



UPN
UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE **ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS
LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO
DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
BARRANCA - 2023”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Autora:

Leslie Stefanie Portocarrero La Chira

Asesora:

Mg. Carla Eloisa Arriola Alvarado

<https://orcid.org/0000-0001-7262-2069>

Lima - Perú

2025

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	MARIA OLIVIA PACHAS FUENTES
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	CESAR LAVADO BOCANEGRA
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	CARLA ELOISA ARRIOLA ALVARADO
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD






19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 11 palabras)
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

Fuentes principales

- 19%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A mis padres por haberme formado como la persona que soy hoy en día, todo lo que voy logrando se lo debo a ustedes.

A mis abuelos que siempre están para mí, en especial a mi mamá Rosa que desde el cielo me ilumina y me guía por un buen camino.

A toda mi familia, que me motivaron a salir adelante y están de alguna u otra forma presente en cada paso que voy dando profesionalmente.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme salud y bienestar, gracias a ello he podido recorrer esta linda etapa universitaria.

A mi segunda madre Rosa, que también fue parte y siempre haberme apoyado en cada decisión el tiempo que estuvo conmigo.

Y por último, también agradecer de antemano a todos los docentes que me brindaron todos los conocimientos posibles para llegar a esta instancia, sin ellos no hubiera sido posible este objetivo en mi vida.

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	24
CAPÍTULO III: RESULTADOS	29
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	36
REFERENCIAS	42
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1. Baremos del instrumento 1	26
Tabla 2. Baremos del instrumento 2	27
Tabla 3. Fiabilidad del instrumento 1	29
Tabla 4. Fiabilidad del instrumento 2	29
Tabla 5. Fiabilidad general.....	29
Tabla 6. Medidas de consistencia interna e interpretación de la fiabilidad.....	29
Tabla 7. Prueba de normalidad.....	31
Tabla 8. Baremo de interpretación del coeficiente de Rho de Spearman	31
Tabla 9. Relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral	32
Tabla 10. Relación entre la atención emocional y estrés laboral	33
Tabla 11. Relación entre la claridad emocional y estrés laboral.....	33
Tabla 12. Relación entre la reparación emocional y estrés laboral.....	34

RESUMEN

El estudio se fijó el objetivo de determinar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2023. El aspecto metodológico se sustentó en un alcance correlacional, no experimental, tipo básico y cuantitativo, con una población de 77 personal administrativo de la entidad edil que absolvieron los instrumentos de Escala de Inteligencia Emocional (TMMS-24) y el Inventario de Burnout de Maslach. En los resultados obtenidos a través de la prueba Rho de Spearman, se identificó un p valor = $0.000 < 0.05$ y un coeficiente de 0.865 , infiriéndose que la inteligencia emocional tiene relación significativa y muy fuerte con el estrés laboral; al igual que las dimensiones de atención emocional ($\rho=0.719$), claridad emocional ($\rho=0.797$) y reparación emocional ($\rho=0.815$) demostrar relacionarse con el estrés laboral que pueda mostrar el personal. Así, se arribó a la conclusión general que existe relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca.

PALABRAS CLAVES: Inteligencia, estrés, emociones, administración.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El capital humano cumple un papel importante en el funcionamiento de una organización, estos asumen deberes inherentes al cumplimiento de los objetivos institucionales. Si bien, la tecnología y la gestión organizacional tienen una participación significativa en el éxito o fracaso de una institución, los trabajadores son gestores que comparten e intercambian conocimientos en el que las emociones se ven involucradas (Magallanes, 2021).

Algunos trabajadores tienen dificultades para manejar sus emociones frente a situaciones específicas, siendo para ellos complejo poder controlar conflictos de diferentes orígenes y consecuencias, como la sintomatología de estrés y ansiedad (Naz et al., 2019). En un estudio realizado en Estados Unidos a 1501 trabajadores, se obtuvo que el 79% había experimentado por lo menos una vez el estrés relacionado con el trabajo. Así mismo, se advirtió que casi 3 de cada 5 colaboradores presentaron impactos rigurosos del estrés laboral, incluyendo la baja motivación (26%), falta de esfuerzo (19%) y falta de interés (14%) hacía el trabajo. Así mismo, se reporta que comúnmente el 32% de colaboradores presenta en algún momento cansancio emocional, 32% cansancio cognitivo y 44% cansancio físico (Odonkor y Adams, 2021).

En México, se concretó un estudio relacionado a una entidad pública de Chihuahua, donde se verificó que el 20% de colaboradores no logró resultados idóneos en los indicadores de inteligencia emocional, el 9% era apático y el 8% perdía el control de sus emociones ante episodios conflictivos y que ello se vinculó al ausentismo y el estrés (Pérez et al., 2022).

A nivel Latinoamérica, México es el país con mayor prevalencia de estrés en el trabajo, se calcula que existe un 75% de profesionales que lidian con el trastorno de estrés, seguido de Brasil (73%), Venezuela (63%) y Ecuador (54%); mientras que, en menor posición, pero igual de alarmante, se ubicaron los países de Perú (29%) y Colombia (26%) (Mejia et al., 2019).

En el Perú, según datos publicados por Info Capital Humano (2022), al menos el 70% de colaboradores administrativos afrontan sintomatologías del estrés laboral y de esos casos el 50% llega a ser casos crónicos. Por otro lado, el 39% de los casos de estrés se asociaron al tipo de trabajo que fueron encomendados y un 18% por las responsabilidades que asumen en su institución.

El Ministerio de Salud (MINSA, 2021), hizo una precisión sobre el estrés confirmando que es una problemática que ocasiona otros efectos en el 30% de profesionales, esencialmente, se reflejaba en problemas sanitarios, económicos, conyugales y familiares, por lo que era importante que la población sepa manejar sus emociones.

En la Municipalidad Provincial de Barranca, vienen desempeñándose servidores públicos que cumplen distintas funciones e interactúan con usuarios internos y externos como parte de sus labores diarias, en su trayectoria alguna vez han experimentado el reclamo y discusión con usuarios por la lentitud de los procedimientos administrativos y, en ciertos casos, con los mismos compañeros de trabajo. Probablemente, esos conflictos ocurren y se sostienen por la baja capacidad para regular las emociones que también puede alcanzar a afectar el trato o comunicación con los jefes y usuarios. Otra de las situaciones que pueden ser estresores para los trabajadores de la entidad municipal, es cuando algunos servidores

culpan a sus compañeros cuando una actividad no sale según lo previsto y son poco empáticos para entender lo que los demás sienten.

De lo expuesto, se podría decir que el estrés laboral es recurrente en instituciones públicas o privadas que ofrecen servicios, más aún cuando los trabajadores están expuestos a diversos escenarios conflictivos, como cuando hay retrasos de los procedimientos administrativos, los pagos, entre otros hechos que pueden despertar el alto grado de estrés y tener impacto directo sobre sus emociones; consecuentemente, se da pie al bajo desempeño en sus actividades cotidianas y al comportamiento inadecuado que puede afectar la atención a los usuarios. Por lo detallado, la investigación pretende realizar un análisis correlacional entre la inteligencia emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca.

