2 | 51 | 24.8 | 42 |
| Medio | 93 | 45.1 | 89 | 43.2 | 95 | 46.1 | 118 | 57.3 |
| Alto | 62 | 30.1 | 61 | 29.6 | 60 | 29.1 | 46 | 22.3 |

1.1.6 Niveles de estrés laboral según los datos sociodemográficos.

A continuación, se presenta las tablas de los niveles de estrés laboral según los datos sociodemográficos de los estudiantes colportores.

a. Niveles de estrés laboral según el lugar de procedencia.

En la tabla 14 se muestran los resultados, los datos sociodemográficos de los estudiantes colportores en relación a su procedencia. Se puede apreciar que el mayor porcentaje (41.7%) de los estudiantes que proceden de la selva evidencian niveles altos de estrés laboral. Asimismo, en la dimensión trabajo en sí mismo, el 39.6% de los proceden de la selva revelan niveles alto. En lo que corresponde la dimensión contexto laboral, el 47.8% de los que proceden de la sierra evidencian nivel medio de estrés laboral y 26.1% nivel bajo. Respecto a la dimensión carga de trabajo, el 63.6% de los estudiantes colportores que proceden de la costa muestran niveles medios.

Tabla 14

Niveles de estrés laboral según el lugar de procedencia

| Dimensiones | Nivel | | Procedencia | | | |
|---------------------|-------|--------|-------------|--------|--------|-------|
| | | | Costa | Sierra | Selva | Total |
| Estrés laboral | Bajo | F | 16 | 27 | 8 | 51 |
| | | % | 24.2% | 29.3% | 16.7% | 24.8% |
| | Medio | F | 30 | 43 | 20 | 93 |
| | | % | 45.5% | 46.7% | 41.7% | 45.1% |
| | Alto | F | 20 | 22 | 20 | 62 |
| | | % | 30.3% | 23.9% | 41.7% | 30.1% |
| Total | F | 66 | 92 | 48 | 206 | |
| | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | |
| Trabajo en sí mismo | Bajo | F | 20 | 27 | 9 | 56 |
| | | % | 30.3% | 29.3% | 18.8% | 27.2% |
| | Medio | F | 29 | 40 | 20 | 89 |
| | | % | 43.9% | 43.5% | 41.7% | 43.2% |
| | Alto | F | 17 | 25 | 19 | 61 |
| | | % | 25.8% | 27.2% | 39.6% | 29.6% |
| Total | F | 66 | 92 | 48 | 206 | |
| | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | |
| Contexto laboral | Bajo | F | 17 | 24 | 10 | 51 |
| | | % | 25.8% | 26.1% | 20.8% | 24.8% |
| | Medio | F | 30 | 44 | 21 | 95 |
| | | % | 45.5% | 47.8% | 43.8% | 46.1% |
| | Alto | F | 19 | 24 | 17 | 60 |
| | | % | 28.8% | 26.1% | 35.4% | 29.1% |
| Total | F | 66 | 92 | 48 | 206 | |
| | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | |
| Carga de trabajo | Bajo | F | 11 | 22 | 9 | 42 |
| | | % | 16.7% | 23.9% | 18.8% | 20.4% |
| | Medio | F | 42 | 52 | 24 | 118 |
| | | % | 63.6% | 56.5% | 50.0% | 57.3% |
| | Alto | F | 13 | 18 | 15 | 46 |
| | | % | 19.7% | 19.6% | 31.3% | 22.3% |
| Total | F | 66 | 92 | 48 | 206 | |
| | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | |

b. Niveles de estrés laboral según la facultad

En la tabla 15 se muestran los resultados los datos sociodemográficos de los estudiantes colportores en relación a la facultad de estudios. Se puede apreciar que el 44.4% de los

estudiantes que pertenece a la Facultad de Ciencias Humanas y Educación revelan nivel alto de estrés laboral. Asimismo, en la dimensión trabajo en sí mismo, el 61.9% de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura evidencian niveles medios de estrés laboral. Respecto a la dimensión contexto laboral, el 34.2% de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud muestran niveles bajos. Mientras que en la dimensión carga de trabajo, el 30% de los estudiantes de la Facultad de Teología muestran niveles altos.

Tabla 15

Niveles de estrés laboral según la facultad.

| Dimensiones | Nivel | Facultad | | | | | | | |
|---------------------|------------------------|----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| | | FCS | FT | FCE | FCHE | FIA | Total | | |
| Estrés laboral | Bajo | f | 25 | 12 | 9 | 1 | 4 | 51 | |
| | | % | 32.9% | 24.0% | 18.0% | 11.1% | 19.0% | 24.8% | |
| | Medio | f | 32 | 23 | 23 | 4 | 11 | 93 | |
| | | % | 42.1% | 46.0% | 46.0% | 44.4% | 52.4% | 45.1% | |
| | Alto | f | 19 | 15 | 18 | 4 | 6 | 62 | |
| | | % | 25.0% | 30.0% | 36.0% | 44.4% | 28.6% | 30.1% | |
| | Total | f | 76 | 50 | 50 | 9 | 21 | 206 | |
| | | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | |
| | Trabajo en sí mismo | Bajo | f | 31 | 11 | 10 | 1 | 3 | 56 |
| | | | % | 40.8% | 22.0% | 20.0% | 11.1% | 14.3% | 27.2% |
| Medio | | f | 28 | 25 | 20 | 3 | 13 | 89 | |
| | | % | 36.8% | 50.0% | 40.0% | 33.3% | 61.9% | 43.2% | |
| Alto | | f | 17 | 14 | 20 | 5 | 5 | 61 | |
| | | % | 22.4% | 28.0% | 40.0% | 55.6% | 23.8% | 29.6% | |
| Total | | f | 76 | 50 | 50 | 9 | 21 | 206 | |
| | | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | |
| Contexto laboral | | Bajo | f | 26 | 13 | 8 | 1 | 3 | 51 |
| | | | % | 34.2% | 26.0% | 16.0% | 11.1% | 14.3% | 24.8% |
| | Medio | f | 32 | 20 | 27 | 4 | 12 | 95 | |
| | | % | 42.1% | 40.0% | 54.0% | 44.4% | 57.1% | 46.1% | |

| | | | | | | | | |
|------------------|-------|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Carga de trabajo | Alto | f | 18 | 17 | 15 | 4 | 6 | 60 |
| | | % | 23.7% | 34.0% | 30.0% | 44.4% | 28.6% | 29.1% |
| | Total | f | 76 | 50 | 50 | 9 | 21 | 206 |
| | | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| | Bajo | f | 18 | 13 | 4 | 2 | 5 | 42 |
| | | % | 23.7% | 26.0% | 8.0% | 22.2% | 23.8% | 20.4% |
| | Medio | f | 46 | 22 | 35 | 5 | 10 | 118 |
| | | % | 60.5% | 44.0% | 70.0% | 55.6% | 47.6% | 57.3% |
| | Alto | f | 12 | 15 | 11 | 2 | 6 | 46 |
| | | % | 15.8% | 30.0% | 22.0% | 22.2% | 28.6% | 22.3% |
| | Total | f | 76 | 50 | 50 | 9 | 21 | 206 |
| | | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

c. Niveles de estrés laboral según las campañas de colportaje.

