

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Psicología



Una Institución Adventista

Inteligencia emocional y estrés laboral, en ministros religiosos de una organización religiosa en el sur del Perú, 2018

Por:

Daniel Muñoz Mora

Asesora:

Mg. Ana Rebeca Escobedo Ríos

Lima, diciembre de 2019

ANEXO 07 DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

Mg. Ana Rebeca Escobedo Rios, docente de la Escuela de Posgrado de la Unidad de Posgrado de Psicología, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: ***“Inteligencia emocional y estrés laboral, en ministros religiosos de una organización religiosa en el sur del Perú, 2018”*** constituye la memoria que presenta Daniel Muñoz Mora para aspirar al Grado académico de Maestro en Ciencias de la Familia con mención en Terapia Familiar, 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 constancia en Ñaña, a los *16 día de diciembre* de 2019



Mg. Ana Rebeca Escobedo Rios
ASESORA

Inteligencia emocional y estrés laboral, en ministros religiosos de una organización religiosa en el sur del Perú, 2018

TESIS

Presentada para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Familia
con Mención en Terapia Familiar

JURADO DE SUSTENTACIÓN


Dr. Jorge Luis Reyes Aguilar
Presidente


Mg. Sam Esther Richard Pérez
Secretaria


Mg. Ana Rebeca Escobedo Ríos
Asesora


Mg. Ruth Evelyn Quiroz Soto
Vocal

Lima, 16 de diciembre de 2019

Dedicatoria

A mis padres, María Mora Villegas y Ángel Muñoz Rodríguez, mis más grandes maestros en esta tierra; a mis hermanos, Selene, Hermes, Humberto, Zelmira, Elizabeth, Leonel, Joel y Gisela quienes me alegraron la vida; a mis grandes amigos de Perú, Colombia, Ecuador y Costa Rica por su aliento, motivación, e inspiración. Finalmente, a todos los ministros religiosos del Perú que dedican sus vidas a la noble causa de predicar el evangelio en distintas partes del Perú y del mundo.

Agradecimientos

A Dios, mi Salvador, Redentor y Ayudador permanente, quien se ha manifestado en mi vida de forma milagrosa.

A mi familia, por ser el motor de mi motivación en la trayectoria de conquistar mis sueños.

A la Mg. Ana Escobedo, por el asesoramiento debido en el desarrollo de este estudio.

A mis docentes, que fueron instrumentos importantes en mi desarrollo académico.

A mis compañeros de maestría, que me permitieron pasar momentos bellos en clases.

A mis grandes amigos, por su motivación y apoyo para lograr mis objetivos y metas.

Finalmente, un agradecimiento especial a la Sra. Fani Peralta, por su ánimo permanente

Índice de contenido

Dedicatoria	iv
Agradecimientos	v
Índice de contenido	vi
Índice de tablas	ix
Índice de anexos	x
Símbolos usados.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción.....	xiv
Capítulo I.....	16
El problema	16
1. Planteamiento del problema	16
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
Capítulo II.....	22
Marco teórico	22
1. Presuposición filosófica	22
2. Antecedentes de la investigación.....	24
2.1. Antecedentes internacionales	24
2.2. Antecedentes nacionales	27

3.	Bases teóricas	29
3.1.	Inteligencia emocional.....	29
3.2.	Estrés laboral	36
4.	Definición de términos	47
5.	Hipótesis de la Investigación	49
5.1.	Hipótesis general.....	49
5.2.	Hipótesis específicas.....	49
Capítulo III.....		49
Materiales y Métodos		49
1.	Diseño y tipo de investigación	49
2.	Variables de la investigación	50
2.1.	Definición conceptual de las variables	50
2.2.	Operacionalización de las variables	50
3.	Delimitación geográfica y temporal.....	55
4.	Población y muestra	55
4.1.	Criterios de inclusión y exclusión	56
5.	Instrumentos	56
5.1.	Escala TMMS-24 de inteligencia emocional de Salovey y Mayer	56
5.2.	Cuestionario de estrés laboral de Cabrera y Urbiola (2012)	57
6.	Proceso de recolección de datos.....	59
7.	Procesamiento y análisis de datos.....	59
Capítulo IV		60
Resultados y discusión.....		60
1.	Resultados.....	60
1.1.	Análisis descriptivos	60
1.2.	Prueba de normalidad de las variables de estudio.....	68

1.3. Análisis inferencial.....	69
2. Discusión	70
Capítulo V	74
Conclusiones y recomendaciones.....	74
1. Conclusiones	74
2. Recomendaciones	75
Referencias	76

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable inteligencia emocional.....	51
Tabla 2. Operacionalización de la variable estrés laboral.....	52
Tabla 3. Características de la muestra.....	53
Tabla 4. Niveles de inteligencia emocional en ministros religiosos.....	59
Tabla 5. Niveles de inteligencia emocional según el lugar de procedencia.....	60
Tabla 6. Niveles de inteligencia emocional según edad.....	61
Tabla 7. Niveles de inteligencia emocional según años de trabajo.....	62
Tabla 8. Niveles de estrés laboral en ministros religiosos	63
Tabla 9. Niveles de estrés laboral según el lugar de procedencia.....	64
Tabla 10. Niveles de estrés laboral según edad.....	65
Tabla 11. Niveles de estrés laboral según años de trabajo	66
Tabla12. Prueba de normalidad mediante Kolmogorov-Smirnov.....	67
Tabla13. Correlación entre inteligencia emocional y estrés laboral.....	68

Índice de anexos

Anexo 1. Cuestionario de Estrés Laboral.....	85
Anexo 2. Escala de Inteligencia Emocional.....	87
Anexo 3. Autorización de aplicación de pruebas.....	89

Símbolos usados

A continuación, se presentan los principales símbolos usados para facilitar la lectura de los lectores.

TMMS-24: Instrumento para medir Inteligencia emocional

CEL: Cuestionario de Estrés laboral

OMS: Organización Mundial de la Salud.

OIT: Organización Internacional del Trabajo

Rho: Coeficiente de Correlación de Spearman

P: Significancia

<: Menor

>: Mayor

*: Significativo

** : Altamente significativo

n: Número de personas

%: Porcentaje

Resumen

La investigación tuvo por objetivo determinar si existe relación significativa entre inteligencia emocional y estrés laboral en ministros religiosos de una organización eclesíástica en el sur del Perú, 2018. Se utilizó un diseño no experimental, de corte transversal y alcance correlacional. Se llevó a cabo en un grupo de 117 ministros religiosos del Perú. Los instrumentos usados fueron 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). Los resultados demostraron que no existe relación estadísticamente significativa ($\rho = -.074$ $p > .430$) entre inteligencia emocional y estrés laboral en ministros religiosos de una organización eclesíástica del Perú, 2018. Sin embargo, en las dimensiones Comprensión de los estados emocionales y Estrés laboral se corroboró que existe relación inversa, débil y altamente significativa ($\rho = -.260^{**}$, $p < .005$).

Palabras clave: *Inteligencia emocional, estrés laboral, ministros religiosos.*

Abstract

The objective of this research was to determine if there is a significant relationship between emotional intelligence and work stress in religious ministers of an ecclesiastical organization in southern Peru, 2018. A non-experimental, cross-sectional and correlational-scope design was used. It was carried out in a group of 117 religious ministers of Peru. The instruments used were the scale TMMS-24 of emotional intelligence of Salovey and Mayer Adapted by Fernandez (2004) and the questionnaire of work stress, of Cabrera and Urbiola (2012). The results showed that there is no statistically significant relationship ($\rho = -.074$ $p > .430$). between emotional intelligence and work stress in religious ministers of an ecclesiastical organization of Peru, 2018. However, in the dimension of understanding of emotional states and work stress it was corroborated that there is an inverse, weak and highly significant relationship ($\rho = -.260^{**}$, $p < .005$).

Keywords: *Emotional intelligence, work stress, religious ministers.*

Introducción

Según B. Miranda (2008), el estrés laboral es una reacción de las personas hacia exigencias y presiones laborales que no se concuerdan a sus conocimientos previos y sus capacidades, esto permite que se ponga a prueba su capacidad para afrontar la situación. Sin duda, el estrés laboral en los últimos años ha aumentado progresivamente en la vida de las personas en el mundo. Entre las distintas nominaciones que se le ha dado está la de “el mal del siglo XXI”, sin obviar que se le ha considerado una enfermedad (Kindruk, 2016).

Según la página Web de Radio Programas del Perú (2015), en una encuesta conducida por el Instituto Integración, en la que intervinieron 2,200 participantes en 19 departamentos ubicados en el Perú, se evidenció que el 58% de los peruanos manifiesta haber sufrido escenas de estrés laboral marcadamente altas y moderadas.

En lo referente a la inteligencia emocional, Goleman (1995) la define como la capacidad de conducir bien las emociones y mantener el equilibrio en distintos momentos y circunstancias. En este proceso, las personas manifiestan un respeto al ser humano de forma sobresaliente discriminando las conductas positivas de las negativas, entendiendo sus diferencias y valorando sus virtudes. Por su lado, Sánchez (2006) afirma que la disminuida capacidad para dirigir las emociones tiene consecuencias desastrosas en la vida de los seres humanos; Afecta la relación de pareja, la comunicación con los hijos, el trabajo, causa envidia, dolor, angustia y, en muchos casos, hasta la muerte. En cuanto a la correspondencia entre inteligencia emocional y estrés laboral, Zaccagnini (2004) asevera que, para el buen funcionamiento del ser humano, es de vital importancia tener niveles adecuados de

inteligencia emocional. En esta línea de pensamiento, Fernández y Extremera (2005) manifiestan que un buen manejo de las emociones de las personas les permite reducir el riesgo de padecer estrés en sus labores, pues la inteligencia emocional cumple la función de proteger de las reacciones emocionales negativas.

Teniendo presente lo mencionado, el presente estudio tiene como objetivo principal el determinar si existe relación estadísticamente significativa entre inteligencia emocional y estrés laboral en ministros religiosos de una organización eclesiástica del Perú, 2018. En cuanto al contenido, la investigación está estructurada en cinco capítulos. El primer capítulo expone el planteamiento de la investigación, la pregunta general y las preguntas específicas de la investigación, así como el objetivo general y los objetivos específicos, además de la respectiva justificación. En cuanto al segundo capítulo, se presenta información sistematizada sobre el marco teórico de las variables, la cosmovisión bíblica, antecedentes nacionales e internacionales y los correspondientes enfoques de la investigación. En el tercer capítulo se observa el método de investigación y los materiales; además, se detallan las características de la muestra, descripción de los instrumentos y la explicación del procesamiento y análisis de datos. Por su parte, el cuarto capítulo detalla los resultados descriptivos, resultados inferenciales y la correspondiente discusión de los resultados. Finalmente, en el quinto capítulo se ubican las conclusiones de la investigación y sus respectivas recomendaciones..

Capítulo I

El problema

1. Planteamiento del problema

Cabrera y Urbiola (2012) definen al estrés laboral como una reacción que tienen las personas frente a características del ambiente, percibidas por él como amenazantes, lo que permite el desentendimiento entre la persona y el ambiente, el trabajo propiamente y sus demandas. Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS) afirma que el estrés laboral tiene repercusiones negativas en la salud psicológica y física de las personas. Sin embargo, también repotencia a las organizaciones donde laboran (OMS, 2004). Por su parte, Kindruk (2016) afirma que el estrés laboral es una enfermedad que, en los últimos años, se ha incrementado sobremanera en el mundo, a tal punto que se le ha denominado el mal del siglo XXI.

En esta línea de pensamiento, Bedoya (2012) manifiesta que el estrés laboral es estimado como un trastorno biopsicosocial que afecta a las personas sin discriminación de sexo o edad. Mientras que F. Sánchez (2011) declara que el estrés laboral ha llegado a ser un problema tan común en el mundo que es prioridad en la atención de salud. Además, dice que la mayoría de la población padece de estrés laboral debido a la influencia que tiene la tecnología sobre el medio laboral, familiar y social. En ese contexto, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el 2016 aseveraba que las investigaciones sobre el estrés laboral se habían incrementado en los últimos 30 años

de forma sobresaliente, sobre todo el estrés relacionado a la fuente de trabajo y sus gestiones (OIT, 2016).

Extremara, Durán y Rey (2007) afirman que hay estudios a nivel mundial sobre el estrés laboral. Estos evidencian que los trabajadores que residen en Europa usualmente son afectados por diversas presiones laborales que sufren en sus empleos, lo que ha permitido aseverar que la actividad laboral es un disparador de estrés sobresaliente. Por su parte, Opere (2018) confirma que un tercio de los trabajadores europeos sufre estrés laboral y las evidencias señalan que las cifras seguirán en aumento. También, la *American Psychological Association* (APA) muestra datos pertinentes al respecto, entre ellos, la tercera parte de la población en los Estados Unidos vive un estado de estrés extremo, mientras que el 48 % considera que su estrés laboral aumentado en los últimos cinco años (citado por Merlo, 2014). De manera específica, la Expok (2017) afirma que los países con mayor porcentaje de personas que sufren estrés laboral son Estados Unidos con el 59%, China con el 73% y México con un 75%.

En Sudamérica también se evidencia la presencia de estrés laboral. Entre los países con la más alta incidencia, Argentina encabeza la preocupante lista. Según la Organización Mundial del Trabajo, para conocer parte de la realidad y a fin de disminuir este mal, se realizó una investigación con 100 participantes. Se pudo evidenciar que el 65% de los trabajadores sufre estrés laboral con repercusiones psicosomáticas y solo un 18 % se mantiene estable.