Existen estudios previos similares al tema de investigación, a nivel internacional, Santucci et al. (2022) publicó su artículo titulado: “Inteligencia emocional y estilo de afrontamiento del estrés en empleados de la industria de servicios de alimentos” (Brasil). Su objetivo fue evaluar la inteligencia emocional y su relación el estilo de afrontamiento de estrés en los empleados. El método fue de alcance inductivo, deductivo y analítico, analizando una población de 284 empleados de *food service* de la industria brasileña que participaron en una encuesta. Se halló que el 40% de los servidores presentó cansancio mental, 32% cansancio físico y 28% cansancio emocional. Así mismo, se identificó que el 39% tiene fortalecido su inteligencia emocional. Llegó a concluir que el grado de afrontamiento de estrés se relacionan con la inteligencia emocional ($p=0.000$).

Mariño y Vargas (2023) lograron la publicación de su artículo en una revista latinoamericana que tuvo como temática: “Regulación emocional y el estrés en el personal

de la Cruz Roja Ecuatoriana” (Ecuador). Su propósito fue demostrar que el estrés puede relacionarse con la regulación emocional en el personal. La metodología fue de tipo relacional y transeccional, teniendo a una población de 140 personal contratado que fueron evaluados con la Escala de Estrés Percibido (PSS-14) y el Cuestionario Regulación Emocional (ERQ). En sus resultados precisó que el estrés tiene correlación con la expresión de emociones ($p=0,001$); pero la reevaluación cognitiva ($p=0,267$) no se correlacionó. Por ello, concluyó señalando que, a mayor estrés, menor regulación emocional.

Han et al. (2022) realizaron un artículo científico denominado: “Inteligencia emocional y su asociación con el estrés laboral y agotamiento entre el personal administrativo del hospital general” (Corea del Sur). Su propósito fue verificar si la inteligencia emocional puede relacionarse con el estrés laboral del personal administrativo. El método se sustentó en un enfoque relacional y transversal. La población fue integrada por 191 miembros de personal administrativo que fueron analizados mediante el uso de la Escala Coreana de Estrés Ocupacional (KOSS-SF) y la Escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law (WLEIS). Sus resultados fueron que la correlación entre la inteligencia emocional tiene relación positiva significativa con el estrés laboral ($r = -0,26$, $p = 0,00$, $R^2 = 0,07$). Concluyó señalando que el asumir altos cargos implica que se posea una mayor inteligencia emocional para que el trabajador sepa gestionar sus emociones ante determinadas situaciones que sean estresantes.

Poaquiza y Gavilanes (2022), realizó su artículo sobre: “Inteligencia emocional y su asociación con el estrés de profesionales” (Ecuador), se fijó el propósito de conocer si las dimensiones de inteligencia emocional se relacionan con el estrés laboral. Su método implicó un enfoque cuantitativo, relacional y transversal, contando con una muestra de 102 docentes

que fueron analizados utilizando la Escala de Estrés Percibido y el Trait Meta-Mood Scale–24. Como resultado se demostró la correlación del estrés sobre las dimensiones de atención emocional ($r_s=0.264$), claridad emocional ($r_s=0.274$); sin embargo, la dimensión regulación emocional no se correlacionó. Por ello, se concluyó que las dimensiones de inteligencia emocional tienen correlación con el nivel de estrés que presente el profesional.

Puigbó et al. (2019) realizaron un artículo sobre: “Inteligencia emocional y su incidencia en el afrontamiento del estrés cotidiano”. Se planteó el objetivo de establecer que la inteligencia emocional incide en el afrontamiento de estrés cotidiano. El método de estudio consistió en un diseño transversal y relacional, contando con una muestra de 50 personas que fueron encuestados. Como resultado se obtuvo que la claridad emocional ($p=0.001$), reparación emocional ($p=0.002$) y atención emocional ($p=0.003$) de la inteligencia emocional tuvo influencia sobre el afrontamiento de estrés. Así, como conclusión se destacó que inteligencia emocional es importante para garantizar el bienestar general y se convierte en una herramienta para afrontar el estrés.

En el ámbito nacional, se encontró el artículo publicado por Condori y Cari (2022), en la Revista Conrado, sobre: “Estrés laboral y la inteligencia emocional en profesionales de una institución pública”. Su objetivo fue analizar las relaciones entre la inteligencia emocional y los factores inherentes al estrés en el entorno laboral. El método de estudio implicó un diseño transversal y relacional, evaluando una muestra de 61 docentes que llegaron a ser encuestados. Se halló que la inteligencia emocional es una capacidad que estuvo relacionado a la realización personal ($r_s=0.447$), despersonalización ($r_s=0.703$) y agotamiento emocional ($r_s=0.696$) del estrés laboral. Así, llegó a concluir que la tiene un impacto positivo en el manejo de estrés laboral.

Ticona et al. (2022) realizaron su artículo sobre: “Gestión emocional y estrés en usuarios internos de la Universidad Nacional del Altiplano Puno”, su plasmó el propósito de comprobar que la gestión emocional puede relacionarse con el manejo de estrés. La metodología consistió en un enfoque relacional – retrospectivo y se evaluó a una muestra de 426 actores internos empleado instrumentos como el Inventarios de ICE BarOn4 y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Se llegó a demostrar que la gestión emocional se correlaciona inversamente con el estrés laboral, con una $\rho = -0.585$ y $p = 0.000$. Similar hallazgo encontró con las dimensiones de capacidad emocional ($r_s = -0.578$), estado anímico ($r_s = -0.576$) y adaptabilidad emocional ($r_s = -0.564$) se correlacionaron con el estrés. Por ende, concluyó que la relación entre los fenómenos presentó correlación inversa, considerable y significativa.

Linch y Cabrejo (2021) realizó su artículo que abordó sobre el tema de: “Estrés laboral y la inteligencia emocional en profesionales que laboran en los hospitales públicos de la Libertad”. Su objetivo consistió en establecer el nivel de inteligencia emocional y su correlación con el estrés laboral. Su metodología fue de diseño relacional y transversal, contando con una muestra de 94 profesionales que llegaron a ser encuestados. Se halló que el 53.2% presentó bajo nivel de estrés y que el 35.1% mostró inteligencia emocional por mejorar. Llegó a la conclusión que la inteligencia emocional está estrechamente relacionada al nivel de estrés que pueda desarrollar un profesional ($p < 0,01$).

Torres (2021) realizó su artículo indexado titulado: “Estrés e inteligencia emocional en profesionales de Tacna”, su propósito fue establecer si el estrés se relaciona con la inteligencia emocional. La metodología consistió en un alcance no experimental, transversal – correlacional y analizó una población de 154 profesionales que fueron

encuestadas. El resultado fue que el estrés se correlacionó con las dimensiones de valoración de la vida ($p=0.000$), comprensión ($p=0.028$) y regulación ($p=0.003$) de la variable inteligencia emocional. Por ende, concluyó el estrés se correlaciona estrechamente con la inteligencia emocional.