En la tabla 16 se muestran los resultados los datos sociodemográficos de los estudiantes colportores en relación a las campañas de colportaje. Se observa que los estudiantes que tienen 1 campaña, el 23.2% se ubican en el nivel bajo de estrés laboral. Asimismo, en la dimensión, trabajo en sí mismo el 48.7% de los estudiantes colportores que tienen de 2 a 4 campañas evidencian el nivel medio. En lo que corresponde, a la dimensión contexto laboral el 48.4% de los estudiantes colportores que tienen 1 campaña de experiencia evidencian el nivel medio. En lo que corresponde a dimensión carga de trabajo, el 60.3% de los estudiantes colportores con 2 a 4 campañas evidencian un nivel medio.

Tabla 16

Niveles de estrés laboral según campañas de colportaje

| Dimensiones | Nivel | Campañas de colportaje | | | | |
|----------------|-------|------------------------|--------------|------------------|-------|-------|
| | | 1 Campaña | 2-4 Campañas | 5 a más Campañas | Total | |
| Estrés laboral | Bajo | f | 22 | 20 | 9 | 51 |
| | | % | 23.2% | 25.6% | 27.3% | 24.8% |
| | Medio | f | 42 | 39 | 12 | 93 |
| | | % | 60.5% | 48.4% | 48.7% | 60.3% |

| | | | | | | |
|--|-------|---|--------|--------|--------|--------|
| | | % | 44.2% | 50.0% | 36.4% | 45.1% |
| | | f | 31 | 19 | 12 | 62 |
| | Alto | % | 32.6% | 24.4% | 36.4% | 30.1% |
| | | f | 95 | 78 | 33 | 206 |
| | Total | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| | | f | 25 | 21 | 10 | 56 |
| | Bajo | % | 26.3% | 26.9% | 30.3% | 27.2% |
| | | f | 39 | 38 | 12 | 89 |
| | Medio | % | 41.1% | 48.7% | 36.4% | 43.2% |
| | | f | 31 | 19 | 11 | 61 |
| | Alto | % | 32.6% | 24.4% | 33.3% | 29.6% |
| | | f | 95 | 78 | 33 | 206 |
| | Total | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| | | f | 24 | 18 | 9 | 51 |
| | Bajo | % | 25.3% | 23.1% | 27.3% | 24.8% |
| | | f | 46 | 35 | 14 | 95 |
| | Medio | % | 48.4% | 44.9% | 42.4% | 46.1% |
| | | f | 25 | 25 | 10 | 60 |
| | Alto | % | 26.3% | 32.1% | 30.3% | 29.1% |
| | | f | 95 | 78 | 33 | 206 |
| | Total | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| | | f | 20 | 16 | 6 | 42 |
| | Bajo | % | 21.1% | 20.5% | 18.2% | 20.4% |
| | | f | 53 | 47 | 18 | 118 |
| | Medio | % | 55.8% | 60.3% | 54.5% | 57.3% |
| | | f | 22 | 15 | 9 | 46 |
| | Alto | % | 23.2% | 19.2% | 27.3% | 22.3% |
| | | f | 95 | 78 | 33 | 206 |
| | Total | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

1.2 Prueba de normalidad

Con el objetivo de contrastar las hipótesis planteadas y cumplir con el propósito de realizar los análisis correlacionales, se procedió a realizar primero la prueba de normalidad de ajuste para precisar si las variables presentan una distribución normal. En este sentido, la tabla 17 presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (K-S); como se puede apreciar los datos correspondientes a las dos variables inteligencia emocional y estrés laboral no presentan una distribución normal; dado que el coeficiente

obtenido (K-S) no es significativo ($p < 0.05$). Por lo tanto, para los análisis estadísticos correspondientes se utilizará la estadística no paramétrica.

Tabla 17

Prueba de bondad de ajuste a la curva normal para las variables de estudio

| Instrumentos | VARIABLES | Media | D.T. | K-S | P |
|------------------------|------------------------|-------|--------|-------|------|
| Optimismo | Optimismo | 21.27 | 3.105 | 1.128 | .157 |
| | Inteligencia emocional | 84.76 | 14.968 | .447 | .988 |
| Inteligencia emocional | Percepción emocional | 27.33 | 5.487 | .761 | .609 |
| | Comprensión emocional | 28.05 | 6.301 | .993 | .277 |
| | Regulación Emocional | 29.38 | 6.304 | 1.160 | .135 |
| Estrés laboral | Estrés laboral | 37.35 | 10.973 | .503 | .962 |
| | Trabajo en sí mismo | 14.91 | 4.909 | .849 | .468 |
| | Contexto laboral | 14.83 | 4.706 | 1.111 | .169 |
| | Carga de trabajo | 7.63 | 2.512 | 1.579 | .014 |

1.3 Resultados inferenciales

En tabla 18 se aprecia que entre la variable optimismo y estrés laboral existe relación negativa, baja y altamente significativa ($\rho = -.209^{**}$; $p < .003$). Además, entre inteligencia emocional y estrés laboral se encontró que no existe correlación estadísticamente significativa ($\rho = -.122$, $p > .081$). Asimismo, entre la dimensión comprensión emocional y estrés laboral, se observa relación negativa baja y altamente significativa ($\rho = -.217^{**}$, $p = .002$). De manera similar, entre la dimensión regulación emocional y la variable estrés laboral, existe relación negativa baja y altamente significativa ($\rho = -.199^{**}$, $p = .004$) en lo respecta a las demás variables y dimensiones no existe relaciones significativas.

Tabla 18

Coefficiente de correlación entre optimismo, inteligencia emocional y estrés laboral

| Variables | Estrés laboral | |
|------------------------|----------------|-------|
| | Rho | P |
| Optimismo | -,209** | 0.003 |
| Inteligencia emocional | -0.122 | 0.081 |
| Percepción emocional | 0.12 | 0.086 |
| Comprensión emocional | -,217** | 0.002 |
| Regulación emocional | -,199** | 0.004 |

2. Discusión

En la presente investigación se ha detallado la relación entre las variables optimismo, inteligencia emocional y estrés laboral en un entorno eclesial de estudiantes colportores, donde se promueve la práctica de valores, la espiritualidad, el esfuerzo humano (trabajo) y la motivación para alcanzar una de las metas trazadas que es de ser profesionales. Esta investigación se basa en la problemática encontrada; debido a que el estrés laboral afecta a millones de personas en el mundo entero, el cual no respeta sexo, ni edad (Bedoya, 2012). Cabrera y Urbiola (2012) refiere que el estrés laboral es una reacción del individuo hacia características del ambiente laboral; percibido por el cómo amenazantes, el cual apunta a una discordancia entre sus capacidades y su ambiente (demandas por parte del trabajo). Por otro lado, Alpízar y Salas (2010) afirman que el optimismo es la predisposición a tener un enfoque positivo del futuro, el cual genera en las personas tener un mejor estado de ánimo y mayor perseverancia en cuanto a su trabajo o estudios. Asimismo, Goleman (1999), quien define el término inteligencia emocional como la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. Por lo tanto, la

muestra establecida de dicha investigación fue de 206 participantes, tomando en consideración el estudio de dichas variables que amplían y detallan los resultados.