En cuanto al Perú, el 2014 se realizó una investigación a cargo de la Compañía Peruana de Estudios de Mercados y Opinión pública (CPI) a más de dos mil doscientas

personas en 19 departamentos. Los resultados revelaron que el 58% de los participantes manifestó haber sufrido situaciones de estrés laboral marcadamente altas y moderadas. (citado por Castillo y Rodríguez, 2016).

BarOn (1997) define a la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades para la dirección personal, lo que involucra emociones y sentimientos, generando en la persona recursos que le permite una mejor adaptación al medio donde se encuentra. Asimismo, M. Sánchez (2006) afirma que uno de los problemas más grandes que afronta la humanidad, tiene que ver con la disminuida capacidad para direccionar las emociones y sentimientos. Frecuentemente la mala o carente capacidad de dirección ha llevado a repercusiones trágicas. La incapacidad para dirigir la ira, el rencor, tristeza, impulsos, etc., ha desencadenado efectos negativos tales como el abuso sexual, las agresiones físicas y psicológicas, etc.

Todos estos elementos permiten asumir la posible relación entre inteligencia emocional y estrés laboral. En relación a esto, Zaccagnini (2004) asevera que la percepción de las emociones, comprensión y regulación de las emociones, son habilidades destacadas para la salud integral de las personas y su desarrollo personal.

Por otra parte, Fernández y Extremera (2005) manifiestan que una apropiada inteligencia emocional permite la disminución del riesgo de padecer enfermedades laborales entre ellas el estrés laboral, debido que la inteligencia emocional se considera como un factor importante para el cuidado de las emociones positivas y, sobre todo, permite una mejor resistencia a las situaciones estresantes.

En lo que respecta a la población Ministros religiosos, la revista brasileña “Cristianismo Hoje” informa que existe un crecimiento continuo del número de pastores

que está abandonando el ministerio pastoral. Asimismo, la revista, Christianity Today declara que en los Estados Unidos existe una alta tasa de licencias de pastores. En relación a la deserción de pastores, el instituto Francis Scheffer corrobora en su investigación que cada mes 1500 pastores dejan sus ministerios. Entre las razones preponderantes se ubica el estrés laboral. Además, investigaciones en los Estados Unidos reportan que el 70% de ministros religiosos reconoce que tienen problemas de depresión y estrés (Lira, 2012).

A partir de lo señalado, el tema posee relevancia, más aun tratándose de una población que, en teoría, debiera tener mayores herramientas de protección frente a este mal. Lo cierto es que las evidencias muestran a un grupo de personas en el que se ha observado deficiencias en sus relaciones interpersonales, adaptabilidad, relaciones intrapersonales y estrés.

2. Formulación del problema

2.1. Problema general

- ¿Existe relación significativa entre inteligencia emocional y estrés laboral en ministros religiosos de una organización eclesiástica en el sur del Perú, 2018?

2.2. Problemas específicos

- ¿Existe relación significativa entre percepción emocional y estrés laboral en ministros religiosos de una organización eclesiástica en el sur del Perú, 2018?
- ¿Existe relación significativa entre comprensión de los estados emocionales y estrés laboral en ministros religiosos de una organización eclesiástica en el sur del Perú, 2018?

- ¿Existe relación significativa entre regulación de las emociones y estrés laboral en ministros religiosos de una organización eclesiástica en el sur del Perú, 2018?

3. Justificación

A raíz de los problemas de salud mental que se observa en la sociedad contemporánea, la inteligencia emocional ha despertado un superlativo interés a lo largo de este último siglo, no solo en el ámbito de la psicología sino en otras disciplinas, puesto que el estrés laboral es considerado el mal del siglo XXI (Kindruk, 2016).

El presente estudio es justificable por el hecho de que intentará conocer como el nivel de inteligencia emocional se relaciona con el estrés laboral en una población que no era considerada vulnerable, pero que la realidad muestra que sí lo era como son los ministros eclesiásticos de una organización religiosa en el sur del Perú, 2018.

Además, hasta donde se ha investigado, no se han encontrado estudios realizados sobre este tema en la población de ministros eclesiásticos de una organización religiosa en el Sur del Perú. Esto implica que sería el primero de esta clase, cualidad que le otorga suma importancia y hace justificable su estudio.

Por otra parte, dicho estudio es relevante para los administradores de dicha organización, porque podrán conocer los niveles de inteligencia emocional y estrés laboral que tienen los ministros religiosos de dicha organización. Estos resultados darán espacio para sugerir programas, talleres, seminarios, consejería, etc. Así también ayudará a los profesionales del área (psicólogos organizacionales, especialistas en desarrollo personal, salud pública, terapeutas, etc.) para que puedan intervenir, sobre todo en el campo de la intervención primaria.

Finalmente, los resultados de dicha investigación servirán de soporte teórico para estudios posteriores, así como el empleo de los instrumentos en otras poblaciones similares o disímiles.

4. Objetivos de la Investigación

4.1. Objetivo general

- Determinar si existe relación significativa entre inteligencia emocional y estrés laboral en ministros religiosos de una organización eclesiástica en el sur del Perú, 2018.

4.2. Objetivos específicos

- Conocer si existe relación significativa entre percepción emocional y estrés laboral en ministros religiosos de una organización eclesiástica en el sur del Perú, 2018.
- Establecer si existe relación significativa entre comprensión de los estados emocionales y estrés laboral en ministros religiosos de una organización eclesiástica en el sur del Perú, 2018.
- Descubrir si existe relación significativa entre regulación de las emociones y estrés laboral en ministros religiosos de una organización eclesiástica en el sur del Perú, 2018.

Capítulo II

Marco teórico

1. Presuposición filosófica

La Biblia respalda la importancia de la inteligencia emocional. Aun cuando el termino no es bíblico, el concepto sí lo es. Las sagradas escrituras animan indirectamente a poder desarrollar la inteligencia emocional. En algunos versículos se recomienda a tener cuidado al hablar pronto sin pensar, tal como se encuentra en Proverbios (13:3). Asimismo, en otro versículo del mismo libro de Proverbios (14:29) se aconseja a ser pacientes y prudentes al reaccionar, en vez de ser necios al actuar impulsivamente. Da espacio para afirmar que Dios anhela que sus hijos dirijan sus emociones, ya que una palabra mal dicha o una conducta impulsiva, podrían llevarnos a la desgracia. También, Proverbios 13:3 afirma que tener el manejo de las emociones es importante porque nos brindará regocijo; por el contrario, no manejarlas adecuadamente producirá frustración, dolor todos los días.

Jesús mismo es el paradigma de una persona con inteligencia emocional, pues, a pesar de padecer muchas dificultades, supo tolerar toda clase de maltrato por amor a

nosotros. Su conducta es una muestra de que sí es posible controlar nuestras emociones, con una dosis alta de resiliencia pese a los factores externos que lo afectaron.

Por otro lado, existe un conjunto de versículos que, de manera implícita, aluden al estrés laboral, situación entendible en el contexto de personajes con una propensión a sufrir una alta carga emocional. Por ejemplo, se aconseja a depositar todas las dificultades confiando en que Dios tiene cuidado de cada uno de nosotros. (1 Pedro 5: 7). Antes de sentir frustraciones, debemos agradecer con alabanzas y oraciones tal como está escrito en Filipenses 4:6. Sobre todo, confiando en Dios, porque nunca abandona a sus hijos fieles (Salmo 55:22). Por esta razón, debemos encomendar nuestra vida, planes, sueños, trabajo y familia en las manos de Dios. Proverbios (16:3) Estos textos hacen referencia a que el ser humano puede, en muchas circunstancias, pasar por momentos de estrés laboral; sin embargo, el Señor Jesús puede ayudar al ser humano a llevar sus cargas y consolarlo.

Asimismo, la Biblia registra el momento más estresante en la experiencia de Jesús y en el que hace uso de un gran control emocional (San Mateo 36:39). La Biblia registra que Jesús tenía suma agonía, por los pecados de la humanidad; no obstante, no se dejó caer presa de la desesperación, más bien acudió a los pies de su padre, demostrando que todo sentimiento negativo o estresante puede esfumarse si nos fortalecemos en su poder aferrándonos a la promesa que nos dará paz (Filipenses 4:13).

Por su parte, White (1873) corrobora que Cristo es el modelo a seguir, señala que era manso y humilde y aspiraba a enseñar al hombre a ser perfecto. En esa dirección,

White también alega a favor de reflexionar si el ser humano es dirigido por simples emociones o por la razón, ya que muchas veces los sentimientos lo tornan vulnerable a las asechanzas del mal, perdiendo las posibilidades de ser partícipe del reino de Dios. Por esta razón, White (1997) asevera que se deben disciplinar los pensamientos y la imaginación, porque si los pensamientos son malos, los sentimientos también lo serán y estos se convertirán en conductas inapropiadas para un cristiano que terminará degradando su carácter.

2. Antecedentes de la investigación

2.1. Antecedentes internacionales

Existen escasos estudios relacionados a la población de investigación y las respectivas variables. En primer término, Holguín (2017), realizó un estudio con el propósito de conocer los grados de estrés laboral en Medellín, Colombia en 12 pastores evangélicos de la Iglesia Interamericana. En este estudio descriptivo se usó el cuestionario llamado Perfil de estrés con la finalidad de comprobar el bienestar psicológico y hábitos de salud a pesar de los niveles de estrés, concluyéndose que el estrés laboral no afecta la salud física o mental.

Por su parte, Pérez (2013), en su afán de entender la relación entre la personalidad, inteligencia emocional e inteligencia general respecto al rendimiento académico en los estudiantes de enseñanza superior, realizó una investigación de diseño transaccional de tipo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 604 estudiantes de la Universidad de Alicante, entre los 20 y 54 años de edad. Los instrumentos que se usaron para la recopilación de datos fueron el Inventario de los cinco grandes factores

de personalidad de Costa y McCrae el cual mide personalidad, el TMMS-24 de Salovey, Mayer; Goldman, Turvey y Palfai que mide inteligencia emocional y el Inventario de SSRI de Schutte et al (1998). Los resultados obtenidos exponen que hay una correlación positiva entre inteligencia emocional y rendimiento académico ($r=.139$ $p=.01$ y $r=.114$, $p=.01$).

Por otro lado, Castejón (2016) realizaron un estudio para determinar la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico. Dicha investigación se desarrolló en México con la participación 139 estudiantes de secundaria de la Universidad de Guanajuato con edades entre 14 y 16 años, elegidos según criterio del investigador. El instrumento de inteligencia emocional aplicado fue la Escala tipo Likert, que consta de tres dimensiones con ocho ítems cada uno (TMMS-24). Los resultados mostraron una correlación positiva entre ambas variables.

También Quiles (2016) realizó un estudio denominado: Duración de ciclo pastoral y niveles de satisfacción laboral en pastores de la asociación Paulista del Vale del Paraíba, São Paulo, 2016. Esta investigación fue de tipo descriptivo-correlacional con un diseño no experimental de corte transversal. En este estudio se evidenció que no existe relación estadísticamente significativa entre duración del ciclo pastoral y nivel de satisfacción laboral en pastores de la Asociación Paulista del Vale del Paraíba, Brasil, 2016; de forma similar no existe relación estadísticamente significativa entre duración de ciclo pastoral y relacionamiento laboral, nivel de realización, nivel de motivación en los pastores de la Asociación Paulista del Vale del Paraíba, Brasil, 2016.

Por otra parte, López (2009) realizó un estudio con el objetivo de corroborar la incidencia del síndrome de *burnout* en sacerdotes católicos latinoamericanos y su

relación con la inteligencia emocional. En esta investigación participaron 881 sacerdotes católicos latinoamericanos de México, Puerto Rico y Costa Rica. Para este estudio se usó el instrumento *Maslach Burnout Inventory* (MBI), de Maslach y Jackson (1981) y el Test de Inteligencia Emocional TMMS-24. En este estudio se evidenció una relación estadísticamente significativa entre inteligencia emocional y el síndrome de *burnout*. Así, los sacerdotes que tienen niveles saludables en cuanto al síndrome de desgaste son los que presentan mejores capacidades de dirección emocional y de reparación emocional. Este estudio afirma la necesidad que tienen ministros religiosos de la práctica de estilos de vida saludable, autoconocimiento y autocuidado permanente.

También, F. Sánchez (2011) llevó a cabo su estudio Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria de cereales de la ciudad de San Lorenzo- Santa Fe. Es un estudio correlacional en el que participaron 64 personas entre hombres y mujeres. En cuanto a los instrumentos, se usó el cuestionario de J.M Peiró y J.L Meliá, va a indagar sobre los distintos aspectos del trabajo que producen satisfacción o insatisfacción en algún grado y el BIEPS-A de M. Casullo que evalúa el bienestar psicológico en adultos. En esta investigación se evidenció cierto grado de estrés laboral en los participantes. Entre las causantes más resaltantes está la relación interpersonal, disminuida justicia organizacional y sobrecarga de trabajo. Las variables en cuestión están asociadas en forma negativa, lo mismo sucedió con estrés laboral y bienestar psicológico, los trabajadores con buen bienestar psicológico presentan disminuido estrés, pero, en cuanto al bienestar psicológico y satisfacción laboral, su relación es en forma positiva.

2.2. Antecedentes nacionales

Hasta donde se ha investigado, existen algunos estudios con estas variables en el Perú; sin embargo, no se ha encontrado investigaciones en la población Ministros religiosos.