También, Gálvez et al. (2021) desarrolló un artículo científico que consistió en indagar sobre: “Burnout y la inteligencia emocional de profesionales en educación de Ayacucho”, se planteó el objetivo de relacionar la inteligencia emocional y el burnout. Se sustentó en una metodología correlacional, básico y no experimental. Su población fue constituida por 294 docentes que fueron evaluados utilizando la Escala de Inteligencia Emocional (WLEIS) y el Cuestionario de Burnout del Profesorado Revisado (CBP-R). Se halló que existe asociación entre el estrés laboral ($p=0.04$; $r_s=0,366$). Así, como conclusión se planteó que la inteligencia emocional y sus dimensiones tuvieron asociación con el estrés laboral.

Ahora sobre la fundamentación teórica de la inteligencia emocional, según Goleman (2022) que es un autor representativo, este tipo de inteligencia permite al sujeto tener conciencia y control de sus propias emociones, entender los sentimientos de los prójimos, tolerar las frustraciones y presiones inherentes al trabajo, aceptar el trabajo en equipo y sostener actitudes sociales y empáticas.

Actualmente, se pueden encontrar diferentes posturas epistemológicas - teóricas que tratan de explicar el funcionamiento de la inteligencia emocional en el sujeto y de su valor para las instituciones. En los siguientes apartados se analizará algunas teorías que se han apreciado como relevantes para el estudio.

Sobre las teorías, se puede señalar como el más representativo al Modelo de Goleman (2022), donde se enfatiza en dos consideraciones que son: Qué haces y con respecto a quién. El primero (qué haces) implica saber reconocer y mantener su regulación; por otro lado, el segundo (con respecto a quién), implica tenerse en cuenta a sí mismo y a los demás. En la mezcla de tales factores llegan a resultar 4 habilidades que son:

- Autoconciencia: Implica la habilidad para reconocer y valorar las emociones individuales.
- Conciencia social: Implica la habilidad para reconocer y conectar con las emociones de otras personas.
- Autogestión: Implica la habilidad para controlar las propias emociones para decidir ante escenarios específicos.
- Gestión de las relaciones: Implica la habilidad para convivir y trabajar en sí mismo y en el manejo de las emociones.

Cabe precisar que, para garantizar una mejor efectividad, la propuesta de Goleman enfatiza un orden en el cual se deben fortalecer las habilidades, el cual debe comenzar desde la autoconciencia, que debe ser trabajada de modo simultáneo con la autogestión individual y la conciencia social, para luego poder gestionar las relaciones sociales. De acuerdo al autor, el conocimiento de las habilidades individuales se reflejará en el desempeño de sus tareas y roles dentro de su labor, siendo valioso para el éxito profesional – laboral.

Por otro lado, se tiene el modelo elaborado por Bar-on y Parker (2018), donde se prioriza más a las competencias cognitivas-emocionales y rehúye a las competencias externas y exigencias.

De acuerdo a Brito et al. (2019), para este modelo, la noción de inteligencia emocional se trata de competencias y habilidades de nivel social y emocional, una manera de comprender las emociones personales y utilizarlos en las circunstancias apropiadas. Este modelo propone 5 fases que se detallan de la siguiente manera:

- Intrapersonal: Supone la habilidad para identificar y valorar las propias destrezas, aptitudes y emociones.
- Interpersonal: Se trata de la capacidad que tiene el individuo para respetar los derechos de los demás y a través de eso establecer adecuadas relaciones sociales.
- Adaptabilidad: Es la habilidad para adaptarse a diferentes situaciones nuevas o inesperadas. Comprende las fases de evaluación de la realidad, resolución de dificultades y adaptabilidad.
- Manejo del estrés: Es una habilidad de la persona para afrontar los escenarios que generan estrés y el control que pueda tener de sus emociones. Comprende los indicadores de tolerancia y control de impulsos.
- Estado de ánimo: Se refiere a la capacidad para valorar su modo de vida y la actitud que sostiene frente al mismo. Comprende las habilidades de felicidad y optimismo.

El modelo busca dar sustento a la inteligencia emocional-social, puesto que el autor discurre que ese último afecta imperceptible a la inteligencia cognitiva, el cual es una inteligencia que sufre cambios a través del tiempo y que incide en el desarrollo de las capacidades que una persona adquiere para adaptarse y enfrentar las demandas y presiones del entorno en el que se desenvuelve. (Bar-on y Parker, 2018).

También, es preciso citar el modelo de Salovey y Mayer, en el que se considera que la inteligencia emocional, es una competencia genuina soportada por la capacidad que posee la persona para dominar sus emociones de una forma adaptativa, con el objetivo de ajustarse al entorno y absolver sus problemas (Mayer, 2015).

En esa línea, Fernández y Cabello (2021), sostiene que este modelo considera que la inteligencia emocional implica controlar y analizar las emociones personales y las de los demás. Dicha información permite guiar los pensamientos y acciones. Desde esa postura, la inteligencia emocional consta de 4 habilidades elementales que son:

- Percepción y expresión emocional: Se trata de la habilidad por el cual los sujetos identifican las emociones en sí mismas a través de las expresiones físicas, cognitivas y conductuales. Circunscribe las habilidades para reconocer las emociones de los demás dándole la debida atención y decodificación de mensajes (expresiones no verbales). Así mismo, incluye la capacidad para saber manejar las emociones en el momento y lugar adecuado (Mayer, 2015).
- Facilitación emocional: Considera el modo en que las emociones inciden en el pensamiento e interpretación de información. Una vez recibido el mensaje o emoción, facilitan el nivel básico de procesamiento cognitivo y direccionan la atención hacia la información que es más importante. Las emociones permiten afrontar juicios y análisis de los problemas presentados en la vida cotidiana (Mayer, 2015).
- Comprensión emocional: Considera el modo en como la persona puede identificar y clasificar sus emociones; además de ello, implica que tenga la capacidad para

procesar e interpretar las distintas formas que utilizan otras personas para expresar sus emociones (Mayer, 2015).

- Regulación emocional: Considerada como la emoción más compleja dentro del modelo, puesto que la regulación emocional es dependiente del resultado de los anteriores procesos emocionales expuestos (Mayer, 2015).

El modelo ofrece una clara delimitación de las habilidades en inteligencia emocional existentes especialmente oportuno para el sector educativo, más que en el ámbito empresarial, pues las habilidades que se mencionan se fortalecen a través de la experiencia y se pueden adquirir por medio de procesos académicos; sin embargo, eso no quiere decir que pierde utilidad dentro de la administración.

En lo que se refiere al concepto de estrés laboral, la Organización Mundial de la Salud (2014), precisó que es el desequilibrio entre las exigencias y las capacidades del sujeto. El estrés pone a prueba las condiciones que tiene una persona para hacer frente a una responsabilidad y no solo involucra cuestiones laborales, sino también, aspectos relacionados como los recursos disponibles, el grado de control y el apoyo de otras personas para superar obstáculos.

Gutiérrez y Vilorio (2014) infiere que el estrés laboral es una reacción del sujeto frente a las exigencias laborales que no se llegan acomodar a sus posibilidades o hay débil control de lo que realiza como parte de sus funciones laborales.