De acuerdo a la hipótesis general se halló una correlación negativa baja y altamente significativa ($\rho = -.209^{**}$; $p < .003$) entre la variable optimismo y estrés laboral, en estudiantes colportores que pertenecen al Instituto de Desarrollo del Estudiante Colporteur (IDEC). Es decir, a mayor capacidad de visualizar con expectativas positivas el futuro, menor será el experimentar estados de tensión. Estos resultados concuerdan teóricamente con lo que Torres (2017) describe en sus escritos, mencionando que uno de los desencadenantes del estrés laboral es la carencia de optimismo; esto implicaría que las personas optimistas tienen herramientas centradas en las emociones positivas que les ayudaría a mirar y afrontar el futuro con una actitud positiva, tener mejor estado de ánimo, y ser más perseverantes (Alpízar y Salas, 2010). Los resultados obtenidos, parcialmente se asemejan a los encontrados por Grau, Suñer y García (2005); quienes afirman que las personas con un mayor nivel de optimismo, tienden a tener una mejor calidad de vida, menos estrés laboral crónico (burnout) y una mejor percepción en cuanto al clima organizacional. De la misma manera, Moya (2017) refiere que el optimismo está estrechamente relacionado de forma negativa con todas las dimensiones del síndrome de burnout; asimismo menciona, que si aumentan las puntuaciones de pesimismo, aumentan también las puntuaciones de agotamiento emocional, despersonalización y disminución en la realización personal. Dicha investigación fue dada en 2010 con deportistas federados y no federados de la ciudad de Murcia. Se encontró que los deportistas federados son más optimistas y en consecuencia tienen menos riesgo de sufrir el síndrome de burnout. Por lo tanto, Barragán (2012) añade que el optimismo actúa como un mecanismo protector para proteger o mejorar la resistencia a la depresión, favoreciendo la salud física y el rendimiento laboral. Ahora con relación a la población del presente estudio se comprueba que los evaluados tienen resistencia hacia el

desánimo y la depresión, por el simple hecho de pertenecer a una institución cristiana que suele preocuparse por el bienestar de sus colportores; dicha institución se encarga de motivar constantemente a través de la espiritualidad, valores, palabras de superación, premios, entre otros; que ayudan a fortalecer la autoestima y ser más perseverantes en cuanto a logro de sus metas.

Sin embargo, entre inteligencia emocional y estrés laboral se evidenció que no existe correlación estadísticamente significativa ($\rho = -.122, p > .081$) en estudiantes colportores que pertenecen al Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC). Resultado que coincide con Méndez (2013) concluyendo en su investigación que no existe correlación significativa entre la variable inteligencia emocional y estrés laboral en los mandos medios del área administrativa de una institución bancaria guatemalteca; determinando que las personas evaluadas, se encuentran en un ambiente laboral agradable, con relaciones interpersonales saludables y buenos tratos entre los jefes y sus colaboradores inmediatos; es decir, el entorno labor es favorable para mantener un estado emocional positivo. Esto comprueba que la muestra seleccionada se encuentra también en un ambiente favorable promovido por la parte espiritual, siendo uno de los factores influyentes en el manejo del estrés. Taranu (2011) refiere que la espiritualidad es considerada como una herramienta protectora frente a las tensiones de la vida. Asimismo, Rathi y Rastogi (2007) mencionan que los altos niveles de espiritualidad tienen el poder de fortalecer y generar en las personas mecanismos amortiguadores frente a los estresores laborales, generando bienestar, salud y satisfacción laboral. Por lo tanto; las personas con altos niveles de espiritualidad llegan a tener buena autoestima, un locus de control interno predominante, alta tolerancia a la frustración, inteligencia emocional y mecanismos necesarios para el manejo del estrés (Goldstein, 2007).

En lo respecta a la primera hipótesis específica se comprobó que existe relación significativa ($\rho = -.209^{**}$; $p < .003$) entre optimismo y estrés laboral, en estudiantes colportores que pertenecen al Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC). Dicho resultado está en sintonía con diversos estudios ya mencionados anteriormente.

En cuanto a la segunda hipótesis específica se comprobó que entre la dimensión percepción emocional y estrés laboral no existe correlación estadísticamente significativa ($\rho = -.120$, $p > .086$) en estudiantes colportores que pertenecen al Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC). Esto nos lleva a entender, que los evaluados no precisan dificultad alguna para discriminar, valorar e interpretar adecuadamente sus emociones; sin embargo, se considera que es independiente que ellos puedan tener o no niveles de estrés laboral. Resultado que se asemeja en el estudio de Carbajal (2017) concluyendo que no se encontró relación significativa entre la dimensión de percepción emocional y estrés laboral, enfatizando que los evaluados tienen la capacidad de elegir reparar o no sus estados emocionales.

Referente a la tercera hipótesis específica, se evidenció una correlación negativa baja y altamente significativa ($\rho = -.217^{**}$, $p < .002$) entre la dimensión comprensión de los estados emocionales y estrés laboral, en estudiantes colportores que pertenecen al Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC). Es decir, a mayor comprensión y expresión adecuada de las emociones, menor será el experimentar estrés laboral. Dichos resultados se asemejan al estudio de Piñar y Fernández (2011) quienes mencionan que sujetos altos en comprensión emocional suelen experimentar menos estrés percibido. Esto nos permite afirmar, que las personas que desarrollan la capacidad de conocer y comprender sus estados emocionales tienden a regularizar y a reaccionar de una manera óptima ante cualquier situación estresante (Goleman, 1995).

En lo que respecta a la cuarta hipótesis específica se corroboró una correlación negativa baja y altamente significativa ($\rho = -.199^{**}$, $p < .004$) entre la dimensión regulación de las emociones (reparación de las emociones) y estrés laboral, en estudiantes colportores que pertenecen al Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC). Resultado que coincide en el estudio de Contreras y Dextre (2016) y de Carbajal (2017) afirmando que sí existe una relación significativa entre regulación con las emociones y el estrés laboral. Es decir; a mayor regulación emocional, menos estrés laboral. Concluyendo que dichas muestras estudiadas, revelan la capacidad y el dominio para regular sus emociones y en manejar situaciones adversas de tensión en el ámbito laboral. Esto permite afirmar que las personas que han aprendido a regular sus estados emocionales correctamente, manifiestan una capacidad a adaptarse y a tener mejor reacción ante cualquier estímulo (Mayer y Salovey, 1997).