Araujo y Guerra (2007) ejecutaron una investigación sobre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del nivel directivo, en los establecimientos públicos de Trujillo en la educación Superior. La población es definida, pero se encuentra limitada a las personas de responsabilidad gerencial. Asimismo, la investigación es de tipo descriptivo, cuantitativo correlacional, observacional, diseño no experimental transaccional correlacional-causal. Se plantearon dos instrumentos con respuestas según la escala *Likert*. Los resultados reportan que existe una relación alta y positiva entre las variables estudiadas.

Por su lado, Castro, Gómez, Lindo y Vega (2017) realizaron una investigación con el objetivo de conocer los estilos de afrontamiento al estrés que utilizan las mujeres ejecutivas, su nivel de inteligencia emocional y la relación que existe entre ambas variables. Respecto al tipo de investigación fue un estudio cuantitativo, descriptivo, transaccional, correlacional y no experimental; Los instrumentos utilizados fueron, COPE 60, que identifica el estilo de afrontamiento y Bar-On ICE, instrumento que mide inteligencia emocional. Respecto a la muestra evaluada, fue de 150 mujeres ejecutivas de Lima que tenían un puesto o jefatura con toma de decisión, con nivel de estudio universitario como mínimo y gestión de recursos humanos y financieros. En este estudio se pudo corroborar que el 93% de mujeres ejecutivas de Lima tiene una

inteligencia emocional alta. Además, entre las variables Estilos de afrontamiento e Inteligencia emocional existe correlación positiva baja.

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. Se trata de un estudio de carácter transaccional o transversal de tipo correlacional. La muestra fue de 152 participantes y los instrumentos usados fueron el Instrumento de inteligencia emocional de Hernández (2008) y el Instrumento de nivel de desempeño elaborado y validado por Hernández (2008). Al finalizar la investigación, se concluyó que mientras más alta es la inteligencia emocional en los trabajadores mayor será su desempeño.

Además, Condori (2017) realizó un trabajo de estudio descriptivo correlacional entre la variable Inteligencia emocional y Satisfacción laboral en profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca. Se trata de un diseño no experimental de corte trasversal, con una muestra de 44 profesionales de enfermería. Los instrumentos que se utilizaron fueron Ice-Barón para medir la inteligencia emocional y para la variable Satisfacción laboral se utilizó el instrumento 20/ 23. Los resultados reportaron el alcance de una correlación positiva directa y significativa ($r = .434$) entre las variables estudiadas. Esto indica que a mayor inteligencia emocional aumenta el grado de satisfacción personal.

Por otro lado, Castillo y Rodríguez (2016) realizaron un estudio sobre inteligencia emocional y estrés en educandos de los últimos años de una institución de nivel superior. Su muestra estuvo conformada por doscientos estudiantes. Los instrumentos que se utilizaron fueron el Inventario Emocional Bar-On adaptado para Perú por Nelly

Ugarriza (2001) y la Escala de Apreciación al Estrés General los resultados que se encontraron fueron que no existe relación significativa ($\rho=0.041$; $p=0.57$) entre inteligencia emocional y estrés en los estudiantes.

Por su parte, Peralta y Tunco (2014) realizaron una investigación de tipo descriptivo con diseño correlacional de corte transversal, con una muestra de 71 enfermeras(os). El objetivo fue encontrar la correspondencia de la inteligencia emocional y los estilos de afrontamiento al estrés en enfermeras(os) de áreas críticas (Emergencia, UCI, Clínica y Quemados) del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa-2013. Los instrumentos usados fueron el Cuestionario de inteligencia emocional de Bar-On; y la Escala de estimación de Afrontamiento de COPE. Al terminar la investigación se pudo evidenciar que entre inteligencia emocional y los estilos de afrontamiento al estrés, según la prueba estadística del chi cuadrado y su nivel de significancia, existe relación.

3. Bases teóricas

3.1. Inteligencia emocional

3.1.1. *Definición de inteligencia emocional*

Debido a la gran cantidad de definiciones sobre inteligencia emocional, se presentan las más pertinentes desde 1990 hasta la actualidad. En primer lugar, Salovey y Mayer (1990) la definen como parte de la inteligencia social. Se distingue porque, por un lado, tiene la capacidad de organizar los sentimientos y las emociones propias y de los demás y, por otro, diferenciar las emociones de los sentimientos para poder manejar adecuadamente los sentimientos con los pensamientos, de tal manera que exista un equilibrio.

Más adelante, replantean su definición (Mayer y Salovey, 1997) añadiendo que la inteligencia emocional es entender y saber reconocer las emociones, para luego elaborar y producir la mejor alternativa frente a las adversidades, brindar la mejor solución posible. Por eso, la inteligencia emocional incluye la inteligencia intrapersonal y la interpersonal, así como otras habilidades.

Por su parte, Daniel Goleman asevera que la inteligencia emocional es la habilidad de identificar, reconocer y manejar los propios sentimientos, para motivar y monitorear las relaciones. Incluye además de las inteligencias intrapersonal e interpersonal, la alegría de vivir, con la capacidad de adaptarse y poder controlar la baja tolerancia a la frustración (Goleman, 1995).

Más adelante, BarOn (1997) afirma que la inteligencia emocional es la unión de experiencias personales, emocionales y sociales con las destrezas propias que nos ayudan a mejorar nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar las exigencias y presiones del medio.

Asimismo, Cooper y Sawaf (1997) refieren que la inteligencia emocional es aquello que motiva a buscar el potencial único y el propósito que activa los valores íntimos y aspiraciones que desarrollan a través de los pensamientos, esto implica que, para dar una resolución adecuada en situaciones conflictivas o confusas, debemos de identificar el origen de nuestras emociones negativas, para luego poder manejarlas y controlarlas.

Finalmente, Muñoz (2019) define la inteligencia emocional como la habilidad de equilibrar, razonar y tratar las emociones y sentimientos de la mejor manera, asimismo las relaciones con los demás, de modo que proporcione estrategias en la consecución de metas y objetivos, con el manejo del estrés en la superación de obstáculos.

Esta investigación utiliza como referente la definición de Mayer y Salovey ya que, a partir de esta teoría, se elaboraron los respectivos instrumentos.

3.1.2. Valor de la inteligencia emocional

Es evidente que las investigaciones sobre la inteligencia emocional se encuentran sustentadas en el contexto social, específicamente sobre cómo se desarrolla la persona en su entorno (Shapiro, 1997). Por otra parte, se dice que los tiempos han ido cambiando, porque donde antes el coeficiente intelectual era de mayor estima ahora es más común hablar sobre la importancia de la inteligencia emocional, porque involucra la capacidad de identificar y discriminar nuestras emociones y de los demás, para regularlas y manejarlas de forma saludable. La importancia de la inteligencia emocional gira en torno a la relación que existe entre sentimiento, razonamiento, carácter e instintos morales; el éxito de la persona está garantizado en base a la inteligencia emocional ya que permite tener mejor criterio, balance y equilibrio (Goleman, 1995).

Por su lado, Dubet (2007) menciona que las emociones y cambios de ánimo son inherentes en la vida de las personas. Se trata de reacciones naturales frente a diversos acontecimientos. Lo negativo tiene que ver con las deficiencias y empecinamientos para conducir las emociones, esto afecta la capacidad de razonar y, por ende, el comportamiento humano. Es necesario comprender que la razón caracteriza al ser humano y es la encargada de modelar las emociones, lo que permite tener un equilibrio más saludable (Vallejo y Bolatin, 2009).

3.1.3. Modelos teóricos de la inteligencia emocional

Existe una bibliografía más o menos abundante sobre las teorías de la inteligencia emocional, entre las más resaltantes están:

3.1.3.1. Modelo de Salovey y Mayer (1997)

Este modelo propone que la inteligencia emocional es un proceso cognitivo y enfatiza que para tener un razonamiento efectivo es importante la adaptación de las emociones. (Mayer, Salovey, y Caruso, 2008).

Mayer y Salovey (1997) aseveran que son cuatro ramas confluyentes las que construyen la inteligencia emocional.

- a) Percepción emocional. A través de ella, las personas son capaces de percibir e identificar sus emociones y de las demás, todo ello mediante el lenguaje verbal, no verbal, y otras destrezas.
- b) Facilitación emocional del pensamiento. Las emociones negativas o positivas estimuladas llegan a ser una influencia para la cognición. Pero como la mente tiene la capacidad de dirigir las emociones, es vital lo que la persona considera más importante. Así, la perspectiva de la persona es cambiada por el ánimo que tiene, bien sea pesimista u optimista, esto repotencia la manera como mira los estímulos y facilita el afrontamiento.
- c) Comprensión emocional. Se refiere a la reacción comprensiva frente a diversas emociones. Esto repercute en las relaciones humanas interpersonales e intrapersonales y permite un mejor relacionamiento. Particularmente, engloba brindar códigos a los sentimientos lo que equivale a una saludable comprensión y racionalización de las emociones en la interpretación.

d) Regulación emocional: Se trata de la gestión de los sentimientos y emociones, es decir, dirección reflexiva de las etapas emocionales, dicha regulación pone en sintonía las emociones con la cognición. La mente es quien dirige el desarrollo emocional y personal e intelectual en la persona. Esto permite no ser víctimas de las circunstancias debido a que se cuenta con la capacidad de regular las emociones en distintos momentos. Implica atenuación de las emociones negativas y fortalecimiento de las positivas sin que sea distorsionada la información.

Esta concepción teórica es mantenida básicamente por Caruso, Mayer y Salovey quienes señalan que la inteligencia emocional direcciona las destrezas cognitivas y el contenido informativo y valora a través de habilidad acción (Brackett y Salovey, 2006).

3.1.3.2. Modelo de las competencias emocionales de Goleman

Goleman (1995) define a la inteligencia emocional como la habilidad maestra que implica la viabilización saludable de las emociones en el área laboral, un mejor aprendizaje y el desarrollo exitoso de la persona. Goleman aseveró que es importante desarrollar porcentajes equilibrados de coeficiente intelectual (CI) e inteligencia emocional (I.E), dando mayor énfasis a lo emocional pues es importante fortalecer conductas como mejora de la autodisciplina, empatía, control de las emociones y de las relaciones interpersonales. Por consiguiente, valora cinco elementos importantes:

a) Conciencia de uno mismo. Es la conducta conciente referente a las emociones personales mostrando respeto a las personas y defendiendo la opinión y el derecho personal.

- b) Autorregulación. Consiste en viabilizar las emociones para lograr el equilibrio cognitivo con el fin de que haya un mejor desarrollo personal.
- c) La motivación. Elemento fundamental para el cumplimiento de metas y objetivos de modo más rápido y óptimo. Aun en medio de inconvenientes que pueda haber en el proceso.
- d) La empatía. Se refiere al valor de consideración que se les brinda a las personas. Implica respeto de opinión y la meta de ser tolerante con cada persona. Asimismo, involucra apoyo en circunstancias adversas.
- e) Las habilidades sociales. Son el arte de saber comunicarse asertivamente con las personas que nos rodean. Implica organizar y liderar grupos con facilidad para beneficio de todos.

3.1.3.3. *Modelo de la inteligencia emocional y social de BarOn-Ice*

BarOn (1997) dice que la inteligencia es un conjunto de destrezas importantes para el éxito de las personas, vale decir, la buena adaptación, el manejo de estrés y las saludables relaciones interpersonales son elementales para triunfar como personas. Estas habilidades se van fortaleciendo en la medida que uno va pasando adversidades. Naturalmente, esta esquematización de BarOn corrobora el valor del trabajo en las relaciones interpersonales superiores. Esta teoría valora cinco brazos importantes de la inteligencia emocional:

- a) El componente intrapersonal. Se refiere a la destreza de la aceptación conciente de las habilidades y fortalezas, aceptación de las limitaciones y diferencia de las limitaciones. A esto se denomina Autoconciencia emocional. Esto permite tramitar las creencias, emociones y sentimientos respetando y valorando a los

demás. Además, involucra defender los derechos de forma constructiva, lo que, a la larga, genera personas con autonomía.

- b) El componente interpersonal. Es la habilidad de ponerse en el lugar de la otra persona. Esto ayuda a una mejor comprensión entre personas, amistades saludables cooperando con la sociedad en cualquier lugar donde estén.
- c) El componente de adaptabilidad. Se trata de la acomodación saludable que las personas tienen con sus emociones, acoplándose a distintas circunstancias que puedan sobrevenir.
- d) Gestión de estrés. Se refiere a la gestión saludable para soportar situaciones conflictivas, dirigiendo las emociones de forma sencilla y práctica.
- e) Estado de ánimo en general. Se refiere a la destreza de poder disfrutar de detalles bonitos en medio de circunstancias adversas. Esto permite una vida satisfecha y plena.