Se presume que el estrés es causado por agentes internos o externos, estos aumentan las probabilidades de que se suscite el estrés:

Estresores del ambiente físico, implica condiciones que pueden ser perjudiciales para el estado de salud del trabajador, como el ruido, exceso de calor, toxicidad, iluminación,

vibraciones y otros existentes dentro del ambiente físico en el que se encuentra el personal (Rodríguez y Rivas, 2021).

Estresores de la tarea, implica características objetivas de las tareas asignadas como parte de las funciones en un determinado trabajo. Algunos empleados se sienten cómodos cuando les designan tareas sencillas y rutinarias; mientras que otros optan por que sean más exigentes y enriquecedoras. Así, cuando las tareas se adecúan a las peticiones del trabajador, será un hecho que aporte en el bienestar psicológico y supone una condición motivadora (Rodríguez y Rivas, 2021).

Estresores de la organización, comprende una serie de fuerzas que son designados como conflictos de roles, ocurren en otras áreas laborales por diversas razones propias del rol y objetivos (Rodríguez y Rivas, 2021).

Sobre las teorías de estrés laboral, puede asociárselo a la teoría cognitiva social que destaca las características personales como la autoconfianza, autoconcepto y autoeficacia en la aparición y desarrollo del estrés laboral. Su sintomatología se presenta cuando el empleado aloja dudas de sus propias capacidades y el de su equipo para cumplir con una responsabilidad. Así, se circunscribe algunas condiciones que favorecen el desarrollo del síndrome que son:

- Anteriores experiencias negativas de fracaso,
- Inexistencia de modelos referentes que hayan tenido una experiencia similar y lo hubieran superado,
- Inexistencia de refuerzos externos para concretar el trabajo,
- Excesiva crítica negativa o falta de retroalimentación sobre la labor a realizar
- Complicaciones dentro del trabajo.

La falta de confianza conllevaría a una baja realización personal que, sostenerse por un periodo largo, provocaría el agotamiento emocional y posteriormente la despersonalización/cinismo como una manera de reacción por el estrés (Valsania et al., 2022).

Además, se puede asociar al Modelo de Demandas-control de Karasek, donde se presume que está vinculado intrínsecamente con la motivación, satisfacción, desempeño y dedicación del empleado. Esto implica que, para garantizar un buen rendimiento, es necesario tener la capacidad de afrontamiento y aucontrol si las exigencias laborales superan las capacidades personales; caso contrario se producirá el estrés que afecta la salud del personal, así como su desempeño en el área de trabajo. Así, considera la confluencia de dos variables que son:

- Control para afrontar las demandas.
- Demandas de trabajo.

En relación a las dimensiones de estrés laboral, se sustentó en función a la propuesta teórica de Maslach y Jackson (citado por Vásquez, 2020), en donde se instaura 3 dimensiones los cuales se abordan a continuación:

a) Agotamiento emocional, conceptualizada como el cansancio físico y psicológico, en el que la persona no tiene pretensiones de dar mayores esfuerzos para finalizar una actividad. ii) Despersonalización, son sentimientos negativos, emociones o conductas que conllevan a alejarse o ser frío con otras personas, principalmente, lo reflejan con los pacientes o clientes que atiende; así mismo, un personal con despersonalización se muestra irritado y con poco compromiso. (c) Realización personal, es cuando una persona siente la falta de posibilidades para desarrollarse profesional y personalmente en su trabajo,

ocasionando que muestre reacciones negativas, evitar relacionarse con los compañeros o jefe, inacción para mejorar su desempeño y baja autoestima.

1.2. Formulación del problema

Problema general:

¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2023?

Problemas específicos:

¿Cuál es la relación entre atención emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2023?

¿Cuál es la relación entre claridad emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2023?

¿Cuál es la relación entre reparación emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2023?

1.3. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2023.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre atención emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca –2023.

Determinar la relación entre claridad emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2023.

Determinar la relación entre reparación emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2023.

1.4. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2023.

Hipótesis específica

Existe relación entre atención emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca –2023.

Existe relación entre claridad emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca –2023.

Existe relación entre reparación emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2023.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

La investigación es de tipo básica, pues se buscó comprender y ampliar el conocimiento en respecto a la inteligencia emocional y estrés laboral. De acuerdo a Baena (2017), los estudios básicos se caracterizan por ampliar el conocimiento sobre una problemática o área en concreto.

De nivel correlacional, pues se busca demostrar la relación que se genera entre dos constructos y sus dimensiones. Para Bernal (2016), la investigación correlacional se encamina en buscar establecer la correlación existente entre 2 supuestos o variables.

De diseño no experimental y transversal, dado que en la investigación no se realizó modificación a los fenómenos, sólo fueron valorado en su estado actual. Hernández y Mendoza (2018), destacan que estos estudios no buscan realizar intervenciones, pero si se centran en recopilar información en su estado natural y en un solo periodo.

De enfoque cuantitativo, porque se realizó una serie de procedimientos estadísticos para conocer si hay o no correlación entre las variables; además, se trabajó con datos numéricos recogidos de campo. Los estudios de enfoque cuantitativo se distinguen por priorizar el paradigma empírico-deductiva, teniendo como base procesos rigurosos y estadísticos, haciendo uso de técnicas que permiten recabar información numérica (Hernández y Mendoza, 2018).

En la indagación, se consideró incluir como población a los profesionales administrativos y técnicos de la Municipalidad Provincial de Barranca que, en el año 2023, fueron 77 profesionales que estuvieron laborando en planilla.

Asumiendo que la población es reducida, se llegó a emplear como muestra al total de elementos que integran la población, esto quiere decir que se trabajó con los 77 personal administrativo de la entidad edil.

Cabe precisar que, debido a la naturaleza censal de la investigación, se ha obviado el procedimiento de muestreo. Este tipo de muestreo, según López y Fachelli (2015) es idóneo cuando el número de población es reducida, manejable y accesible, de tal forma que el censo implica la cobertura 100% de la población.

La técnica fue la encuesta, es un procedimiento en el que se adquieren datos de los mismos involucrados en el problema o temática de investigación, sin cambiar ni alterar la realidad de los datos. En relación a esto, Matallo (2019), añade que, a través de esa técnica, se recolectan datos de los mismos involucrados planteando preguntas específicas y en función a lo que se busca evaluar.

Incluso, para concretar dicha encuesta se requirió de los instrumentos de cuestionario. Según Gallardo (2017), contiene un grupo de interrogantes abiertas o cerradas que, dependiendo del caso, son respondidas por los mismos involucrados de manera virtual o presencial.

Instrumento 1. TRAIT-META MOOD SCALE-24 (MMTS)

Para evaluar la variable inteligencia emocional se empleó la Escala de Inteligencia Emocional (TMMS-24), el cual fue creado por Mayer y Salovey, en el año 1995 y adaptado al contexto peruano por Pérez et al. (2020), orientándose en evaluar las dimensiones de atención emocional, claridad emocional y reparación emocional a través de 24 ítems que presentan opciones de respuesta de Escala Likert y tiene los siguientes niveles y rangos:

Tabla 1.*Baremos del instrumento 1*

Nivel	Rango
Alta	[89 – 120]
Promedio	[57 – 88]
Poca	[24 – 56]

La validez fue calculada por Pérez et al. (2020), a través del Análisis Factorial Confirmatorio, en el que se confirmó un ajuste del modelo de 0.70 de RMSEA y una interrelación positiva con el WHO-FIVE ($0.317 > 0.30$), considerándose que el instrumento es totalmente válido.