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

1. Conclusiones

- De acuerdo a la hipótesis general se halló una correlación negativa baja y altamente significativa ($\rho = -.209^{**}$; $p < .003$) entre la variable optimismo y estrés laboral, en estudiantes colportores que pertenecen al Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC). Es decir; a mayor optimismo, menos estrés laboral.
- Con respecto a la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral, se evidenció que no existe correlación estadísticamente significativa ($\rho = -.122$, $p > .081$) en estudiantes colportores que pertenecen al Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC). Por lo tanto, la inteligencia emocional no se ha determinado en gran manera como parte esencial en el manejo del estrés; por lo que se especula que hay factores que pueden estar influenciando en dicha muestra.
- En cuanto a la relación, entre percepción emocional y estrés laboral, no existe correlación estadísticamente significativa ($\rho = -.120$, $p > .086$) en estudiantes colportores que pertenecen al Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC).
- Referente a la relación entre comprensión de los estados emocionales y estrés laboral se halló una correlación negativa baja y altamente significativa ($\rho = -.217^{**}$, $p < .002$) en estudiantes colportores que pertenecen al Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC). Es decir; a mayor comprensión emocional, menos estrés laboral.

- En lo que respecta a la relación entre regulación de las emociones (regulación de las emociones) y estrés laboral evidencia estadísticamente una correlación negativa baja y altamente significativa ($\rho = -.199^{**}$, $p < .004$) en estudiantes colportores que pertenecen al Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC). Es decir; a mayor regulación emocional, menos estrés laboral.

2. Recomendaciones

Primero: Se recomienda promover y desarrollar estudios científicos en dicha población estudiada, con respecto a los factores que pueden estar interviniendo en cuanto a la relación de la inteligencia emocional y el estrés laboral. Como espiritualidad, clima organizacional, autorrealización, entre otros.

Segundo: Se recomienda promover e intervenir a través de talleres de desarrollo personal, optimismo, inteligencia emocional y manejo de estrés; con el fin de originar bienestar y productividad en los trabajadores.

Tercero: Para la corroboración de los resultados obtenidos en este estudio, se recomienda replicar este estudio en otras poblaciones más amplias pertenecientes a la misma comunidad religiosa, con el fin de establecer y comparar resultados.

Referencias

- Acosta, J. (2008). *Gestión del estrés: cómo entenderlo, cómo controlarlo y cómo sacarle provecho*. Barcelona: Bresca Editorial, S. L. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=mtlG_iEZ7yEC&printsec=frontcover&dq=Gesti%C3%B3n+del+estr%C3%A9s:+c%C3%B3mo+entenderlo,+c%C3%B3mo+controlarlo+y+c%C3%B3mo+sacarle+provecho.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjFkaGjtPbhAhUQvFkKHRKEDdYQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Gesti%C3%B3n%20del%20estr%C3%A9s%3A%20c%C3%B3mo%20entenderlo%2C%20c%C3%B3mo%20controlarlo%20y%20c%C3%B3mo%20sacarle%20provecho.&f=false
- Alpízar, R., y Salas, M. (2010). El papel de las emociones positivas en el desarrollo de la Psicología Positiva*. Universidad de Costa Rica. *Wimb Lu, Rev. Electrónica de Estudiantes Esc. de Psicología*, 5(1), 65–83. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/wimblu/article/view/1188/1251>
- Anampa, Z. (2016). *Compromiso Organizacional y su Relación con el Estrés de los Trabajadores de la Constructora Janet EIRL del Distrito de Trujillo*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/418/anampa_az.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Angulo, N. (2016). *Compromiso organizacional y estrés laboral de los colaboradores del Hospital Regional Docente de Cajamarca, año 2016*. (Tesis de licenciatura en administración). Universidad César Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/419/angulo_chn.pdf?sequence=1
- Araujo, M., y Guerra, M. (2007). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Belloso Chacín. Recuperado de: <https://doi.org/10.11600/1692715x.1113300812>
- Arequipeño, F., y Lastra, H. (2015). *Optimismo como factor protector de la ansiedad en estudiantes de psicología de una universidad privada de Tarapoto*. Universidad Peruana Union, San Martín, Perú. Recuperado de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_apsicologia/article/view/875/843
- Aurich, J. (2016). *Optimismo, esperanza y satisfacción con la vida en ejecutivos peruanos*. Perú. Recuperado de <http://jorgeaurich.com/wp-content/uploads/2017/02/Ejecutivos-Peruanos-optimismo-esperanza-y-satisfacción-con-la-vida-2016.pdf>
- Barnosell, G. (2008). *¿Cómo son los estudiantes universitarios de hoy? Comentarios sobre la ponencia; la juventud ya no es lo que era; algunas predicciones - desapasionadas sobre estudiantado futuro de la universidad de Félix Angulo*. Universidad Félix Angulo. España. Recuperado de: https://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/1069/gbarnosell_angulo.pdf?sequence=3
- BarOn, R. (1997a). *Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence*. Toronto: Multi-Health Systems.
- BarOn, R. (1997b). *Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical manual*. (D. MultiHealth Systems. In Bar-On, R. y Parker, Ed.). Toronto: The handbook of emotional intelligence. San Francisco: Jossey-Bass.
- Barragán, A. (2012). Psicología positiva y humanismo: premisas básicas y coincidencias en los conceptos. *Revista Electrónica de Psicología Tztacala*, 15(4), 1512–1531.

Recuperado de: <https://doi.org/http://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2012/epi124r.pdf>

- Bates, T. (2018). Características del estudiante. *Buenos Aires*. Recuperado de <https://cead.pressbooks.com/chapter/a-3-caracteristicas-del-estudiante/>
- Becerra, S. (2013). *Rol de estrés percibido y su afrontamiento en las conductas de salud de estudiantes universitarios de Lima*. (Maestría en psicología clínica de la salud). Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5013/BECERRA_HERAUD_SILVIA_ROL_LIMA.pdf?sequence=1
- Bedoya, J. (2012). *Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Central del Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1848/1/T-UCE-0007-48.pdf>
- Bisquerra, R. (2018). La inteligencia emocional según Salovey y Mayer. *España*. Recuperado de <http://www.rafaelbisquerra.com/es/inteligencia-emocional/inteligencia-emocional-segun-salovey-mayer.html>
- Buchanan, G., & Seligman, M. (1995). *Explanatory Style in the Context of Culture*. Recuperado de [https://psych.nyu.edu/oettingen/Oettingen, G. \(1995\). In G. M. Buchanan & M. E. P. Seligman \(Eds.\).pdf](https://psych.nyu.edu/oettingen/Oettingen, G. (1995). In G. M. Buchanan & M. E. P. Seligman (Eds.).pdf)
- Cabrera, J., y Urbiola, A. (2012). Compromiso organizacional y estrés ocupacional: Estudio de caso en una empresa de distribución y venta de gas LP en Costa Rica. *Gestión Y Estrategia*, 15–28.
- Cabrera, N. (2015). Inteligencia emocional para un mejor desempeño empresarial. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/inteligencia-emocional-para-un-mejor-desempeno-empresarial-reflexion/>
- Carlin, M., y Garcés, D. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Revista Anales de Psicología*, 26(1), 169–180. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol4_2/a06.pdf
- Carbajal, M. (2017). *Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de enfermería del departamento de medicina del centro médico naval cirujano mayor Santiago Távora 2017*. (Tesis para optar el grado académico de magister). Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8365/Carbajal_AMY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castejón, J. (2016). *Psicología y Educación : Presente y Futuro*. España. Recuperado de https://acipe.es/wp-content/uploads/2017/12/cipe_final_capitulos.pdf
- Castillo, N., y Rodríguez, L. (2016). *Inteligencia emocional y estrés en cadetes de los últimos años con régimen acuartelado de una institución de nivel superior, 2015*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana Unión. Retrieved from http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/UPEU/366/1/Nataly_Tesis_bachiller_2016.pdf
- Castrillon, N. (2014). *Relacion de dependencia entre los estilos de socialización parental y la inteligencia emocional de los hijos, estudiantes de la Institución educativa Rufino*