3.1.3.4. *Modelo de Cooper y Sawaf (1997)*

Cooper y Sawaf (1997) asevera que la inteligencia emocional es el elemento fundamental para la dirección de las personas cuando están en conflicto ya que permite, de manera detallada, la mejor opción de solución posible, restableciendo el potencial personal, para innovar y producir una transformación del futuro alentador. Además, involucra conexión de nuevas amistades, confianza entre compañeros en vínculos saludables. De forma automática, permite que las personas puedan influenciar sobre sus amistades en el desarrollo integral de la persona. Cooper y Sawaf afirman que existen cuatro columnas elementales para la conservación de la inteligencia emocional:

- a) Alfabetización emocional. Se refiere al conocimiento de las emociones propias y de las demás personas, asimismo, saber actuar frente a las circunstancias en las que las emociones suelen ser alteradas. Involucra honestidad emocional que consiste ser en autentico, transparente, flexible consigo mismo; comprende, asimismo, la intuición que es la percepción que traspasa las sensaciones físicas y la retroinformación emocional, es decir, prestar atención a las emociones.
- b) Aptitud emocional. Se refiere a la destreza de atender mediante la escucha activa los conflictos de las personas. Constituye cuatro aspectos importantes: Manifestación de la persona tal como es, inconformidad constructiva frente a las circunstancias, aprender lo mejor con creatividad, flexibilidad de pensamiento para actuar con conductas coherentes.
- c) Profundidad emocional. Se refiere a la forma empleada para mantener el balance en la persona y el trabajo, la capacidad de compromiso personal y la responsabilidad para lograr el anhelo de ser feliz.
- d) Alquimia emocional. Cuando la persona tiene la destreza de corregir, dirigir y emprender diversas emociones sin hacerse daño ni ofendiendo a los demás.

3.2. Estrés laboral

3.2.1. *Definiciones de estrés laboral*

El estrés laboral es un tema común en la sociedad. Con respecto a su conceptualización existe diversas conceptualizaciones. Según Karasek (1979), el estrés laboral es la inestabilidad que tienen las personas causada por las demandas laborales y los escasos recursos que cuenta el trabajador para dirigirlos de forma

satisfactoria. También implica los motivos por los que el trabajador está en la empresa para reaccionar a diversas circunstancias estresantes.

Por su parte, Cenzo y Robbins (2006) lo definen como el proceso de dinamización por el cual el trabajador se encuentra frente a una oportunidad, un límite o una demanda que está en sintonía con sus anhelos; sin embargo, los resultados obtenidos no son alentadores.

Por su lado, B. Miranda (2008) asevera que es la resistencia que las personas tienen ante tareas desconocidas, presiones laborales, etc., que no están en sintonía con sus conocimientos, destrezas, y competencias adquiridas la cual lo incapacita para afrontar la situación.

Cabrera y Urbiola (2012) confirman que el estrés laboral es un grupo de reacciones que las personas tienen frente a circunstancias del ambiente laboral percibidas como amenazantes. Apunta a una discordancia entre las capacidades del individuo y su ambiente o demandas de trabajo.

Finalmente, Sanz (2018) asevera que el estrés laboral puede provocar saturación o colapso físico y mental en el trabajador que lo padece, afectando al resto de ámbitos de su vida.

Para el desarrollo de la investigación se tendrá presente la definición de Cabrera y Urbiola.

3.2.2. Características del estrés laboral

Según Karasek (1979), el estrés laboral posee las siguientes características:

- a) Demanda psicológica. Se refiere a los requerimientos cognitivos, es decir, el valor de movilización y el esfuerzo intelectual que realiza el trabajador en sus demandas de trabajo.
- b) Latitud decisional. Es la autonomía de toma de decisiones, esto es, la oportunidad que tiene la persona de ejercer un control en consideraciones relacionadas a su trabajo como las labores a ejecutar, distribución de elementos, procedimientos y métodos a usar.
- c) Apoyo social. Se refiere el número de relaciones sociales de un individuo; engloba personas cercanas dentro de la familia: vecinos, docentes personas de confianza en la sociedad. En esta relación es muy importante la proximidad emocional que se tenga con cada una de ellas. Se considera un recurso necesario para poder controlar las demandas exigidas por el trabajo, siendo la más resaltante la latitud decisional.

3.2.3. Sistema con circunstancias de estrés laboral

El enfoque sistémico – respaldado por el investigador - posee dos sistemas que pueden tener contexto estresante, el sistema organizacional y el sistema personal (Cenzo y Robbins, 2006).

3.2.3.1. Desequilibrios del sistema organizacional

En el diseño del sistema organizacional influyen las condiciones laborales y la disposición física del trabajo. Las tareas asignadas por la organización o líderes ejercen presión en el trabajador cuando los resultados obtenidos no son satisfactorios. Debe considerarse que, mientras más relacionadas estén las tareas de un trabajador con las de otro, más probabilidades habrá de potencializar el estrés. Sin embargo, cuando el

trabajador es independiente en su trabajo, tiende a atenuar el estrés. Si el contexto de trabajo es desagradable a los estímulos de los sentidos tales como mal olor, desorden ruidos, implementos sucios, etc., aumentará la ansiedad de las personas y el estrés laboral (Cenzo y Robbins, 2006). Asimismo, las dificultades interpersonales, falta de trabajo en equipo, compañerismo, sentido de pertenencia, identidad organizacional, más una necesidad de reconocimiento social (Cenzo y Robbins, 2006) pueden provocar un estrés considerable.

3.2.3.2. Desequilibrio del sistema personal

Un trabajador normalmente pasa 8 horas en su trabajo, las 16 horas restantes las pasa en la sociedad y su hogar. La manera cómo reacciona en su trabajo, en gran medida, está supeditado a la forma cómo lo pasa fuera de él. Ahora bien, los factores de su sistema personal están constituidos por el equilibrio de los componentes físico, mental y espiritual. Lo físico tiene que ver con conductas saludables, lo mental tiene que ver con creencias coherentes, actitudes positivas y lo espiritual con la fe (Cenzo y Robbins, 2006); por ende, cualquier desequilibrio afectará alguna de las esferas señaladas.

3.2.4. Contexto generador del estrés laboral

Para Salinas (2012), los contextos son capaces de amargarnos la vida, puesto que son innumerables en el sistema organizacional. Existen diferentes circunstancias por las cuales un miembro de la organización puede sentir estrés laboral: Cargas excesivas de trabajo o responsabilidad, tiempo limitado para realización de tareas, jefes demasiado exigentes, malas relaciones con los compañeros, comunicación

inadecuada, *mobbing*, despido, ascenso, incompatibilidad con la vida familiar, largos proyectos ida/vuelta del centro de trabajo, riesgos laborales, turnos rotativos, tareas rutinarias, etc.

3.2.5. *Detonantes del estrés laboral en diferentes sistemas del trabajador*

Cada persona es única y su sistema personal reacciona diferente a los mismos estímulos, vale decir, lo que desencadena una acción o un proceso en una persona no siempre sucede en todas. Sin embargo, los estudiosos coinciden en que existen algunos factores que impulsan esta reacción. En este sentido, Peiro (2014) asevera que los principales desencadenantes del estrés laboral son los siguientes:

- a) El ambiente físico. Se trata de consideraciones tales como la luz, ruidos, temperatura, humedad, polvo, vibraciones, etc., que afectan al sistema personal y pueden ser factores convertidos en detonantes de estrés.
- b) Las demandas del propio trabajo. El trabajo que sobrepasa las capacidades del trabajador puede convertirse fácilmente en un generador de estrés laboral, llámese exceso de trabajo, circunstancias de inseguridad, etc.
- c) Los tipos de las tareas. Se refiere a la relación entre el trabajador y las exigencias del puesto de trabajo, además, influye el tipo de comunicación que se da entre el responsable de área y el colaborador, así como la complejidad de las funciones.
- d) El desempeño de roles. Tiene que ver con la función que desempeña el trabajador en la organización. Existe una marcada diferencia entre ser colaborador o ayudante de área que ser jefe o responsable principal de un departamento. La anfibología referente a las responsabilidades o mala

comunicación en el equipo propician la aparición de situaciones de estrés laboral.

- e) Las relaciones interpersonales y grupales. Es la manera como transmiten información del trabajo o bien puede ser ideas, planes, metas. La transmisión inadecuada puede ofender a la persona y la permanencia de estas relaciones tóxicas, en algunos casos, puede convertirse en una detonante de estrés laboral.
- f) El desarrollo de la carrera. Es el estancamiento de las personas en su puesto de trabajo, el trabajador percibe como injusto su puesto debido al tiempo de trabajo o la capacidad en el área o sus conocimientos alcanzados en comparación con otras personas.
- g) Las nuevas tecnologías. Se vive en un mundo sistematizado y digitalizado por lo que la mayoría de corporaciones y organizaciones se encuentra actualizada. Siendo que existe una brecha entre dicha digitalización y nuestras escasas capacidades tecnológicas, esto se convierte en una exigencia que para algunos puede ser un desencadenante estresor.
- h) La estructura o el clima organizacional. Depende mucho de la cultura organizacional de la institución o corporación. Cuando existe un liderazgo autoritario o procesos burocráticos, pueden ser fáciles causantes de estrés laboral.
- i) Factores externos. Es fundamental la consideración de la vida de la persona fuera del centro de trabajo. Aspectos como padres, hijos, familia amigos, casa, etc., circunstancias de la vida personal del individuo que repercuten al desenvolvimiento de trabajador.

3.2.6. Niveles de estrés laboral

- a) Nivel alto. Este estrés normalmente lo tienen trabajadores que viven dependiendo del estrés, o sea se ubica en un alto nivel de estrés (Miranda, 2015) Se trata de un estrés urgente que requiere atención lo más antes posible. El margen de tolerancia para errar está muy cerca del cero. Las personas se caracterizan por moverse rápido, comer de forma apresurada, dialogar a toda velocidad; para ellos el tiempo pasa muy rápido; generando un estado de alarma y de impaciencia. Esto es perjudicial, pues el estado de alarma permanente somete al corazón a un castigo incesante (Acosta, 2009).
- b) Nivel medio. Se refiere a una personalidad con un enfoque negativo de las cosas, con una inclinación a aceptar las circunstancias; en ciertas ocasiones es víctima de las circunstancias, nada de lo que se hace parece dar los resultados que le agrada. Se conforma y no le importa avanzar o sobresalir. Tiene un enfoque negativo hacia sí mismo, normalmente se centra en lo que le falta y no en las ventajas que tiene. Suele experimentar sufrimientos periódicos que lo lleva, en ocasiones, a estados depresivos; además de generar patologías de carácter degenerativo, un envejecimiento mental y físico prematuro (Acosta, 2009).
- c) Nivel bajo. Actualmente en este nivel se encuentran muy pocas personas, pero es el estrés más saludable. Los trabajadores que evidencian este nivel tienen sus dificultades y presiones circunstanciales, organizacionales y personales, pero han aprendido a manejar el tiempo y cuidan su cuerpo; asimismo, han

aprendido a organizarse a través de un orden de prioridades (Acosta, 2009). Frecuentemente tienen una visión optimista hacia la vida y han aprendido a mirar lo bueno que tienen, a valorarlo y disfrutarlo. Ellos no esperan que los demás los comprendan, ven las posibilidades que tiene en medio de la adversidad para ayudar a otros, si es posible, disfrutan de la compañía sin sentirse coartado por ella. Según F. Miranda (2015), son conscientes de que la vida es breve y la mejor opción es vivir disfrutando de lo que se tiene. Ellos sufren con unos y gozan con los otros y la salud frecuentemente le acompaña.

3.2.7. Modelos teóricos del estrés laboral

A continuación, se presentan los enfoques del estrés laboral más resaltante considerados por el investigador.

3.2.7.1. Enfoque fisiológico según Selye

El máximo exponente de este enfoque es el reconocido endocrinólogo Selye quien introduce en fisiología el concepto de estrés, tomando este término desde su sentido físico. Selye estableció el concepto de Síndrome General de Adaptación (S.G.A) El enfoque fisiológico del estrés ha sido revisado y estudiado por diversos investigadores entre ellos Nogareda (2000), Bonifacio (2003), Del Hoyo (2004), Sánchez (2011), Florencia (2011) y otros.

Según este enfoque, frente a circunstancias amenazantes, el cuerpo emite una respuesta para lograr dar respuesta a la amenaza y adaptarse. Este proceso fue definido como el conjunto de reacciones fisiológicas liberadas por cualquier exigencia ejercida sobre el organismo, frente a diferentes incidencias de cualquier agente

estresor. Se puede definir, pues, como la respuesta física y específica del organismo ante cualquier demanda o agresión, ante agresores que pueden ser tanto físicos como psicológicos. Por su lado, Selye describe tres fases sucesivas de adaptación del organismo (citado por Nogareda, 2000).

- a) Fase de reacción de alarma. Ocurre cuando las personas afrontan un estímulo nuevo que no está en sintonía con su conocimiento. Entonces las personas, de forma automática, presentan un mecanismo de protección a esta reacción. Esta primera fase supone la activación del eje hipofisopararrenal. Entre las características resaltantes están: 1) Se produce una movilización de las defensas del organismo. 2) Aumenta la frecuencia cardíaca. 3) Contracción del bazo y liberación de glóbulos rojos. 4) Redistribución de la sangre para acudir a músculos, cerebro y corazón, que son las zonas de acción. 5) Aumenta la capacidad respiratoria. 6) dilatación de las pupilas. 7) Aumenta la coagulación de la sangre. 8) Aumenta el número de linfocitos.
- b) Fase de resistencia. En esta fase, el organismo de la persona lucha por superar los estímulos amenazantes. Las reacciones que aparece con frecuencia son :1) Los niveles de corticoesteroides se normalizan. 2) Tiene lugar una desaparición de la sintomatología.
- c) Fase de agotamiento. Se produce cuando existe repetición o aumento de la duración del estímulo. Normalmente conlleva a las siguientes características: 1) Se produce una alteración tisular. 2) Aparece la patología llamada psicósomática.

d) Secuelas del organismo después de los tres períodos. Todas las personas tienen un organismo único que permite diferentes reacciones frente a circunstancias desconocidas, si una fase se torna crónica o hay un estrés prolongado, en la que los síntomas se convierten en permanentes es fácil que pueda convertirse en una enfermedad (Nogareda, 2000).