Vásquez (2020); en cuanto a la validez, se determinó con la prueba V de Aiken, en el que se resultó un coeficiente de 0.97 dejando en evidencia que los ítems tienen un grado de asociación entre sí y por ello es viable su administración (Vásquez, 2020).

Por otro lado, en el análisis de confiabilidad se encontró un coeficiente de 0.87 de Alfa Cronbach y de 0.85 de Omega, dejando demostrado que el instrumento es considerablemente aceptable (Pérez et al., 2020).

Instrumento 2. Inventario de Burnout de Maslach (IBM)

Para evaluar la variable estrés laboral se empleó el Inventario de Burnout de Maslach, el cual fue creado por Maslach y Jackson, en el año 1997 y adaptado al contexto peruano por Vásquez (2020), enfocándose en evaluar las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal a través de 22 ítems que presentan opciones de respuesta de Escala Likert y tiene los siguientes niveles y rangos:

Tabla 2.*Baremos del instrumento 2*

Nivel	Rango
Estrés alto	[88 – 120]
Estrés medio	[56 – 87]
Estrés bajo	[25 – 55]

Sobre la validez y fiabilidad del instrumento, este fue concretado por Vásquez (2020); en cuanto a la validez, se determinó con la prueba V de Aiken, en el que se resultó un coeficiente de 0.97 dejando en evidencia que los ítems tienen un grado de asociación entre sí y por ello es viable su administración.

Por otro lado, para establecer la confiabilidad se calculó la correlación test-retest, hallando como resultado un coeficiente de 0.805 superior a 0.70, indicando que el instrumento es considerablemente aceptable (Vásquez, 2020).

Sobre los procedimientos de recolección de datos; primero, se tuvo que solicitar los permisos correspondientes a la entidad municipal para utilizar su denominación y sus instalaciones. Después, se identificó a los servidores públicos y explicarles el propósito de la encuesta; para ello, se les hizo una consulta previa si estaría dispuesto o no en colaborar con la investigación. Cabe destacar que todos los trabajadores accedieron a participar y se les orientó como debieron llenar el formulario.

Al finalizar esa etapa, lo siguiente fue elaborar la base datos y para ello se utilizó el programa SPSS donde, básicamente, se realizaron los siguientes pasos:

1er paso. Recodificación de las respuestas de las encuestas

2do paso. Limpieza y clasificación de los datos

3er paso. Cuantificación de los datos según variables y dimensiones

4to paso. Recodificación de los datos de acuerdo a niveles y rangos.

5to paso. Elaboración de tablas y gráficos por frecuencia.

6º paso. Evaluación de la correlación de datos.

Básicamente, los datos llegaron a ser sometidos a dos tipos de análisis que se consistieron en lo siguiente:

Análisis descriptivo, es un método cuyo objetivo es conocer la realidad o en qué situación está la variable y sus dimensiones, representadas en tablas y frecuencias, para posteriormente efectuar la interpretación según los datos proporcionados.

Análisis correlacional, se realizó para conocer si existe o no correlación entre las variables, para ello, se realizaron pruebas estadísticas de normalidad y pruebas inferenciales como el Rho de Spearman.

En todo el proceso de la indagación, se respetó los principios éticos tipificados por la universidad; el cual exige que la investigadora garantice el respeto al derecho de propiedad intelectual de otros autores citándolos teniendo en cuenta el estilo APA, además de cumplir con el nivel o porcentaje de originalidad de los textos que fue sometido al análisis del programa Turnitin.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Cabe precisar que la fiabilidad es un atributo necesario en todas las pruebas cuantitativas empleadas para evaluar a un sujeto. De acuerdo a Gonzales et al. (2023) ese procedimiento permite establecer el grado en que los ítems del instrumento se relacionan entre sí; así como ofrecer un índice general de la consistencia y replicabilidad de la escala. Así pues, se presume que el Alfa Cronbach mide el nivel de coherencia interna que se basa en el promedio de correlación entre elementos de los cuestionarios.

3.1. Análisis de fiabilidad

Fórmula del Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Tabla 3.

Fiabilidad del instrumento 1

Alfa de Cronbach	Elementos
0.981	24

Nota. Información obtenida del programa SPSS v. 27

Tabla 4.

Fiabilidad del instrumento 2

Alfa de Cronbach	Elementos
0.987	22

Nota. Información obtenida del programa SPSS v. 27

Tabla 5.

Fiabilidad general

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.781	46

Nota. Información obtenida del programa SPSS v. 27

Tabla 6.*Medidas de consistencia interna e interpretación de la fiabilidad*

Valor	Categoría
< 0.700	Baja fiabilidad baja
0.71 - 0.90	Aceptable fiabilidad
0.90 - 1.00	Muy buena fiabilidad

Nota. Clasificación desarrollada por Hernández y Mendoza (2018, p.239)

Para determinar la fiabilidad se utilizó la prueba Alfa Cronbach, donde se pudo identificar que el instrumento 1, presentó un valor de $0.981 > 0.700$, infiriéndose que los datos presentan fiabilidad muy buena de acuerdo a la tabla 4.

Por otro lado, el instrumento 2, alcanzó un valor de $0.987 > 0.700$ y, de igual manera, se evidenció que presenta fiabilidad muy buena de acuerdo a la tabla 4.

Entonces, corresponde puntualizar que ambas variables en conjunto obtuvieron un valor de 0.781 de fiabilidad de Alfa Cronbach y con ese resultado es que se llegó a la conclusión que los instrumentos presentan las condiciones requeridas para ser aplicado en la presente investigación.

3.2. Prueba de normalidad

En este apartado del capítulo se realizó los análisis de estadístico inferencial, es así que se aplicó la prueba de normalidad para conocer si los datos presentan una distribución paramétrica o no paramétrica, a partir de ello definir la prueba estadística ideal para medir la asociación entre ambas variables. Por último, se procedió a ejecutar la prueba de la hipótesis.

H0: Los datos no tienen distribución normal

H1: Los datos tienen distribución normal.

Tabla 7.
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	0.282	77	0.000
Dimensión 1	0.317	77	0.000
Dimensión 2	0.289	77	0.000
Dimensión 3	0.275	77	0.000
Estrés laboral	0.267	77	0.000
Dimensión 1	0.267	77	0.000
Dimensión 2	0.257	77	0.000
Dimensión 3	0.284	77	0.000

Para conocer la distribución de los datos, correspondió emplear la prueba de Kolmogorov-Smirnov, asumiendo que la muestra de estudio fue superior a los 50 participantes. Como se puede apreciar en la tabla 7, los valores obtenidos de p valor en ambas variables y sus dimensiones fue de $0.00 < 0.05$, por ende, se puede inferir que la distribución de los datos es no paramétrica; en consecuencia, no se caracterizan por presentar una distribución normal, entonces es idóneo escoger una prueba no paramétrica como el Rho de Spearman para la contrastación de la hipótesis. El hallazgo que se pudo encontrar en dicha prueba, será interpretado según los valores que se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 8.
Baremo de interpretación

Valor	Grado de relación
1.00	Perfecta
0.80	Muy fuerte
0.70	Considerable
0.40	Moderada
0.20	Débil
0.00	No existe correlación

3.3. Resultados inferenciales

En la indagación, se planteó como **objetivo general** lo siguiente: Determinar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca. Al respecto, se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 9.

Relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral

		Estrés laboral	
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente	0,865**
		Significancia	0,000
		N	77

Nota. Si $p \leq 0.05$ se acepta la hipótesis del investigador.

En la tabla 9, se vislumbra los resultados de la prueba inferencial de Rho de Spearman, en el que se detalla un $p = 0.000 < 0.05$ y un coeficiente de 0.865, lo cual se categorizó como una relación significativa y muy fuerte. De modo que se acepta la hipótesis alterna (H_a) y se descarta la hipótesis nula; por ende, se infiere que existe relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca. Con ello se puede inferir que mientras más desarrollado esté la inteligencia emocional en los trabajadores, tendrán mayor control del estrés originado por las exigencias inherentes al trabajo.

Se planteó como **objetivo específico 1** fue lo siguiente: Determinar la relación entre atención emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca. Al respecto, se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 10.
Relación entre la atención emocional y estrés laboral

		Estrés laboral	
Rho de Spearman	Atención emocional	Coeficiente	0,719**
		Significancia	0,000
		N	77

Nota. Si $p \leq 0.05$ se acepta la hipótesis del investigador.

En la tabla 10, se vislumbra los resultados de la prueba inferencial de Rho de Spearman, en el que se detalla un $p = 0.000 < 0.05$ y un coeficiente de 0.719, lo cual se categorizó como una relación significativa y considerable. De modo que se acepta la hipótesis alterna (H_a) y se descarta la hipótesis nula; por ende, se infiere que existe relación entre la atención emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca. Con ello se puede inferir que mientras más desarrollado esté la habilidad de identificar las emociones propias y ajenas, se tendrá mayor control del estrés originado por las exigencias inherentes al trabajo.

El **objetivo específico 2** fue lo siguiente: Determinar la relación entre claridad emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca. Al respecto, se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 11.
Relación entre la claridad emocional y estrés laboral

		Estrés laboral	
Rho de Spearman	Claridad emocional	Coeficiente	0,797**
		Significancia	0,000
		N	77

Nota. Si $p \leq 0.05$ se acepta la hipótesis del investigador.

En la tabla 11, se vislumbra como hallazgo de la prueba inferencial de Rho de Spearman, en el que se detalla un $p = 0.000 < 0.05$ y un coeficiente de 0.797, lo cual se categorizó como una relación significativa y considerable. De modo que se acepta la hipótesis alterna (H_a) y se descarta la hipótesis nula; por ende, se infiere que existe relación entre la claridad emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca. Con ello se puede inferir que mientras más desarrollado esté la habilidad de comprender los cambios emocionales, se tendrá mayor oportunidad para actuar con inteligencia frente a los estresores laborales.

El **objetivo específico 3** fue lo siguiente: Determinar la relación entre reparación emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca. Al respecto, se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 12.

Relación entre la reparación emocional y estrés laboral

		Estrés laboral	
Rho de Spearman	Reparación emocional	Coeficiente	0,815**
		Significancia	0,000
		N	77

Nota. Si $p \leq 0.05$ se acepta la hipótesis del investigador.

En la tabla 12, se vislumbra los resultados de la prueba inferencial de Rho de Spearman, en el que se detalla un $p = 0.000 < 0.05$ y un coeficiente de 0.815, lo cual se categorizó como una relación significativa y muy fuerte. De modo que se acepta la hipótesis alterna (H_a) y se descarta la hipótesis nula; por ende, se infiere que existe

relación entre la reparación emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca. Con ello se puede inferir que mientras más desarrollado esté la habilidad para controlar las propias emociones, se tendrá mayor oportunidad para responder adecuadamente frente a los estresores laborales.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Según el análisis estadístico se puede recapitular que la inteligencia emocional está relacionada con el estrés laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca. Dicha afirmación se sustenta con lo obtenido en la prueba Rho de Spearman, con un coeficiente de 0.865 y un $p=0.00$, lo que refleja que la relación es significativa y muy fuerte. Tal resultado se asemeja al encontrado por Linch y Cabrejo (2021), en su estudio obtuvo como resultado un p valor = $0.00 < 0,01$, infiriéndose que la correlación es altamente significativa. Al igual que Ticona et al. (2022), en sus resultados estadísticos, estableció que la inteligencia emocional tiene relación fuerte con el estrés laboral, con una $\rho = -0.585$ y $p = 0.000$.

También, Mariño y Vargas (2023) encontraron hallazgos similares en su indagación, enfatizaron que las expresiones emocionales se correlacionan con el estrés ($p=0.001$). Incluso, Han et al. (2022) llegó a determinar que a inteligencia emocional tiene relación positiva significativa con el estrés laboral ($r = -0,26$, $p < 0,001$, $R^2 = 0,07$).

Tales afirmaciones son congruentes con la teoría de la inteligencia emocional, donde se infiere que son capacidades o habilidades para tomar conciencia, controlar y entender las propias emociones y ajenas, soportar frustraciones y presiones comunes en el área laboral, promover el trabajo en equipo y desarrollar actitudes empáticas y sociables (Goleman, 2022). Definitivamente, la inteligencia emocional es esencial en distintos ámbitos de la vida; sin embargo, en el marco laboral, como aporte se puede inferir que el personal con control emocional, son más eficientes para adaptarse al

ambiente laboral, es más, se muestran con mayor predisposición para establecer buenas relaciones interpersonales con sus colegas, se motivan e invitan a los demás a motivarse, son persuasivos, entre otras cualidades que les permite manejar estresores inherentes al entorno laboral.

Del objetivo específico 1, sobre la correlación entre la atención emocional y estrés laboral, se llegó a obtener como resultado un coeficiente de 0.719 y un $p = 0000$, lo cual fue interpretado como una relación significativa y considerable. Hallazgo similar fue encontrado por Ticona et al. (2022) quien también pudo demostrar que la dimensión atención emocional se relaciona con el estrés laboral, con un coeficiente de 0.578 y un $p = 0.000$, interpretado como una relación considerable y significativa. En la fundamentación teórica se enfatiza que la autoconciencia es una cualidad que implica para reconocer las emociones de los demás dándole la debida atención y decodificación de mensajes (expresiones no verbales); así mismo. implica componentes como la autosuficiencia y seguridad (Mayer, 2015). Así, tales habilidades son vitales para un eficiente desenvolvimiento en el ámbito laboral generando satisfacción y, consiguientemente, estar emocionalmente estable con el trabajo que se realizó y haciendo menos probable la existencia de sintomatología de estrés.