- José Cuervo Sur de Armenia*. (Tesis para optar el grado de magister). Universidad Peruana Unión. Recuperado de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/340/Natalia_Tesis_maestría_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, B. (2010). *Optimismo: Análisis comparativo del LOT-R y ASQ-A en enfermos crónicos*. (Tesis de Licenciatura). Universidad del Aconcagua. Recuperado de <https://doi.org/10.2225/PSICOPERSPECTIVAS-VOL10-ISSUE1-FULLTEXT-9>
- Cenzo, R. (2006). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: PrenticeHall Hispanoamericana.
- Contreras, A. (2018). Optimismo: un recurso psicológico para la buena salud. *Chile*. Recuperado de <http://acpp.cl/optimismo-un-recurso-psicologico-para-la-buena-salud/>
- Contreras, M., y Dextre, G. (2016). *Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes universitarios de la ciudad de Huancayo*. (Tesis para optar el título profesional de licenciado en psicología). Universidad Continental. Perú. Recuperado de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/continental/2956/1/IV_FHU_501_TE_Contreras_P%C3%A1rraga_2016.pdf
- Cooper, R., y Sawaf, D. (1997). *Estrategia emocional para ejecutivos*. Barcelona. Recuperado de <https://www.casadellibro.com/libro-estrategia-emocional-para-ejecutivos/9788427022829/575891>
- Departamento de Publicaciones de la Iglesia Adventista del Séptimo Día. (2016). *Reglamentos del Departamento de Publicaciones División Sudamericana*. Buenos Aires.
- Díaz, G. (2012). Ley federal del trabajo. *México*. Recuperado de <https://www.uv.mx/uge/files/2014/05/Ley-Federal-del-Trabajo.pdf>
- Dubet, F. (2007). La escuela de las oportunidades. ¿Qué es una escuela justa?. Recuperado de <file:///C:/Users/DANIEL/Downloads/Dialnet-LaEscuelaDeLasOportunidades-4037488.pdf>
- Fernández, P., y Extremera, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones. *Revista Interuniversitaria de Formación Del Profesorado*, 19(3), 63–93. Recuperado de: <https://doi.org/27411927005>
- Fernández, P., Extremera, N., y Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Revista Psychological Reports*, 751–755. Recuperado de: <http://emotional.intelligence.uma.es/pdfs/spanish tmms.pdf>
- Ferrando, P., Chico, E., y Tous, J. (2002). Propiedades psicométricas del test de optimismo Life Orientation Test. *Revista Psicothema*, 14(3), 673–680. Recuperado de: <https://doi.org/0214 - 9915>.
- Francisco, H. (2015). *Estres en adolescentes que estudian y trabajan en el Colegio Privado Mixto Nentonense*. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <https://www.google.com.pe/search?q=Universidad+Rafael+Landíva&oq=Universidad+Rafael+Landíva&aqs=chrome..69i57j0l5.1910j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- Giménez, H. (2005). Optimismo y pesimismo. Variables asociadas en el contexto escolar. Universidad de Alcalá. *Revista Pulso*, 28, 9–23. Recuperado de <file:///C:/Users/josue/Downloads/Dialnet-OptimismoYPesimismoVariablesAsociadasEnElContextoE-1370895.pdf>

- Goleman, D. (1995a). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Great Britain. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=Lq18kigs7m0C&printsec=frontcover&dq=goleman+1995+why+your+emotional+intelligence+quotient+can+matter+more+than&hl=es-419&sa=X#v=onepage&q&f=false>
- Goleman, D. (1995b). *La inteligencia emocional porque es más importante que es cociente intelectual*. Barcelona: Kairos.
- Goleman, D. (2003). *Emociones destructivas: cómo entenderlas y superarlas*. Barcelona: Kairós.
- Goldstein, E. (2007). Sacred Moments: Implications on Well-Being and Stress, Momentos sagrados: Implicaciones en el bienestar y el estrés. *Journal of Clinical Psychology*, 63(10), 1001-1019. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194129374008.pdf>
- Grimaldo, M. (2004). Niveles de Optimismo en un grupo de estudiantes de una universidad particular de la ciudad de Lima. Universidad de San Martín de Porres, Perú. *Revista de psicología*, (10), 96-106. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/686/68601011.pdf>
- Grau, A., Suñer, R., y García, M. (2005). El optimismo de los profesionales sanitarios y su relación con la calidad de vida, bournout y el clima organizacional. España. *Revista de Calidad Asistencial*, (20), 370-376. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1134282X05707806?via%3Dihub>
- Hernández, R., y Carranza, F. (2017). *Felicidad , optimismo y autorrealización en estudiantes de un programa de educación superior para adultos*. Universidad Peruana Union, San Martín, Perú. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/180/18054403005.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Herrera, F. (2016). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín*. Universidad Peruana Unión. (Tesis para licenciatura). Univesidad Peruana Unión, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/400/Gleydi_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Karasek. (1997). *Solicitudes de empleo , libertad de decisión de empleo , y la tensión mental*. Implicaciones para rediseño de trabajo.: Administrative Science Quarterly.
- Kelberer, L., Kraines, M., y Wells, T. (2017). Optimismo, Esperanza y atención para los estímulos emocionales. *Revista Elsevier: Personalidad y diferencias individuales*. (124), 84-90. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0191886917307109>
- Kindruk, I. (2016). *La enfermedad del siglo XXI: el estrés y los riesgos psicosociales. El caso de la empresa DLS, 68*. (Tesis para optar el grado de licenciatura en Administracion de empresas). Universidad de San Andrés. Recuperado de <http://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/12101/1/%5bP%5d%5bW%5d%20T.%20L.%20Adm.%20Kindruk%2c%20Iv%C3%A1n.pdf>
- Leka. S, GriffithsA., y Cox. T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Instituto de