3.2.7.2. *Enfoque demanda-control-apoyo*

Su representante es Robert Karasek, quien hace una explicación del estrés laboral y la cuestión del equilibrio entre las exigencias mentales respecto a sus actividades de trabajo y la capacidad para direccionar sus pensamientos frente a diversas circunstancias. En relación al control, incluye las posibilidades para el aumento de habilidades y autonomía que el trabajador proporciona. Además, las habilidades tienen una doble vertiente. Primero, obtener y mejorar las capacidades suficientes para realizar las tareas y, en segundo término, hacer un trabajo en el que se tiene la posibilidad de dedicarse a aquello que involucre creatividad y diversidad.

La autonomía significa ser capaz de tomar decisiones propias en las diferentes circunstancias del trabajo. Es por ello la importancia de la disciplina propia y el organizarse mejor con el objetivo de alcanzar mejores resultados. Asimismo, Karasek menciona que las demandas y la presión en el trabajo son percibidas de forma especialmente cuantitativas. Una presión de tiempo y las interrupciones que obligan a dejar momentáneamente las tareas y volver a ellas más tarde (Karasek, 1979).

Pasado los años, fue introducido el concepto de apoyo social como tercera dimensión de este modelo por Johnson y Hall. Como resultado, se ensambló el modelo de demanda- control- apoyo social, el cual actúa con un doble efecto. La dimensión

Apoyo social afirma que un disminuido apoyo social constituye un aspecto de peligro, tiene la capacidad de modificar el efecto de la alta tensión, que aumentaría en situación de bajo apoyo social (Del prado, 2013).

3.2.7.3. *Modelo Esfuerzo-recompensa*

Siegrist explica en 1996 el estrés laboral y sus consecuencias respecto a su salud en función al dominio de las personas sobre el porvenir. Se refiere a recompensas futuras tales como ser despedido, cambios de líderes, responsabilidades etc. Normalmente se cree que las elevadas exigencias laborales sumadas al disminuido control respecto a las recompensas a largo plazo son, frecuentemente, lo más riesgoso para la salud psicosocial del trabajador (Del Prado 2013).

Los factores que determinarían el futuro son los siguientes:

- a) La estima. Se refiere con el dominio del trabajo, el respaldo apropiado, la amabilidad y la gratitud.
- b) El control de estatus. Se refiere al equilibrio en la función del trabajador, las perspectivas de promoción, etc.
- c) El salario. El monto de dinero que gana en relación a sus egresos.

Además, este enfoque abarca elementos personales como estrategias propias de afronte y diferencia entre dos técnicas de afrontamiento con efectos divergentes:

- a) El vigor. Esfuerzo permanente que permite altas posibilidades de lograr resultados óptimos.
- b) La inmersión. Se refiere a la expresión con sentimientos negativos que tendrá resultados afectando la fragilidad personal y acrecentando la tensión.

3.2.7.4. *Enfoque psicológico*

Se trata de un enfoque más corto, que no se limita el estrés laboral ni solamente a aspectos del ambiente físico o circunstancias sociales, sino que engloba actitudes mentales que influyen en las creencias y tipos de pensamiento que mantiene la persona (Del Hoyo, 2004).

Desde la perspectiva psicológica, el estrés no puede ser definido solo en términos del tipo o carga de trabajo, tampoco se puede definir solo en términos de reacción a circunstancias, o como la movilización fisiológica. Esta teoría asevera que el estrés es un estado cognitivo que reside en la percepción que tienen las personas de la adaptación a las demandas de su entorno de trabajo y depende de una evaluación mental que tiene la persona de las circunstancias. Por lo dicho, el estrés no solamente explica el contexto sino la manera como dirigimos la mente, la percepción que se tiene de las circunstancias y de la habilidad para la adaptación. Finalmente, desde una perspectiva global, el estrés se podría definir como una reacción fisiológica, psicológica y de la conducta de la persona que intenta adaptarse a presiones internas y externas (Del Prado, 2013).

4. Definición de términos

- Iglesia. Se refiere al grupo de personas que profesa seguir a Cristo, creen en Dios y deciden seguir sus pisadas haciendo un compromiso con Él por medio del bautismo. Se cree que todos los bautizados conforman un solo cuerpo con Cristo a la cabeza. La Iglesia sería entonces el cuerpo místico de Cristo (Wilton y Rojas, 1998).

- Ministro religioso. Es la persona que aceptó dedicar su vida al trabajo de liderar y servir a la Iglesia. Eso implica que está a servicio de la hermandad en cualquier momento y circunstancia (Iglesia Adventista del Séptimo Día [IASD], 2015).
- *Burnout*. El síndrome de *burnout* o síndrome del quemado aparece cuando normalmente las personas están sometidas de manera periódica a situaciones estresantes. Por lo general, la idea se emplea respecto al entorno laboral, también se denomina síndrome de quemarse por el trabajo o síndrome de la cabeza quemada (Carlin & Garcés, 2010).
- Estrés. Se define como una amenaza real o supuesta a la integridad de las personas en sus distintos aspectos que termina con cierta reacción conductual. Desde un punto de vista médico, el estrés es una situación en la cual los niveles de glucocorticoides y catecolaminas en oportunidades se eleva (McEwen, 2000).
- Emociones: La palabra emoción proviene del latín *motere* y significa impulso que provoca la acción. Se entiende por emoción al conjunto de reacciones orgánicas que experimenta un individuo cuando responde a ciertos estímulos externos que le permite adaptarse a una situación con respecto a una persona, objeto, lugar, entre otros. Diccionario de la Real Academia Española (RAE).
- Trabajador. En sentido general, se entiende por trabajo a toda actividad humana, material o intelectual (Díaz, 2012). En sentido específico, se refiere a todo sujeto que brinda sus servicios a personas, instituciones, corporaciones, etc., obteniendo una retribución a cambio.

5. Hipótesis de la Investigación

5.1. Hipótesis general

- Existe relación significativa entre inteligencia emocional y estrés laboral en ministros religiosos de una organización eclesiástica en el sur del Perú, 2018.

5.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre percepción emocional y estrés laboral en ministros religiosos de una organización eclesiástica en el sur del Perú, 2018.
- Existe relación significativa entre comprensión de los estados emocionales y estrés laboral en ministros religiosos de una organización eclesiástica en el sur del Perú, 2018.
- Existe relación significativa entre regulación de las emociones y estrés laboral en ministros religiosos de una organización eclesiástica en el sur del Perú, 2018.

Capítulo III

Materiales y Métodos

1. Diseño y tipo de investigación

La presente investigación se encuadra en un diseño no experimental debido a que cuando se realiza el análisis no se manipulan las variables de estudio. Se trata de una maniobra donde las variables serán analizadas tal como se manifiestan (Toro & Parra, 2006). Así mismo, es de alcance correlacional porque intenta analizar la correspondencia de inteligencia emocional y estrés laboral, sin pretender emitir

resultados que impliquen una explicación causal. En cuanto al corte, es transversal o transaccional porque el recojo de datos se realizó en un solo momento en el tiempo (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010).

2. Variables de la investigación

A continuación, se definen y se muestran las tablas de la Operacionalización de las variables que fueron estudiadas en esta investigación.

2.1. Definición conceptual de las variables

2.1.1. *Inteligencia emocional*

Salovey y Mayer (1990) aseveran que la inteligencia emocional es la capacidad de gestionar los sentimientos y emociones propias de la persona y de los demás, de discriminar entre ellos y utilizar esta información para guiar el pensamiento con criterio, tacto, sentido común y equilibrio.

2.1.2. *Estrés laboral*

Para Cabrera y Urbiola (2012) el estrés laboral es un grupo de reacciones que las personas tienen frente a circunstancias del ambiente laboral percibidas como amenazantes. Apunta a una discordancia entre las capacidades del individuo y su ambiente o demandas de trabajo.

2.2. Operacionalización de las variables

En la Tabla 1 se observa la operacionalización de la variable Inteligencia emocional y la información principal respecto a lo que mide el instrumento.

Tabla 1

Variable	Dimensiones	Definición	Indicadores	Ítems	Categoría de respuestas
Inteligencia emocional	Percepción emocional	Capacidad de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada.	Capacidad de sentir	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8	Escala Likert pictórica de cinco puntos 1=Nada de acuerdo

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

Comprensión emocional	Capacidad de conocer y comprender los estados emocionales.	Conocer comprender	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16	2=Algo de acuerdo 3=Bastante de acuerdo
Regulación de las emociones	Capacidad para regular los estados emocionales correctamente.	Regular	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24	4=Muy de acuerdo 5=Totalmente de acuerdo

A continuación, se puede apreciar la tabla 2 con la operacionalización de la variable Estrés laboral detallando los aspectos más pertinentes.

Tabla 2

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

Variable	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Categoría de respuesta
Estrés laboral	Trabajo en sí mismo	Hace referencia a las tareas y obligaciones que la persona debe realizar	Autoridad Claridad Percepción Jefe	3,8,9,10,11,12	Escala Likert. 1= Nunca 2= Raramente 3= Algunas veces 4= Con frecuencia 5= Casi todo el tiempo
	Contexto laboral	Se refiere a las condiciones propias en el ambiente de trabajo	Información Decisiones Aprecio Influencia Expectativa	4,5,6,13,14,15	
	Carga de trabajo	Se vincula a la problemática personal con el trabajo	Carga Conflicto Calidad de Trabajo Balance	1,2,7	

3. Delimitación geográfica y temporal.

La presente investigación se realizó con ministros religiosos de una organización eclesiástica en el Sur del Perú, que comprendieron los lugares de Cusco, Madre de Dios, Arequipa, Moquegua, Puno, Juliaca y Ucayali. Asimismo, la duración de esta investigación abarcó desde enero de 2018 hasta Julio de 2019.

4. Población y muestra

La población estuvo conformada por 117 ministros que trabajan en dicha organización eclesiástica elegidos mediante un muestreo no probabilístico por criterio del investigador. Los participantes fueron ministros religiosos pertenecientes a una organización religiosa en el Sur del Perú, los cuales ejercen sus labores en los departamentos mencionados anteriormente.

Tabla 3

Características de la muestra

Datos sociodemográficos	Categoría	n	%
Edad	23-30	24	20.5
	31-35	50	42.7
	36-40	29	24.8
	41 a más	14	12.0
Estado civil	Casado	96	82.1
	Soltero	20	17.1
	Viudo	1	.9
Procedencia	Costa	52	44.4
	Sierra	54	46.2
	Selva	11	9.4
Instrucción	Bachiller	87	74.4
	Magister	16	13.7
	Doctor	1	.9
	Otros	13	11.1
Ocupación	Docente	14	12.0
	Pastor	86	73.5
	Líder en un área	7	6.0
	Administrador	4	3.4
	Otros	6	5.1

Años laborando	1-5	47	40.2
	6-10	39	33.3
	11 a más	31	26.5

4.1. Criterios de inclusión y exclusión

A continuación, se hace mención de los criterios de inclusión y/o exclusión de los participantes, que fueron tomados en cuenta para lograr mejores resultados de la investigación.

4.1.1. Criterios de inclusión:

- Ministros religiosos de la organización de estudio.

4.1.2. Criterios de exclusión

- Ministros religiosos de otra organización eclesiástica.
- Ministros religiosos jubilados de la organización.

En este estudio no se detalla más criterios de inclusión y exclusión por implicaciones éticas con la organización de estudio.

5. Instrumentos

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

5.1. Escala TMMS-24 de inteligencia emocional de Salovey y Mayer

La presente escala TMMS-24 es una adaptación de la escala *Trait Meta Mood Scale-48* (TMMS-48), fundamentada en el marco teórico de Salovey y Mayer, el cual tiene como objetivo la medición de la inteligencia emocional. La escala fue reducida por los investigadores de Málaga en España. Dicho instrumento está constituido por tres dimensiones en la versión original Atención, Claridad y Reparación. Tras esta

reducción y adaptación, la escala ha incrementado su fiabilidad en todos sus factores. La escala final está compuesta por 24 ítems, 8 ítems por factor, y su fiabilidad mediante el alfa de Crombach para cada componente es: Percepción (0,90); Comprensión (0,90) y Regulación (0,86) (Fernández, Extremera, y Ramos, 2004) Más adelante, en Chile, Espinoza, Sanhueza, Ramírez, y Sáez, (2015) corroboraron la validez de constructo del modelo teórico a través del análisis factorial; se pudo verificar que el coeficientes alfa de Crombach en las tres dimensiones, y el análisis factorial confirmó las dimensiones de la escala. La escala global contiene 24 ítems. Asimismo, está compuesto por tres dimensiones: a) Percepción con los ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8, b) Comprensión con los ítems 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16 y c) Regulación de emociones con los ítems 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. En lo que corresponde al puntaje global ubica al evaluado dentro de niveles bajo, medio o alto. En lo que corresponde a la aplicación del instrumento, la duración es de 15 a 25 minutos aproximadamente y exclusivamente para adultos. Asimismo, los sujetos deben responder en función de sus emociones y sentimientos (Fernández et al., 2004) El instrumento que se usó en esta investigación fue validado en Lima, por Burga y Tito (2016) sometieron ante el juicio de expertos, obteniendo así la validez de contenido. Además, ha sido usado por varias investigaciones en los últimos años en el Perú.