Acerca del objetivo específico 2, de la correlación entre la claridad emocional y estrés laboral, se estableció como resultado un coeficiente de 0.797 y un $p = 0000$, consignándose como una relación significativa y considerable. Resultado que puede ser comparado con lo obtenido por Gálvez, et al. (2021) en su estudio estableció un coeficiente de 0,469 un $p = 0.000$, con lo que comprobó que la dimensión tiene asociación con el estrés laboral. Sobre la claridad emocional, en la teoría, se

circunscribe que es una habilidad para reconocer las emociones de otros y propios; a partir de eso, interpretarlo y entender lo que otro individuo quiere decir al expresar sus emociones (Mayer, 2015). Este tipo de habilidad emocional es importante al afrontar conflictos; así como ver la probabilidad de evitar confrontaciones con otras personas. Es una habilidad que permite al personal evitar desmoronarse por emociones negativas producidos por el exceso de trabajo u otras causales que reduciría el estrés del empleado.

Respecto al objetivo específico 3, de la correlación entre la reparación emocional y el estrés laboral, se encontró como resultado un coeficiente de 0.815 y un p valor de 0.000 de la prueba Rho de Spearman, interpretándose como relación significativa y muy fuerte. De forma similar, Torres (2021) en su estudio llegó a obtener como resultado un $p=0.003$ y un coeficiente de 0.242 del estadístico Rho de Spearman, infiriéndose que la relación es significativa entre reparación emocional y el estrés laboral. Sobre la regulación emocional se entiende que es una habilidad innata que consiste en evitar ser impulsivo frente a emociones negativas causadas por conflictos u otros factores; luego de regularlos, implicaría que se mantenga una posición optimista u otras emociones con efectos positivos para tomar acción sin llegar a perjudicarse (Mayer, 2015). En efecto, es importante que todo personal tenga la habilidad de regular sus emociones, pues como parte de su trabajo se acercan usuarios con reclamos o quejas; por ende, deben saber manejar tales hechos eficientemente; peor sería que se deje llevar por sus emociones negativas y reaccionen de forma inadecuada, ya que le traería sólo perjuicios a nivel personal y organizacional.

4.2. Conclusiones

Respecto al objetivo general, se concluye que existe relación significativa y muy fuerte entre inteligencia emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca. Esto significa, que la inteligencia emocional alta, implicaría que las personas manejan sus emociones y sentimientos, forjan relaciones empáticas, comunican de un modo efectivo, resuelven conflictos, lo cuales pueden intervenir en el control del estrés y/o afrontamiento frente episodios de estrés.

En relación al objetivo específico 1, se concluye que existe relación significativa y considerable entre atención emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca. Esto significa, que el hecho de establecer relaciones interpersonales de calidad, sin que existan conflictos con los demás, hará menos probables episodios de estrés en el personal administrativo.

Referente al objetivo específico 2, se concluye que existe relación significativa y considerable entre claridad emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca. Esto significa, que mientras mejor claridad emocional o capacidad del personal para identificar los sentimientos, se asociaría a un mejor bienestar psíquico al contrarrestar el estrés inherente al trabajo.

En cuanto al objetivo específico 3, se concluye que existe relación significativa y muy fuerte entre reparación emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca. De hecho, que la reparación emocional entendida como la habilidad para controlar y reprimir las emociones negativas se asociaría con la disminución de sus niveles de estrés.

4.3. Recomendaciones

A las autoridades de la municipalidad, se recomienda organizar talleres, capacitaciones u otras estrategias con el objetivo de orientar al personal administrativo sobre la importancia de fortalecer la inteligencia emocional para poder afrontar el estrés causado por condiciones laborales. Así mismo, deben considerar que el personal tenga la capacidad de controlar sus impulsos, empatía, asertividad, trabajar en equipo, entre otros que garanticen una mejor convivencia y relaciones interpersonales para sobrellevar factores estresantes inherentes a la labor cotidiana.

A los jefes de área de la municipalidad, se recomienda cada fin de mes organizar breves dinámicas laborales que puede ser dirigida y organizada por el mismo personal, donde se pueda compartir entre compañeros sobre temas relacionado a la seguridad ocupacional, accidentes, enfermedades laborales, prevención de riesgos entre otros temas de interés. También, la conciencia emocional se puede fortalecer al organizar la celebración de onomásticos, reconocimientos, entre otras actividades que mejoren el vínculo entre el personal.

A las autoridades de la municipalidad, programar actividades orientadas en fortalecer la habilidad de autodomínio del personal administrativo, el cual se puede fortalecer a través de breves dinámicas como el yoga u otras de relajación que alejan las emociones negativas como la colera, estrés o irritación. También, se recomienda que se fortalezca las habilidades blandas, para que puedan instaurar vínculos positivos entre el personal y las jefaturas.

A las autoridades de la municipalidad, gestionar políticas que tengan el objetivo de estimular la automotivación del personal, lo cual se puede hacer con recompensas

monetarias y no monetaria al premiar el buen desempeño y compromiso que muestran los colaboradores dentro de su trabajo. Inclusive, la automotivación se puede fortalecer creando ambientes saludables, donde exista adecuadas condiciones de trabajo y con todas las herramientas para lograr concretar los servicios y no recaer en estrés.

Referencias

- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México. Grupo Editorial Patria.
- Bar-on, R. y Parker, J. (2018). *EQ.i:YV. Inventario de Inteligencia emocional de BarOn; Versión para jóvenes*. TEA Ediciones.
https://web.teaediciones.com/ejemplos/baron_extracto-web.pdf
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3ª edición). Editorial PEARSON.
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Brito, D., Santana, Y. y Pirela, G. (2019). El modelo de inteligencia emocional de Bar-On en el perfil académico-profesional de la FACO/LUZ. *Ciencia Odontológica*, 16(1), 27-40. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/cienciao/article/view/33634>
- Condori, V. y Cari, D. (2022). La inteligencia emocional y el estrés laboral en docentes universitarios. *Revista Conrado*, 18(S1), 139-146.
<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2328>
- Fernández, P. y Cabello, R. (2021). La inteligencia emocional como fundamento de la educación emocional. *Rev. Internacional de Educación Emocional y Bienestar*; 1 (1): 31-46. <http://ri.iberomx:8080/handle/iberomx/6043>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo*. Editorial de la Universidad Continental.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Gálvez, C., Gutiérrez, L. y Caycho, T. (2021). Inteligencia emocional y burnout en docentes de educación inicial de Ayacucho. Apuntes Universitarios. *Revista de Investigación*, 10(2), 30-45.
<https://www.redalyc.org/journal/4676/467662252004/467662252004.pdf>