- trabajo, Salud y Organizaciones. Reino Unido. Recuperado de: https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf
- Mac Donald, A. (2009). El estrés laboral en los países europeos y en América Latina. Mercosur abc [en línea]. México. Recuperado en: <http://www.mercosurabc.com.ar/nota.asp?IdNota=2069&IdSeccion=14> [2014, 10 de diciembre].
- Maita, J. (2016). *Divorcio de los padres e inteligencia emocional en estudiantes de primer semestre de la universidad adventista de Bolivia, 2016*. Universidad Peruana Unión, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/362?show=full>
- Marquez, M., Losada Baltar, A., Peñacoba, C., y Romero, R. (2009). El optimismo como factor moderador de la relación entre el estrés y la depresión de los cuidadores informales de personas mayores dependientes. *Revista Española de Geriatria Y Gerontología*, 44(5), 251–255. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.regg.2009.03.009>
- Martín de Benito, M. (2013). *Análisis de un modelo estructural de inteligencia emocional y motivación autodeterminada en el deporte*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Valencia. Recuperado de <http://roderic.uv.es/handle/10550/28928>
- Matthews, G., Zeidner, M., & Roberts, R. (2004). Emotional Intelligence: Science and Myth. *Psychiatric Services*, 55(4), 458–458. Retrieved from: <https://doi.org/10.1176/appi.ps.55.4.458>
- Mayer, J. & Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence? En P. Salovey & D. Sluyter (Eds). Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*. Nueva York: Basic Books. Retrieved from http://ei.yale.edu/wp-content/uploads/2014/02/pub219_Mayer_Salovey_1997.pdf
- Mayer, J., Salovey, P., & Caruso, D. (2008). Emotional Intelligence: New Ability or Eclectic Traits?. *American Psychologist*, 63(6), 503–517. Retrieved from <https://doi.org/10.1037/0003-066X.63.6.503>
- Mayer, J., Salovey, P., & Caruso, D. (2006). Measuring emotional intelligence with the Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT). *Psicothema*, 18 (SUPPL.1), 34–41. Retrieved from: <https://www.psicothema.com/pdf/3273.pdf>
- McEwen, B. (2000). The neurobiology of stress: From serendipity to clinical relevance. *Brain Research*, 886(1–2), 172–189. Retrieved from: [https://doi.org/10.1016/S0006-8993\(00\)02950-4](https://doi.org/10.1016/S0006-8993(00)02950-4)
- Mendez, A. (2013). *Relación entre la inteligencia emocional y el estrés en los mandos medios del área administrativa de un Institución bancaria Guatemalteca*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Mendez-Aura.pdf>
- Merlo, V. (2014). Estrés laboral, factor de riesgo para la diabetes. Recuperado de <https://holadoctor.com/es/ayuda-y-recursos/estrés-laboral-factor-de-riesgo-para-diabetes>
- Miskulin, K. (2018). *Optimismo Disposicional y Afrontamiento en Padres de Niños con Autismo*. (Tesis para optar el grado de licenciatura). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú. Recuperado de: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624869/Miskulin_G_K.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Miranda, B. (2008). *Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del hospital "Dr. Domingo Luciani."* (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Andrés Bello. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3698.pdf>
- Muzquiz, C., y Aguilar, K. (2007). *Psicología y Desarrollo Orienta. Mexico*. Recuperado de http://www.uman.edu.mx/boletin/orienta_febrero_2007.pdf
- Moya, F. (2017). *Burnout, optimismo y deporte*. (Tesis de Doctorado). Universidad Católica de Murcia. España. Recuperado de <http://repositorio.ucam.edu/handle/10952/2679>
- Noguera, K. (2017). *Bienestar espiritual y resiliencia en estudiantes de dos universidades de Lurigancho*. (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana Unión, Perú. Recuperado de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/414/Karen_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Otero, J., Luengo, A., Romero, E., Gomez, J. y Castro, C. (1998). *Psicología de la personalidad. Manual de prácticas*. Barcelona. Ariel Practicum. Recuperado de <https://www.casadellibro.com/libro-psicologia-de-la-personalidad-manual-de-practicas/9788434428348/629205>
- Pacheco, E., y Durán, M. (2011). Inteligencia emocional y su relación con los niveles de burnout, engagement y estrés en estudiantes universitarios. *Revista de Educación*, (342), 239–256. Recuperado de <https://doi.org/10.4321/S1132-12962006000200006>
- Pastells, S., y Font, A. (2014). Optimismo disposicional y Calidad de vida en mujeres con cáncer de mama. Universidad Autónoma de Barcelona. *Revista de Psicooncología*, (11), 19-29. Recuperado de: <https://revistas.ucm.es/index.php/PSIC/article/viewFile/44914/42830>
- Pérez, N., Cantero, M., & Castejón, J. (2009). ¿ Contribuye el optimismo en la inteligencia Emocional , la empatía y la personalidad ?. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, (4), 33–44. Recuperado de. http://infad.eu/Revista_INFAD/2009/n1/volumen4/INFAD_010421_33-44.pdf
- Pérez, N., y Castejon, J. (2017). *Relaciones entre la intelgencia emocional y el cociente intelectual con el rendimiento academico en estudiantes universitarios*. Universidad de Alicante. Recuperado de <http://reme.uji.es/articulos/numero22/article6/texto.html>
- Peterson, C., & Seligman, M. (1984). This Week's Citación Classic. *Psychological Review*, (91), 347–374. <https://doi.org/10.1037/0033-295X.91.3.347>
- Piñar, M., y Fernandez, J. (2011). La influencia de la inteligencia emocional en el estrés, la disonancia emocional y el rendimiento de tripulantes de cabina de pasajeros. Universidad de Murcia, España. *Anales de psicología*, (27), pp. 65-70. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16717018008>
- Rathi, N. y Rastogi, R. (2007). El significado en la vida y el bienestar psicológico en preadolescentes y adolescentes. *Revista de la Academia India de Psicología Aplicada*, 33 (1), 31-38.
- Remor, E., Amorós, M., y Carroble, J. (2006). El optimismo y la experiencia de ira en relación con el malestar físico. *Anales de Psicología*, 22(1), 37–44. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/167/16722105.pdf>
- Reyes, C. (2016). 8 Características de las personas Optimistas. Recuperado de