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

El cuestionario de estrés laboral fue elaborado por Fernández y Mielgo en 1992 en España, para adultos de 18 a 85 años; respecto a la aplicación, es individual o

colectiva; originalmente abarca el tiempo de 20 a 30 minutos; referente a qué evalúa, se da a partir de las situaciones que generan estrés, la incidencia y la intensidad con que afectan en la vida de cada sujeto; en cuanto a la procedencia, fue elaborado en España como EAE-S Escala de Estrés socio laboral cuyo objetivo principal era el estudio de estrés en el ámbito laboral de 20 a 60 años. Las dimensiones en sus inicios fueron a) trabajo en sí mismo, b) contexto laboral, 3) relación del sujeto con el trabajo (Anampa, 2016).

Fue adaptado por José Cabrera y Elizabeth Urbiola el 2012 en Costa Rica y tuvo una reducción a 15 ítems. Organizadas en tres dimensiones las cuales son: a) Trabajo en sí mismo: Hace referencia a las tareas y obligaciones que la persona debe realizar; b) Contexto laboral: Se refiere a las condiciones propias en el ambiente de trabajo; c) Carga de trabajo: Se vincula a la problemática personal con el trabajo (Cabrera y Urbiola, 2012) En cuanto a las respuestas, se usó la 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, frecuentemente con una duración de 15 a 20 minutos aproximadamente y exclusivamente para adultos y deben responder en función de sus experiencias laborales (Anampa, 2016).

Además, el instrumento fue validado por Anampa en el año 2016 en la provincia de Trujillo- Perú. La validación se efectuó por criterio de jueces. Los expertos fueron Cedrón Medina Carlos y Nancy Aguilar Aragón. Según el alfa de Crombach se comprobó que la Escala de estrés laboral tiene 0.75 lo que evidencia que los instrumentos aplicados son confiables (Angulo, Calvanapón y Malpica, 2017).

6. Proceso de recolección de datos.

En cuanto a la adquisición de la información, se tuvo dificultades para tener la autorización de la organización para la aplicación colectiva. Por lo que se acudió a la aplicación de forma personalizada y, en algunas circunstancias, colectivas por el investigador, una vez conseguido el consentimiento informado. La duración fue de aproximadamente 25 minutos.

7. Procesamiento y análisis de datos

Después de la recolección de datos, se procedió a realizar el procesamiento. El primer paso fue el llenado de datos al *software Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), versión 23.0 para *Windows*. Seguidamente la respectiva recodificación de ítems y de variables, la prueba de normalidad en la que se procedió a hacer un análisis paramétrico con el coeficiente de correlación de *Spearman*. Seguidamente, se realizaron las tablas de frecuencia e inferenciales. Finalmente, se elaboraron las tablas descriptivas e inferenciales mediante el programa de aplicación *Microsoft Excel*, finalmente se puso en formato APA como corresponde.

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 inteligencia emocional y estrés laboral aplicados a los ministros religiosos de una organización eclesiástica en el Sur del Perú, 2018.

1.1.1. Niveles de inteligencia emocional

En la tabla 4 se presentan las frecuencias absolutas de inteligencia emocional en los ministros religiosos. Se observa que el 42.7% de los ministros evidencia nivel medio. Esto indica que tienen adecuada percepción, comprensión y regulación emocional. Asimismo, el 29.1% de ellos alcanza niveles altos de inteligencia emocional, lo que revela que los participantes tienen una sobresaliente percepción, comprensión y regulación emocional. En lo que respecta a la dimensión Percepción emocional, el 29.9% de los ministros revela nivel alto, lo que evidencia capacidad de sentir y expresar los sentimientos de forma sobresaliente. Asimismo, en la dimensión Comprensión emocional, el 46.2% de los Ministros corroboró nivel medio, lo que evidencia adecuada capacidad de sentir y expresar sus sentimientos. En lo que corresponde a la dimensión Regulación emocional, el 28.2% de participantes obtuvo un nivel alto de regulación emocional, lo que indica una sobresaliente capacidad para regular los estados emocionales.

Tabla 4

Niveles de inteligencia emocional en ministros religiosos

	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
Inteligencia emocional	33	28.2%	50	42.7%	34	29.1%
Percepción emocional	28	23.9%	54	46.2%	35	29.9%
Comprensión emocional	31	26.5%	54	46.2%	32	27.4%
Regulación emocional	34	29.1%	50	42.7%	33	28.2%

1.1.2. Niveles de inteligencia emocional según datos sociodemográficos

Seguidamente se muestran los resultados referentes a los niveles de inteligencia emocional considerando los datos sociodemográficos de los ministros religiosos de la organización estudiada.

1.1.2.1. Niveles de inteligencia emocional según el lugar de procedencia

En la tabla 5 se muestran los resultados de los datos sociodemográficos de los ministros religiosos en relación a su lugar de procedencia. Se evidencia que el 50% de los ministros religiosos que proceden de la costa muestra nivel alto de inteligencia emocional, lo que muestra relevancia para la dirección óptima de las emociones incluyendo la capacidad para percibir, asimilar y comprender sus emociones. Referente a la dimensión Percepción emocional, el 40.7% de los ministros que proceden de la sierra mostró nivel alto. Asimismo, en la dimensión Comprensión emocional, el 45.5% de los ministros que proceden de la selva evidenció un nivel bajo, lo cual revela disminuida capacidad para conocer y comprender los estados emocionales. En lo que respecta a la dimensión Regulación emocional el 28.8% de ministros que proceden de la costa reportó nivel alto, lo que indica sobresaliente capacidad de regular los estados emocionales.

Tabla 5

Niveles de inteligencia emocional según el lugar de procedencia

	Costa		Sierra		Selva	
	n	%	n	%	n	%
Inteligencia emocional						
Bajo	14	26.9%	14	25.9%	5	45.5%
Medio	26	50.0%	19	35.2%	5	45.5%
Alto	12	23.1%	21	38.9%	1	9.1%
Percepción emocional						
Bajo	19	36.5%	5	9.3%	4	36.4%
Medio	22	42.3%	27	50.0%	5	45.5%
Alto	11	21.2%	22	40.7%	2	18.2%
Comprensión emocional						
Bajo	11	21.2%	15	27.8%	5	45.5%
Medio	23	44.2%	28	51.9%	3	27.3%
Alto	18	34.6%	11	20.4%	3	27.3%
Regulación emocional						
Bajo	11	21.2%	18	33.3%	5	45.5%
Medio	26	50.0%	21	38.9%	3	27.3%
Alto	15	28.8%	15	27.8%	3	27.3%

1.1.2.2. Niveles de inteligencia emocional según edad

La tabla 6 muestra los resultados de los datos sociodemográficos de los ministros religiosos en relación a su edad. Se aprecia que el 35.7% de los ministros que tiene de 41 años a más evidencia nivel alto de inteligencia emocional. Asimismo, en la dimensión Percepción de las emociones, el 37.5% de los ministros que tiene de 23-30 años muestra nivel alto. En lo que respecta a la dimensión Comprensión emocional, el 50% de Ministros que tiene de 41 a más años evidencia nivel medio. Asimismo, en la dimensión Regulación de las emociones, el 60% de ministros que tiene entre 31-35 años de edad muestra nivel medio.

Tabla 6

Niveles de inteligencia emocional según edad

	23-30		31-35		36-40		41 a más	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Inteligencia emocional								
Bajo	7	29.2%	11	22.0%	12	41.4%	3	21.4%
Medio	9	37.5%	26	52.0%	9	31.0%	6	42.9%
Alto	8	33.3%	13	26.0%	8	27.6%	5	35.7%
Percepción emocional								
Bajo	4	16.7%	15	30.0%	6	20.7%	3	21.4%
Medio	11	45.8%	23	46.0%	12	41.4%	8	57.1%
Alto	9	37.5%	12	24.0%	11	37.9%	3	21.4%
Comprensión emocional								
Bajo	6	25.0%	15	30.0%	8	27.6%	2	14.3%
Medio	10	41.7%	24	48.0%	13	44.8%	7	50.0%
Alto	8	33.3%	11	22.0%	8	27.6%	5	35.7%
Regulación emocional								
Bajo	8	33.3%	10	20.0%	13	44.8%	3	21.4%
Medio	8	33.3%	30	60.0%	9	31.0%	3	21.4%
Alto	8	33.3%	10	20.0%	7	24.1%	8	57.1%

1.1.2.3. Niveles de inteligencia emocional según sus años de trabajo

En la tabla 7 se exponen los resultados los datos sociodemográficos de los Ministros religiosos relacionados sus años de trabajo. Se puede apreciar que el 48.7% de los Ministros religiosos que trabajan de 6-10 años revelan nivel medio de inteligencia emocional. En lo que respecta a la dimensión percepción emocional el 40.4% de los Ministros que trabajan de 1-5 años muestran nivel alto. En dimensión de comprensión emocional el 29.9% de ministros que trabaja de 11 a más años evidencia nivel bajo. En lo respecta a la dimensión regulación emocional el 56.4% de Ministros que laboran 6-10 años muestra nivel medio.

Tabla 7

Niveles de inteligencia emocional según años de trabajo

	1 – 5		6 – 10		11 a más	
	n	%	n	%	n	%
Inteligencia emocional						
Bajo	12	25.5%	11	28.2%	10	32.3%
Medio	19	40.4%	19	48.7%	12	38.7%
Alto	16	34.0%	9	23.1%	9	29.0%
Percepción emocional						
Bajo	7	14.9%	13	33.3%	8	25.8%
Medio	21	44.7%	17	43.6%	16	51.6%
Alto	19	40.4%	9	23.1%	7	22.6%
Comprensión emocional						
Bajo	12	25.5%	10	25.6%	9	29.0%
Medio	23	48.9%	18	46.2%	13	41.9%
Alto	12	25.5%	11	28.2%	9	29.0%
Regulación emocional						
Bajo	16	34.0%	9	23.1%	9	29.0%
Medio	18	38.3%	22	56.4%	10	32.3%
Alto	13	27.7%	8	20.5%	12	38.7%

1.1.3. Niveles de estrés laboral

En la tabla 8 se presentan las frecuencias de estrés laboral en los Ministros religiosos. Se observa que el 42.2% de los Ministros evidencian nivel medio de estrés laboral. Asimismo, el 26.5% de los Ministros revelan estrés laboral alto. Es decir, se trata de un estrés urgente, donde se necesita atención lo más antes posible normalmente ellos se mueven rápido, comen de forma apresurada, dialoga a toda velocidad etc. En cuanto a la dimensión trabajo en sí mismo el 27.4% de los ministros corrobora nivel bajo. En lo que corresponde a la dimensión contexto laboral el mayor porcentaje (49.6%) de los ministros revelan nivel medio. Además, en la dimensión trabajo carga de trabajo, se evidencio que el 23.1%, presenta nivel alto.

Tabla 8

Niveles de estrés laboral en ministros religiosos

	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
Trabajo en sí mismo	32	27.4%	54	46.2%	31	26.5%
Contexto laboral	28	23.9%	58	49.6%	31	26.5%
Carga de trabajo	31	26.5%	59	50.4%	27	23.1%
Estrés laboral (General)	32	27.4%	54	46.2%	31	26.5%

1.1.4. Niveles de estrés laboral según datos sociodemográficos

Seguidamente, se revelan las tablas de los niveles de estrés laboral según los datos sociodemográficos de los ministros religiosos.

1.1.4.1. Niveles de estrés laboral según lugar de procedencia

En la tabla 9 se muestran los resultados de los datos sociodemográficos de los ministros religiosos en relación a su procedencia. Se puede apreciar que 37% de los ministros que procede de la sierra evidencian nivel alto de estrés laboral, es decir, ellos presentan actitudes similares frente a un ambiente laboral percibido como amenazante, lo que genera una discordancia entre sus capacidades y su ambiente o demandas de trabajo. En lo que corresponde a la dimensión Trabajo en sí mismo, el 50% de los ministros de la costa evidencia nivel medio. Asimismo, en la dimensión Contexto laboral, el 27.3% de los ministros de la selva evidencia nivel bajo. En lo referente a la dimensión Carga de trabajo, se puede observar que 35.2% de los ministros de la sierra revela nivel alto.

Tabla 9

Niveles de estrés laboral según el lugar de procedencia

	Costa		Sierra		Selva	
	n	%	n	%	n	%
Estrés laboral						
Bajo	18	34.6%	12	22.2%	2	18.2%
Medio	25	48.1%	22	40.7%	7	63.6%
Alto	9	17.3%	20	37.0%	2	18.2%
Trabajo en sí mismo						
Bajo	16	30.8%	12	22.2%	4	36.4%
Medio	26	50.0%	23	42.6%	5	45.5%
Alto	10	19.2%	19	35.2%	2	18.2%
Contexto laboral						
Bajo	14	26.9%	11	20.4%	3	27.3%
Medio	27	51.9%	24	44.4%	7	63.6%
Alto	11	21.2%	19	35.2%	1	9.1%
Carga laboral						
Bajo	18	34.6%	10	18.5%	3	27.3%
Medio	29	55.8%	25	46.3%	5	45.5%
Alto	5	9.6%	19	35.2%	3	27.3%

1.1.4.2. Niveles de estrés laboral según edad

En la tabla 10 se muestran los resultados de los datos sociodemográficos de los ministros religiosos en relación a su edad. Se puede apreciar que el 33.3% de los ministros que tiene de 23-30 años revela nivel alto de estrés laboral. Asimismo, en la dimensión Trabajo en sí mismo, el 54% de los ministros que tiene de 31-35 años evidencia niveles medios de estrés laboral. Respecto a la dimensión Contexto laboral, el 42.9% de los ministros que tiene de 41 años a más muestra niveles bajos, mientras que en la dimensión Carga de trabajo, el 34.5% de los ministros que tiene de 36-40 años corrobora nivel bajo.