- <https://pensamientocarlosreyes.com/2016/10/17/8-caracteristicas-de-las-personas-optimistas/>
- Rodríguez, E. (2015). 5 beneficios de ser optimistas. Recuperado de <https://lamenteesmaravillosa.com/5-beneficios-de-ser-optimistas/>
- Sánchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Abierta Interamericana. Recuperado de http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC_111_836.pdf
- Scheier, M., & Carver, C. (1985). *Optimism, coping and Health: Assessment and implications of generalized outcome expectancies*.
- Scheier, M., & Carver, C. (1985). *Optimism, coping, and health: Assessment and implications of generalized outcome expectancies*. *Health Psychology*, 4(3), 219–247. <https://doi.org/10.1037/0278-6133.4.3.219>
- Seligman, M. (1999a). *Niños optimistas: cómo prevenir la depresión en la infancia*. Barcelona: Grijalbo. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=239732>
- Seligman, M. (1999b). *Niños optimistas: cómo prevenir la depresión en la infancia*. Grijalbo. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=239732>
- Shapiro, L. (1997). *La inteligencia emocional en los niños*. Buenos aires: Ediciones B. Argentina. Recuperado de http://www.holista.es/spip/IMG/pdf/Inteligencia_Emocional_de_los_ninos.pdf
- Talledo, K. (2017). *Optimismo disposicional y procrastinación académica en estudiantes de Psicología de una universidad privada de Lima 2015*. Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6226/Talledo_SKE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Taranu, O. (2011). *Estudo da relação entre resiliência e espiritualidade numa mostra portuguesa* (Tesis inédita de grado). Universidad de Lisboa, Brasil. Recuperado de https://docs.di.fc.ul.pt/bitstream/10451/4338/1/ulfpie039540_tm.pdf.
- Tecnologico de Costa. (2014). La nueva era digital. Recuperado de <https://www.tec.ac.cr/pensis/articulos/nueva-era-digital>
- Toro, I., y Parra, D. (2006). *Método y conocimiento: metodología de la investigación*. Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT.
- Torres, M. (2017). *Análisis de los factores que desencadenan estrés en los jóvenes trabajadores: el contexto de lima*. (Tesis de Licenciatura). Universidad San ignacio de Loyola, Perú. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2984/1/2017_Torres_Estres-en.los-jovenes.pdf
- Universia Puerto Rico. (2014). 5 razones por las que debes tener una actitud optimista. Recuperado de <http://noticias.universia.pr/empleo/noticia/2014/07/29/1101358/5-razones-debes-tener-actitud-optimista.pdf>
- Ureña, P. Barrantes, B. (2014). Bienestar psicologico, espiritualidad en el trabajo, y percepcion subjetiva de la salud en el personal académico y administrativo de la Universidad Nacional. Costa Rica. *Revista electrico Educare*, (18), 155-175.

Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194129374008.pdf>

- Vallejo, M., y Bolatin, J. (2009). Los programas de atención a la diversidad y los centros de educación secundarias: claves organizativas, recursos. *Revista de curriculum y formación de profesorado*, 3. Recuperado de <http://www.ugr.es/~recfpro/rev133ART5.pdf>
- Varela, M. (2017). 5 características de un estudiante que trabaja. Recuperado de <https://blogs.unitec.mx/vida-universitaria/caracteristicas-de-un-estudiante-que-trabaja>
- Weinstein, N. D., & Klein, W. M. (1996). Unrealistic Optimism: Present and Future. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 15(1), 1–8. <https://doi.org/10.1521/jscp.1996.15.1.1>
- White, E. (1873). *Palabras de vida del gran Maestro*. Buenos Aires: Casa Editora Sudamericana.
- White, E. (1997). *Mente, carácter y personalidad Tomo I*. Buenos Aires: Casa Editora Sudamericana.
- Zaccagnini, J. (2004). ¿Qué es la inteligencia emocional? Las relaciones entre pensamientos y sentimientos en la vida cotidiana. *Biblioteca Nueva*. Recuperado de <https://www.agapea.com/libros/Que-es-inteligencia-emocional-La-relacion-entre-pensamientos-y-sentimientos-en-la-vida-cotidiana-9788497423113-i.htm>

Anexos

Fiabilidad

Fiabilidad de la escala de Optimismo

La fiabilidad global de la escala se valoró calculando el índice de la consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach. En la tabla 19 se observa que la consistencia interna global de la escala (10 ítems) en la muestra estudiada es de ,206 que puede ser valorado como indicador de una fiabilidad media ya que no supera el punto de corte igual a .70, considerando como indicador de una buena fiabilidad para los instrumentos de medición psicológica.

Tabla 19

Estimación de consistencia interna de la escala de Optimismo

| Escala | Nº de Ítems | Alpha de cronbach |
|-----------|-------------|-------------------|
| Optimismo | 10 | .558 |

Fiabilidad de la escala de Inteligencia emocional

La fiabilidad global de la escala y de sus dimensiones se valoró calculando el índice de la consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach. En la tabla 20 se observa que la consistencia interna global de la escala (24 ítems) en la muestra estudiada es de ,206 que puede ser valorado como indicador de una elevada fiabilidad ya que supera el punto de corte igual a .70, considerando como indicador de una buena fiabilidad para los instrumentos de medición psicológica.

Tabla 20

Estimación de consistencia interna de la escala inteligencia emocional

| Sub dimensiones | Nº de Ítems | Alpha de Cronbach |
|------------------------|-------------|-------------------|
| Percepción emocional | 8 | .759 |
| Comprensión emocional | 8 | .893 |
| Regulación Emocional | 8 | .865 |
| Inteligencia emocional | 24 | .911 |

Fiabilidad de la escala de Estrés laboral

La fiabilidad global de la escala y de sus dimensiones se valoró calculando el índice de la consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach. En la tabla 21 se observa que la consistencia interna global de la escala (15 ítems) en la muestra estudiada es de ,206 que puede ser valorado como indicador de una elevada fiabilidad ya que supera el punto de corte igual a .70, considerando como indicador de una buena fiabilidad para los instrumentos de medición psicológica.

Tabla 21

Estimación de consistencia interna de la escala estrés laboral

| Sub dimensiones | Nº de Ítems | Alpha de cronbach |
|---------------------|-------------|-------------------|
| Trabajo en sí mismo | 6 | .843 |
| Contexto laboral | 6 | .830 |
| Carga de trabajo | 3 | .723 |
| Estrés laboral | 15 | .919 |

Validez

Validez de constructo sub test-tes de inteligencia emocional

Como se aprecia en la tabla 22 los coeficientes de correlación de Pearson (r) son altamente significativos, lo cual confirma que la escala presenta validez de constructo. Asimismo, los

coeficientes que resultan de la correlación entre cada uno de las dimensiones y el constructo en su globalidad son altos, además de ser altamente significativos.

Tabla 22

Correlaciones de sub test-test de inteligencia emocional

| Componentes | Inteligencia emocional | |
|-----------------------|------------------------|------|
| | Rho | p |
| Percepción emocional | ,774** | .000 |
| Comprensión emocional | ,872** | .000 |
| Regulación Emocional | ,829** | .000 |

Instrumento de aplicación para medir Optimismo

Adaptación al castellano del LOT-R (Otero, Luengo, Romero, Gómez y Castro, 1998).

A. Datos Sociodemográficos: Marque o escriba su respuesta según corresponda

1. Edad:
2. Estado Civil: Soltero (1) Casado (2) Divorciado (3)
3. Procedencia: Costa (1) Sierra (2) Selva (3)
4. Facultad: F.C.S (1) F.T (2) F.C.E (3) F.C.H.E (4) F.I.A (5)
5. Campañas de colportaje: 1 Campaña (1) 2 a 4 Campañas (2)
5 a más Campañas (3)

B. INSTRUCCIONES: Lee con atención las preguntas y marca con una (x) la casilla con la respuesta que más te identifiques. Recuerda que aquí no hay respuestas verdaderas, ni falsas, todo depende de cómo tú piensas, sienes y actúas.

| | | | | |
|-----------------------------------|---------------------|-------------|------------------|--------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Estoy completamente en desacuerdo | Estoy en desacuerdo | Indiferente | Estoy de acuerdo | Estoy completamente de acuerdo |

| Ítem | Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------|---|---|---|---|---|---|
| 1 | En tiempos difíciles, suelo esperar lo mejor. | | | | | |
| 2 | Me resulta fácil relajarme. | | | | | |
| 3 | Si algo malo me tiene que pasar, estoy seguro de que me Pasará. | | | | | |
| 4 | Siempre soy optimista en cuanto al futuro. | | | | | |
| 5 | Disfruto un montón de mis amistades. | | | | | |
| 6 | Para mí es importante estar siempre ocupado. | | | | | |
| 7 | Rara vez espero que las cosas salgan a mi manera. | | | | | |
| 8 | No me disgusto fácilmente. | | | | | |
| 9 | Casi nunca cuento con que me sucedan cosas buenas. | | | | | |
| 10 | En general, espero que me ocurran más cosas buenas que malas. | | | | | |

Instrumento de aplicación para medir la Inteligencia emocional- TMMS-24

A. Instrucciones: A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una “X” la respuesta que más se aproxime a sus preferencias.

Recuerda que no hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas ni malas, no emplee mucho tiempo en cada respuesta.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|-----------------|---------------------|----------------|-----------------------|
| Nada de Acuerdo | Algo de Acuerdo | Bastante de acuerdo | Muy de Acuerdo | Totalmente de acuerdo |

| Nº | Descripción | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Presto mucha atención a los sentimientos | | | | | |
| 2 | Normalmente me preocupo mucho por lo que siento | | | | | |
| 3 | Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones | | | | | |
| 4 | Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo. | | | | | |
| 5 | Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos. | | | | | |
| 6 | Pienso en mi estado de ánimo constantemente. | | | | | |
| 7 | A menudo pienso en mis sentimientos. | | | | | |
| 8 | Presto mucha atención a cómo me siento. | | | | | |
| 9 | Tengo claros mis sentimientos. | | | | | |
| 10 | Frecuentemente puedo definir mis sentimientos. | | | | | |
| 11 | Casi siempre sé cómo me siento | | | | | |
| 12 | Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas. | | | | | |
| 13 | A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones. | | | | | |
| 14 | Siempre puedo decir cómo me siento. | | | | | |
| 15 | A veces puedo decir cuáles son mis emociones. | | | | | |
| 16 | Puedo llegar a comprender mis sentimientos. | | | | | |
| 17 | Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista. | | | | | |
| 18 | Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables. | | | | | |
| 19 | Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida. | | | | | |
| 20 | Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal. | | | | | |
| 21 | Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme. | | | | | |
| 22 | Me preocupo por tener un buen estado de ánimo. | | | | | |
| 23 | Tengo mucha energía cuando me siento feliz. | | | | | |
| 24 | Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo. | | | | | |

Cuestionario de Estrés Laboral

A. Instrucciones: Usando algunas de las cinco opciones en la parte superior de la tabla, marcar con una X el recuadro que describa mejor *cómo te sientes afectado* en las siguientes 15 situaciones en tu trabajo:

| | | | | |
|----------|-----------|---------------|----------------|---------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Nunca | Raramente | Algunas veces | Con frecuencia | Casi todo el tiempo |

| Ítem | Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Sentir que tienes poca autoridad para cumplir con tus responsabilidades. | | | | | |
| 2 | Sentir que falta claridad en el alcance y responsabilidades de tu trabajo. | | | | | |
| 3 | Desconocer las oportunidades de avance o promoción que existen para ti. | | | | | |
| 4 | Sentir que tienes demasiado trabajo, que posiblemente no se puede terminar en un día de trabajo normal. | | | | | |
| 5 | Pensar que no puedes satisfacer requerimientos que entran en conflicto solicitados de personas diferentes. | | | | | |
| 6 | Sentir que no estás totalmente calificado para mejorar tú trabajo. | | | | | |
| 7 | Desconocer lo que tu jefe inmediato piensa sobre ti y cómo evalúa el desempeño. | | | | | |
| 8 | El hecho de que no puedas obtener la información necesaria para realizar tu trabajo. | | | | | |
| 9 | Tener que tomar decisiones que afectan la vida de gente que tú conoces en el trabajo. | | | | | |
| 10 | Sentir que no puedas ser apreciado y aceptado por la gente con la que trabajas. | | | | | |
| 11 | Sentir que no puedas influir en las decisiones y acciones que te afectan por parte de tu jefe inmediato. | | | | | |
| 12 | Desconocer que espera de ti la gente con la que trabajas. | | | | | |
| 13 | Pensar que la cantidad de trabajo que tienes pueda inferir con que también se hace el trabajo. | | | | | |
| 14 | Sentir que tienes que hacer cosas en el trabajo que van en contra de lo que tú juzgas debería hacerse. | | | | | |
| 15 | Sentir que tu trabajo tiende a interferir con tu vida familiar. | | | | | |

Gracias, ¡Que tengas un excelente día!



Una Institución Adventista

Lima, Ñaña, 10 de Diciembre de 2018

Lic. Fabiano Paulo de Andrade
Director del Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC)
Presente

Asunto: Autorización del Comité de Ética para el desarrollo de la investigación

De nuestra consideración:

Tenemos el agrado de dirigirnos a usted para expresar un cordial saludo y desear muchas bendiciones en las funciones que desempeña.

Mediante la presente tenemos a bien presentar a los investigadores Daniel Muñoz Mora identificado con DNI 46844040, Medalith Herrera Chininin identificada con DNI 72176143, asesorados por la Mg. Maritza Mendoza Galarza identificada con DNI 42363679, docente de Psicología de la Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Peruana Unión (sede).

El comité de ética de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud ha revisado el protocolo de investigación titulado "**Optimismo, inteligencia emocional y estrés laboral en estudiantes que pertenecen al Instituto del Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC) de una universidad privada de Lima - Este, 2018**" presentado por los investigadores antes mencionados y se resuelve **autorizar** el desarrollo de la investigación de acuerdo a los procedimientos mencionados que será aplicado en la facultad que Ud. dignamente dirige.

Agradecemos anticipadamente el apoyo que pueda brindar a los investigadores, a fin de concluir satisfactoriamente este proceso, los resultados obtenidos serán difundidos por los canales correspondientes.

Atentamente




Mg. Katy Puente Guédez
Directora de Investigación FCS




Ps. Jessas Trinidad Ticse
Coord. de Investigación EP Psicología

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor

10 DIC 2018

RECEPCION

Horas: Nombre: 