Tabla 10

Niveles de estrés laboral según edad

	23-30		31-35		36-40		41 a más	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Estrés laboral								
Bajo	4	16.7%	12	24.0%	11	37.9%	5	35.7%
Medio	12	50.0%	27	54.0%	10	34.5%	5	35.7%
Alto	8	33.3%	11	22.0%	8	27.6%	4	28.6%
Trabajo en sí mismo								
Bajo	6	25.0%	13	26.0%	8	27.6%	5	35.7%
Medio	11	45.8%	27	54.0%	11	37.9%	5	35.7%
Alto	7	29.2%	10	20.0%	10	34.5%	4	28.6%
Contexto laboral								
Bajo	4	16.7%	10	20.0%	8	27.6%	6	42.9%
Medio	12	50.0%	28	56.0%	13	44.8%	5	35.7%
Alto	8	33.3%	12	24.0%	8	27.6%	3	21.4%
Carga laboral								
Bajo	4	16.7%	14	28.0%	10	34.5%	3	21.4%
Medio	14	58.3%	29	58.0%	12	41.4%	4	28.6%
Alto	6	25.0%	7	14.0%	7	24.1%	7	50.0%

1.1.4.3. Niveles de estrés laboral según años de trabajo

En la tabla 11 se muestran los resultados de los datos sociodemográficos de los ministros religiosos en relación a sus años de trabajo. Se puede apreciar que el 40.4% de los ministros que labora de 1-5 años revela nivel alto de estrés laboral. Asimismo, en la dimensión Trabajo en sí mismo, el 61.5% de los ministros que trabaja de 6-10 años evidencia niveles medios de estrés laboral. Respecto a la dimensión Contexto laboral, el 32.3% de los ministros que lleva trabajando de 11 años a más muestra niveles bajos. Mientras que en la dimensión Carga de trabajo, el 25.8% de los ministros que labora de 11 años a más muestra niveles altos.

Tabla 11

Niveles de estrés laboral según años de trabajo

	1 – 5		6 – 10		11 a más	
	n	%	n	%	n	%
Estrés laboral						
Bajo	8	17.0%	12	30.8%	12	38.7%
Medio	20	42.6%	22	56.4%	12	38.7%
Alto	19	40.4%	5	12.8%	7	22.6%
Trabajo en sí mismo						
Bajo	11	23.4%	9	23.1%	12	38.7%
Medio	20	42.6%	24	61.5%	10	32.3%
Alto	16	34.0%	6	15.4%	9	29.0%
Contexto laboral						
Bajo	8	17.0%	10	25.6%	10	32.3%
Medio	21	44.7%	24	61.5%	13	41.9%
Alto	18	38.3%	5	12.8%	8	25.8%
Carga laboral						
Bajo	9	19.1%	13	33.3%	9	29.0%
Medio	27	57.4%	18	46.2%	14	45.2%
Alto	11	23.4%	8	20.5%	8	25.8%

1.2. Prueba de normalidad de las variables de estudio

Para el análisis, en primera instancia se procedió a realizar la correspondiente prueba de normalidad de ajuste para precisar si las variables presentan una distribución normal. En efecto, en la tabla 12 se puede evidenciar los resultados obtenidos dando uso del *software* SPSS versión 23.0 y las aplicaciones correspondientes a la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (K-S). En este análisis se comprueba que los datos correspondientes a las dos variables Inteligencia emocional y Estrés laboral presentan una distribución normal, dado que el

coeficiente obtenido (K-S) no es significativo ($p > 0.05$). Por consiguiente, se procedo a efectuar un análisis estadístico no paramétrico según la rho de Spearman.

Tabla 12

Prueba de normalidad mediante Komogorov-Smirnov

Instrumentos	Variables	Media	D.E.	K-S	P
Inteligencia emocional	Inteligencia emocional	81.3419	12.45693	.996	.274
	Percepción emocional	23.8376	5.90727	.933	.348
	Comprensión emocional	29.3932	5.92330	.925	.359
	Regulación Emocional	28.1111	6.55846	1.175	.126
Estrés laboral	Estrés laboral	33.4957	9.26397	.948	.330
	Trabajo en sí mismo	13.2479	3.99333	.810	.528
	Contexto laboral	13.1880	4.20986	.791	.559
	Carga de trabajo	7.0598	2.47502	1.445	.031

1.3. Análisis inferencial

En la tabla 13 se presentan las correlaciones que responden a los objetivos de la investigación y correlaciones que amplían el panorama de la investigación. En cuanto a las correlaciones en sintonía a los objetivos, se aprecia que entre las variables Inteligencia emocional y Estrés laboral no existe relación significativa ($\rho = -.074$, $p = .430$). Pero en las dimensiones Comprensión emocional y el Estrés laboral existe relación inversa, débil y altamente significativa ($\rho = -.260^{**}$, $p = .005$). En lo que respecta a las demás correlaciones no existe relación significativa.

En cuanto a las correlaciones para ampliar el panorama se evidenció que en las dimensiones Percepción emocional y Contexto laboral existe relación negativa, débil y significativa ($\rho = .194^*$, $p = .038$). Asimismo, entre las dimensiones Comprensión

emocional y Trabajo en sí mismo se evidencia relación inversa, leve y significativa. (rho= $-.212^*$, $p= .022$). En cuanto a las dimensiones Comprensión emocional y Contexto laboral existe una relación negativa débil altamente significativa (rho = $-.258^{**}$, $p= .005$). En lo que respecta a las demás correlaciones no existe relación significativa.

Tabla 13

Correlación entre inteligencia emocional y estrés laboral

	Estrés laboral		Trabajo en sí mismo		Contexto Laboral		Carga de trabajo	
	rho	p	rho	p	rho	p	rho	p
Inteligencia emocional	-.074	.430	-.053	.569	-.033	.727	-.049	.599
Percepción emocional	.153	.099	.162	.082	.194*	.036	.050	.592
Comprensión emocional	-.260**	.005	-.212*	.022	-.258**	.005	-.113	.224
Regulación emocional	-.083	.376	-.089	.342	-.054	.566	-.051	.586

*Nivel de significancia < al .05

**Nivel de significancia < al .01

2. Discusión

En la presente investigación se ha explicado la relación entre las variables Inteligencia emocional y Estrés laboral en un entorno eclesial de ministros religiosos. En el que se promueve la práctica de valores, la espiritualidad, y la fe en Jesús como medio de salvación de la humanidad. Esta investigación considera que la problemática encontrada es crucial, debido a que el estrés laboral es considerado el mal del siglo XXI y no respeta sexo, ni edad (Bedoya, 2012).

Referente a la hipótesis general se evidenció que no existe correlación estadísticamente significativa (rho= $-.074$, $p>.430$) entre inteligencia emocional y estrés laboral en los evaluados que pertenecen a la organización eclesial en el Sur del Perú. Estos resultados están en armonía con Mendez (2013), quien en su estudio

asevera que existe correlación, negativa y no significativa entre la variable Inteligencia emocional y Estrés laboral en los mandos medios del área administrativa de una institución bancaria guatemalteca. Dado que las personas evaluadas se encuentran en un clima laboral saludable y óptimo en el que existe buen trato y buenas relaciones interpersonales, se reporta un estado emocional positivo, puesto que la muestra seleccionada promueve la fe en Dios y la práctica de valores, dado que su espiritualidad es el factor catalizador en el manejo del estrés. Asimismo, Muñoz y Herrera (2019) en su investigación con las mismas variables, pero en jóvenes religiosos que pertenecen a una organización eclesiástica, tuvieron resultados similares (relación negativa, baja y no significativa), lo que ratifica la idea de que la espiritualidad es un factor interviniente en los resultados, debido a que los jóvenes se caracterizan por la práctica de valores y ejercicio de la fe en Dios. Además, Carbajal (2017) en un estudio haciendo uso de las mismas variables Inteligencia emocional y Estrés laboral tuvo resultados similares. En lo que corresponde a la espiritualidad y el manejo de estrés existen diversos autores que validan esta relación entre ellos Rathi y Rastogi (2007) quienes aseveran 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. Asimismo, Tanuro (2011) refiere que la espiritualidad es una herramienta protectora frente a las tensiones de la vida. También Rodríguez (2018) corrobora que la espiritualidad permite que las personas tengan una mejor gestión del estrés.

En lo que respecta a la primera hipótesis específica, se comprobó que no existe relación estadísticamente significativa ($\rho = .153$, $p > .099$) entre percepción emocional y

estrés laboral en ministros religiosos de una organización eclesiástica en el sur del Perú. Este resultado está en sintonía con diversos estudios ya mencionados anteriormente.

Sin embargo, en las dimensiones Percepción emocional y Contexto laboral existe relación significativa ($\rho = .194^*$, $p < .038$), esto indica que cuando los ministros religiosos desarrollan la destreza para prestar atención y dedicar tiempo suficiente a observar los sentimientos y emociones propias y de los demás, serán menos afectados por la cantidad y requerimientos del trabajo. Estos resultados están en sintonía con el estudio de Pilares (2015) en el que se considera las variables Inteligencia emocional y Clima laboral.

Referente a la segunda hipótesis específica, se corroboró una relación inversa, débil y altamente significativa ($\rho = -.260^{**}$, $p < .005$) entre comprensión de los estados emocionales y estrés laboral en ministros religiosos de una organización eclesiástica en el sur del Perú, 2018. Esto permite afirmar que los ministros que desarrollan la capacidad de comprender sus estados emocionales tienen una mejor reacción hacia las características del ambiente laboral, requerimientos en el trabajo que van en contra de lo que el juzga o de otras personas, y demandas del trabajo. De forma similar, Carbajal (2017), en un estudio con las mismas dimensiones aunque con disímil población, tuvo resultados similares.

Asimismo, en las dimensiones Comprensión emocional y Trabajo en sí mismo se comprobó relación inversa, baja y significativa. ($\rho = -.212^*$, $p < .022$). Esto muestra que los ministros que desarrollan la capacidad de conocer y comprender sus estados

emocionales poseen una mejor reacción frente a las tareas y obligaciones en su trabajo.

También, en cuanto a las dimensiones Comprensión emocional y Contexto laboral se reveló una relación negativa, débil y altamente significativa ($\rho = -.258^{**}$, $p < .005$). Esto permite afirmar que los ministros que desarrollan la capacidad de conocer y comprender sus estados emocionales tienen una mejor reacción frente a las condiciones propias en el ambiente de trabajo tales como poca información, decisiones, aprecio, influencia y expectativas.

Finalmente, en cuanto a la tercera hipótesis específica, se corroboró que no existe relación estadísticamente significativa ($\rho = -.083$, $P > .376$) entre la regulación de las emociones y estrés laboral en ministros religiosos de una organización eclesial en el sur del Perú, 2018. Dicho resultado está en sintonía con diversos estudios ya mencionados anteriormente.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

1. Conclusiones

En relación con los datos obtenidos y los resultados presentados en esta investigación sobre la correlación que existe entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en ministros religiosos, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Respecto al objetivo general, se demostró que no existe correlación estadísticamente significativa ($\rho = -.074$ $p > .430$) entre inteligencia emocional y estrés laboral en ministros religiosos de una organización eclesiástica en el sur del Perú.; por lo que se especula que hay factores que pueden estar influenciando en la población de estudio.
- En cuanto al primer objetivo específico, se evidenció que no existe relación estadísticamente significativa ($\rho = .153$, $p > .099$) entre percepción de los estados emocionales y estrés laboral en ministros religiosos de una organización

eclesiástica en el sur del Perú, debido a factores que pueden estar interviniendo en dicha muestra.

- Referente al segundo objetivo específico, se corroboró que existe relación inversa, débil y altamente significativa ($\rho = -.260^{**}$, $p < .005$) entre comprensión de los estados emocionales y estrés laboral en Ministros religiosos de una organización eclesiástica en el Sur del Perú, lo que comprueba que, a mayor comprensión de los estados emocionales, menos será el estrés laboral.
- Finalmente, respecto al tercer objetivo específico, se reveló que no existe relación estadísticamente significativa ($\rho = -.083$, $p > .376$) entre regulación de las emociones y estrés laboral en Ministros religiosos de una organización eclesiástica en el Sur del Perú. Debido a factores que pueden estar interviniendo en dicha población.

2. Recomendaciones

Al finalizar la presente investigación se procede a presentar las recomendaciones siguientes.

Primero: Desarrollar programas y talleres que potencien la inteligencia emocional y el manejo de estrés laboral de los ministros religiosos, ya que, según los resultados, a mayor comprensión emocional tendrán menos estrés laboral.

Segundo: Replicar este estudio en otras poblaciones más amplias pertenecientes a la misma comunidad religiosa, con el fin de establecer, corroborar y comparar resultados.

Tercero: Realizar más investigaciones en esta población, en especial los referidos a los factores conexos que intervienen en la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral como son la espiritualidad, optimismo, esperanza, entre otros.

Cuarto: Profundizar los estudios en la variable Espiritualidad como factor interviniente entre inteligencia emocional y estrés laboral en otras poblaciones.

Referencias

Acosta, J. (2008). Gestión del estrés: cómo entenderlo, cómo tratarlo y cómo sacarle provecho. 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%20contr+olarlo%20y%20c%C3%B3mo%20sacarle%20provecho.&f=false

Anampa, Z. L. (2016). *Compromiso Organizacional y su Relación con el Estrés de los Trabajadores de la Constructora Janet EIRL del Distrito de Trujillo, 2016* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/418>

Angulo, N., Calvanapón, F. y Malpica, V. (2017). Compromiso organizacional y estrés laboral de los colaboradores del Hospital Regional Docente de Cajamarca, año 2016. *Cientifi-k*, 5(1), 18-24. Recuperado de. <https://doi.org/10.18050/cientifi-k.v5n1a2.2017>

- Araujo, M., & Guerra, M. (2007). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas. *Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4(2), 132-147. Recuperado de https://dialnet.unirioja.es/buscar/documentos?query=Dismax.DOCUMENTAL_TO DO=Inteligencia+Emocional+y+Desempe%C3%B1o+Laboral+en+las+Instituciones+de+Educaci%C3%B3n+Superior+P%C3%ABlicas
- BarOn, R. (1997). *Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence*. Toronto: Multi-Health Systems.
- Bedoya, J. F. (2012a). *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). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1848/1/T-UCE-0007-48.pdf>
- Bonifacio, S. (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 3(1), 141–157. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/337/33730109.pdf>
- Brackett, M., & Salovey, P. (2006). Measuring emotional intelligence with the Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT). *Psicothema*, 18(1), 34-41. Recuperado de <http://www.psicothema.com/pdf/3273.pdf>
- Burga, I., y Sánchez, T. (2016). *Inteligencia emocional y resiliencia en pacientes con cáncer de mama en el HNGAI - EsSalud de Lima, 2016* (tesis de licenciatura). Recuperado de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/443>

- Cabrera, J., & 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*, (41), 15–28. Recuperado de <http://zaloamati.azc.uam.mx/bitstream/handle/11191/2965/compromiso-organizacional-y-estres-ocupacional-estudio-de-caso-en-una-empresa-de-distribucion-y-venta-de-gas-lp-en-costa-rica.pdf?sequence=1>
- 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 Távara 2017* (tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/418/anampa_az.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carlin, M., & Garcés, E. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología*, 26(1), 169–180. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16713758020>
- Castejón, J. L. (2016). *Psicología y Educación: Presente y Futuro*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=699890>
- Castillo, N. y Rodríguez, L. R. (2016). *Inteligencia emocional y estrés en cadetes de los últimos años con régimen acuartelado de una institución de nivel superior, 2015* (tesis de licenciatura). Recuperado de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/184>
- Castro, N. S., Gómez, R. M., Lindo, W. E., y Vega, M. C. (2017). *Estilos de afrontamiento al estrés e inteligencia emocional en la mujer ejecutiva en Lima*

- Metropolitana* (tesis de maestría). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/8066>
- Cenzo, & Robbins. (2006). *Comportamiento Organizacional*. México: PrenticeHall Hispanoamericana.
- Condori, N. (2017). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017* (tesis de licenciatura). Recuperado de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/886>
- Cooper, R., & Sawaf, D. (1997). Estrategia emocional para ejecutivos. Recuperado de <https://www.casadellibro.com/libro-estrategia-emocional-para-ejecutivos/9788427022829/575891>
- Del Hoyo, M. A. (2004). Estrés laboral. In Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (I.N.S.H.T.). Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS DE PUBLICACIONES/FONDO HISTORICO /DOCUMENTOS DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero pdf/Estres laboral.pdf>
- Del prado, J. (2013). *Modelo demanda-control -apoyo social de Karasek*. Recuperado de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/modelo-demanda-control-apoyo-social-de-karasek/>
- Díaz, G. (2012). *Ley federal del trabajo*. 1–235. Recuperado de https://www.senado.gob.mx/comisiones/desarrollo_social/docs/marco/Ley_FT.pdf
- Dubet, F. (2005). *La escuela de las oportunidades. ¿Qué es una escuela justa?* Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=351639>

- Espinoza-Venegas, M., Sanhueza-Alvarado, O., Ramírez-Elizondo, N., & Sáez-Carrillo, K. (2015). A validation of the construct and reliability of an emotional intelligence scale applied to nursing students. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 23(1), 139–147. <https://doi.org/10.1590/0104-1169.3498.2535>
- Expok. (2017). *¿Quiénes sufren mayor estrés laboral en el mundo?* Recuperado de <https://www.expoknews.com/quienes-sufren-mayor-estres-laboral-en-el-mundo/>
- Extremera, N., Durán, M. y Rey L. (2007). Inteligencia emocional y su relación con los niveles de burnout, engagement y estrés en estudiantes universitarios. *Revista de Educación*, 342(1), 239–256. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2253635>
- Fernández, P., Extremera, N., & Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological Reports*, (94), 751–755. Recuperado de <http://emotional.intelligence.uma.es/pdfs/spanish%20tmms.pdf>
- Fernández, P., y Extremera, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(3), 63–93. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27411927005>
- Florencia, D. (2012). *Psicobiología del Estrés*. Recuperado de https://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/electivas/090_comportamiento/material/tp_estres.pdf
- Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional porqué es más importante que es cociente intelectual*. Barcelona: Kairos.

- López, H. (2009). *Incidencia del síndrome de burnout en sacerdotes católicos latinoamericanos y su relación con la inteligencia emocional*. Universidad de Salamanca (tesis doctoral). Recuperado de https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/76474/1/DES_Lopez_Herrera_H_Incidencia_del_sindrome.pdf
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? En P. Salovey & D. Sluyter (Eds). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*. Recuperado de <http://ei.yale.edu/journal/emotional-development-and-emotional-intelligence-educational-implications/>
- Mayer, J., Salovey, P., & Caruso, D. (2008). Emotional Intelligence: New Ability or Eclectic Traits? *American Psychologist*, 63(6), 503–517. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.63.6.503>
- McEwen, B. S. (2000). The neurobiology of stress: From serendipity to clinical relevance. *Brain Research*, 886(1–2), 172–189. [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). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Mendez-Aura.pdf>
- Merlo, V. (2014). *Estrés laboral, factor de riesgo para diabetes*. Recuperado de <https://holadoctor.com/es/ayuda-y-recursos/estrés-laboral-factor-de-riesgo-para-diabetes>

- Miranda, B. (2008). *Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del hospital "Dr. Domingo Luciani"* (tesis de especialidad). Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3698.pdf>
- Miranda, F. (2015). *Niveles de estrés y principales estresores en el personal general, medio y administrativo de una fábrica y distribuidora de productos de consumo masivo* (tesis de licenciatura). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/01/Miranda-Francisco.pdf>
- Muñoz, A. (1 noviembre 2019). *¿Qué es la inteligencia emocional?* Recuperado de <https://www.aboutespanol.com/que-es-la-inteligencia-emocional-2396388>
- Muñoz, D., & Herrera, M. K. (2019). *Optimismo, inteligencia emocional y estrés laboral, en estudiantes colportores que pertenecen al Instituto de Desarrollo del Estudiante Colportor (IDEC)* (tesis de licenciatura). Recuperado de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1790>
- Nogareda, S. (2000). *Fisiología del estrés*. Instituto Nacional de Seguridad E Higiene En El Trabajo. Recuperado de https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp_355.pdf/d0c209e9-026e-4d85-8faf-5a9fcea97276
- Opere, M. (2018). *El impacto del estrés laboral: consecuencias para personas y empresas*. Recuperado de <https://blog.grupo-pya.com/impacto-del-estres-laboral-consecuencias-personas-empresas/>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). *Estrés en el Trabajo. Un reto Colectivo. Reporte de la OIT*. Recuperado de

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2004). La organización del trabajo y el estrés. *Reporte de la OMS*. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/

Peiro, J. (2014). *Desencadenantes del estrés laboral*. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Jose_Peiro5/publication/228786101_Desencadenantes_del_estres_laboral/links/0a85e53c40d9148b9a000000/Desencadenantes-del-estres-laboral.pdf?origin=publication_detail

Peralta, R. & Tunco, Y. (2014). *Inteligencia emocional y estilos de afrontamiento al estrés en enfermeras(as) de áreas críticas - Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa* (tesis de licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2329/ENpeesry.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pérez, N. (2013). *Aportación de la Inteligencia Emocional, Personalidad e Inteligencia General al Rendimiento Académico en estudiantes de Enseñanza Superior* (tesis doctoral). Recuperado de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/35698/1/tesis_nelida_perez.pdf

Pilares, N. (2015). *Inteligencia emocional, estrés laboral y clima laboral en los docentes de las instituciones educativas estatales, del nivel secundario, del distrito de Abancay, 2014* (tesis doctoral). Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/273>

- Quiles, G. (2016). *Duración del ciclo pastoral y nivel de satisfacción laboral en Pastores de la Asociación Paulista del vale del paraiba, São Paulo, 2016* (tesis de maestría). Recuperado de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/534>
- Rathi, N. y Rastogi, R. (2007). Meaning in Life and Psychological Well-Being in Pre-Adolescents and Adolescents. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 33(1), 31-38. Recuperado de <http://medind.nic.in/jak/t07/i1/jakt07i1p31.pdf>
- Rodríguez, E. M. (29 de octubre 2018). ¿Sabías que la espiritualidad ayuda a gestionar el estrés? *La Mente es Maravillosa*. Recuperado de <https://lamenteesmaravillosa.com/sabias-que-la-espiritualidad-ayuda-a-gestionar-el-estres/>
- RPP. (30 enero 2015). El 58% de los peruanos sufre de estrés. *RPP Noticias*. Recuperado de <https://rpp.pe/peru/actualidad/el-58-de-los-peruanos-sufre-de-estres-noticia-764777>
- Salinas, D. (2012). *Prevención y Frotamiento del Estrés Laboral*. Madrid: Editorial CCS.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). *Emotional Intelligence*. Recuperado de http://ei.yale.edu/wp-content/uploads/2014/06/pub153_SaloveyMayerICP1990_OCR.pdf
- Sánchez, F. C. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera* (tesis de licenciatura). Recuperado de <https://docplayer.es/1964736-Titulo-de-la-tesis-estres-laboral-satisfaccion-en-el-trabajo-y-bienestar-psicologico-en-trabajadores-de-una-industria-cerealera.html>

- Sánchez, M. (2006). *Inteligencia emocional, inteligencia cognitiva y rendimiento académico en alumnos de la facultad de psicología* (tesis de maestría). Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/1755/1/1020154717.PDF>
- Sanz, T. (5 de marzo 2018). Estrés laboral: qué es, síntomas, causas y consecuencias. *LUA Psicología*. Recuperado de <https://luapsicologia.com/estres-laboral/>
- Shapiro, L. (1997). *La inteligencia emocional de los niños*. Recuperado de http://www.holista.es/spip/IMG/pdf/INTELIGENCIA_EMOCIONAL_DE_LOS_NINOS.pdf
- Tanuro, O. (2011). *Estudo da Relação entre Resiliência e Espiritualidade numa Amostra Portuguesa* (tesis de licenciatura). Recuperado de https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/4338/1/ulfpie039540_tm.pdf
- Toro, I., & Parra, D. (2006). *Método y conocimiento: metodología de la investigación*. Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT.
- Vallejo, M., & Bolatin, J. (2009). Los programas de atención a la diversidad y los centros de educación secundarias: claves organizativas, recursos, adscripción del profesorado y valoración de los programas por el profesorado. *Revista de curriculum y formación de profesorado*, 13(3). Recuperado de <http://www.ugr.es/~recfpro/rev133ART5.pdf>
- White, E. (1873). *Palabras de vida del gran Maestro*. Buenos Aires: Asociación Casa Editora Sudamericana.
- White, E. (1997). *Mente, carácter y personalidad Tomo I*. Buenos Aires: Asociación Casa Editora Sudamericana.

Wilton, M., & Rojas, J. (1998). Diccionario Ilustrado de la Biblia. Recuperado de <https://elteologillo.files.wordpress.com/2012/07/wilton-m-nelson-diccionario-ilustrado-de-la-biblia.pdf>

Zaccagnini, J. (2004). *¿Qué es la inteligencia emocional? Las relaciones entre pensamientos y sentimientos en la vida cotidiana.* Recuperado de <https://www.agapea.com/libros/Que-es-inteligencia-emocional-La-relacion-entre-pensamientos-y-sentimientos-en-la-vida-cotidiana-9788497423113-i.htm>

Anexo 1

Cuestionario de Estrés Laboral

A. Cuestionario Sociodemográfico: Marque o escriba su respuesta según corresponda

1. Edad:
2. Estado Civil: Casado (1) Soltero (2) Viudo (3)
3. Procedencia: Costa (1) Sierra (2) Selva (3)
4. Instrucción: Bach (1) Magister. (2) Doctor (3) otro (4)
5. Ocupación: Docente (1) Capellán (2) Distrital (3) Departamental (4) Administrador (5)
6. Años laborando:

B. 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.					

Anexo 2

Escala de Inteligencia Emocional - TMMS-24

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.

Recuerde 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.						

Anexo 3

Autorización de aplicación de pruebas

**Iglesia Adventista
del Séptimo Día**
MISIÓN SUR ORIENTAL DEL PERÚ



“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

Cusco, 29 de noviembre del 2018

Señor:
Daniel Muñoz Mora

De mi especial consideración:

Es grato saludarle y desearte grandes bendiciones de Dios en su vida personal y familiar.

El motivo de la presente, es para otorgar el permiso solicitado para la aplicación de instrumentos psicológicos para la tesis de maestría. “Inteligencia emocional y estrés laboral en Ministros religiosos de una organización eclesiástica del Perú, 2018”

Sin otro particular me despido deseándole las más grandes bendiciones del cielo.

Atentamente:



Pr. Josué Llempen
Secretario Ejecutivo
Misión Sur Oriental del Perú.