- Goleman, D. (2022). *La inteligencia emocional. Por qué es más importante que el coeficiente intelectual*. Editorial LeLibros. <https://iuymca.edu.ar/wp-content/uploads/2022/01/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf>
- Gonzales, J., Aspeé, J., Sessarego, I. (2023). Estimación de la fiabilidad para instrumentos de medición adaptativos. *Rev. estud. exp. Educ;* 22 (48). https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-51622023000100262
- Gutiérrez, G. y Viloría, R. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Revista Salud Uninorte;* 30 (1). http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0120-5552201400010000
- Han, W., Kim, J., Junghee, P. y Lee, M. (2022). Influential Effects of Emotional Intelligence on the Relationship between Job Stress and Burnout among General Hospital Administrative Staff. *Rev. Healthcare;* 10(2), 194. <https://www.mdpi.com/2227-9032/10/2/194>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial McGrawHill. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Info Capital Humano. (13 de julio de 2022). *70% de trabajadores peruanos sufren estrés laboral*. Info Capital Humano. <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>.
- Linch, E. y Cabrejo, J. (2021). Nivel de inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras de hospitales I - red asistencial La Libertad Essalud. *Revista Ciencia y Tecnología,* 17 (4), 243-250. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/4086>
- López, P. y Fachelli, S. (2015), *Metodología de la investigación social cuantitativa*. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf
- Magallanes, M. (2021). Inteligencia Emocional y su Influencia en el Ámbito Laboral. *Revista Científica CIENCIAEDUC,* 8 (1): 1 - 10. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/480/4802861020/4802861020.pdf>

- Mariño, L. y Vargas, A. (2023). Estrés y su relación en la regulación emocional en personal de la Cruz Roja Ecuatoriana. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, Asunción, Paraguay; 4 (1): 2212.*
<https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/409/518>
- Mayer, J. (2015). La inteligencia emocional. Una breve Sinopsis. *Revista de psicología y educación, 1 (1), 35-46.* <https://www.revistadepsicologiayeducacion.es/pdf/4.pdf>
- Matallo, E. (2019). *Metodología da pesquisa: abordagem teórico-prática.* (18ª edición). Editorial Papirus Editora.
<https://books.google.com.br/books?id=72nMi8qNRJsC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Mejia, C., Chacon, J., Enamorado, L., Olga, M., Garnica, L., Chacón, S., et al. (2019). Factors associated with work-related stress in workers in six Latin American countries. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo, 28(3), 204-211.*
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004&lng=es&tlng=en
- Ministerio de Salud (2021). *Lineamientos de políticas sectoriales en salud mental.* (1ª ed.) Lima, Perú: SINCO Diseño E.I.R.L.
- Naz, S., Li, C., Nisar, Q. A. y Rafiq, M. (2019). Linking emotional intelligence to knowledge sharing behaviour: mediating role of job satisfaction and organisational Commitment. *Middle East Journal of Management, 6(3), 18-34.*
<https://doi.org/10.1504/MEJM.2019.098598>
- Odonkor, S. y Adams, S. (2021). Predictors of stress and associated factors among healthcare workers in Western Ghana. *National Library of Medicine, 7(6), 143-155.*
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8203702/>
- Organización Mundial de la Salud (2014). *La organización del trabajo y el estrés.*
https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.p
- Pérez, K., Reyes, J. y Aguirre, J. (2022). Inteligencia emocional y clima laboral en el departamento de recursos humanos de una institución pública de educación superior

- de la ciudad de Chihuahua. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6 (3), 4257-4281. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2557/3789>
- Pérez, J., Quispe, J. y Tuesta, Y. (2020). Propiedades psicométricas de la escala de Inteligencia Emocional TMMS-24 en adultos de Lima Metropolitana, 2020. *Rev. PsiqueMag*, 9(2), 60–68. <https://doi.org/10.18050/psiquemag.v9i2.2657>
- Poaquiza, L. y Gavilanes, G. (2022). El estrés y su relación con la inteligencia emocional en docentes universitarios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 1357-1372. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2301/3383>
- Puigbó, J., Edo, S., Rovira, T., Limonero, J., Fernández, J. (2019). Influence of the perceived emotional intelligence on the coping of the daily stress. *Rev. Ansiedad y Estrés*; 25, (1): 1-6. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S113479371830112X>
- Rodríguez, R. y Rivas S. (2021). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Rev. Med Secur Trab*; 57 (1): 1- 262. <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>
- Santucci, B., Lisboa, A. y Pontes, N. (2022). Emotional intelligence and stress coping style in the foodservice industry in Brazil. *Rev. Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 22 (2), 212-238. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/15332845.2023.2153562?needAccess=true>
- Ticona, M., Vásquez, L., Ortega, O. y García, N. (2022). Gestión emocional y estrés en tiempos de crisis sanitaria una mirada a los actores. Horizontes. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*; 6 (25): 1714 – 1728. <http://www.scielo.org.bo/pdf/hrce/v6n25/a33-1714-1728.pdf>
- Torres, L. (2021). Estrés e inteligencia emocional en personas adultas durante la pandemia de la COVID-19 en Tacna 2020. *PsiqueMag*, 10(1), 37–45. <https://doi.org/10.18050/psiquemag.v10i1.2596>

Valsania, S., Laguía, A. & Moriano, J. (2022). Burnout: A Review of Theory and Measurement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3), 156-164.

Vásquez, J. (2020). *Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo*. [Tesis para optar el grado de Doctor en Psicología]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46900/V%C3%A1squez_MJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

Anexo N° 1. Matriz de consistencia

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BARRANCA - 2023				
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre atención emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre claridad emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre reparación emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2023?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2023</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre atención emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2023</p> <p>Determinar la relación entre claridad emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2023</p> <p>Determinar la relación entre reparación emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2023</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2023.</p> <p>Hipótesis específica</p> <p>Existe relación entre atención emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2023.</p> <p>Existe relación entre claridad emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2023.</p> <p>Existe relación entre reparación emocional y estrés laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Barranca – 2023.</p>	<p>V1. Inteligencia emocional</p> <p>V1.1. Atención emocional</p> <p>V1.2. Claridad emocional</p> <p>V1.3. Reparación emocional</p> <p>V.2. Estrés laboral</p> <p>V2.1. Cansancio emocional</p> <p>V2.2. Despersonalización</p> <p>V2.3. Realización personal</p>	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño de investigación: No experimental - Transversal</p> <p>Población 77 personal administrativo</p> <p>Muestra 77 personal administrativo</p> <p>Técnicas Encuesta</p> <p>Instrumento Escala de Inteligencia Emocional (TMMS-24)</p> <p>Inventario de Burnout de Maslach (IBM)</p> <p>Procesamiento de información: SPSS v. 25.</p>

Anexo N° 2. Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y rango	Escala de medición
Inteligencia emocional	“Este tipo de inteligencia “permite tomar conciencia de las propias emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que se soporta en el trabajo, acentuar la capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social” (Goleman, 2022).	La inteligencia emocional será evaluada por medio de un cuestionario que contiene ítems referidos para tres dimensiones de atención emocional, claridad emocional y reparación emocional, priorizando alternativas de respuesta de escala Likert.	Atención emocional	Preocupación	1-8	Alta [89 – 120]	Escala ordinal
				Dedicación			
				Pensamiento			
			Claridad emocional	Sentir	9-16	Promedio [57 – 88]	
				Comprensión			
			Reparación emocional	Placer	17-24	Poca [24 – 56]	
Tranquilidad							
Estado de ánimo							
Estrés laboral	Es la reacción que tiene una persona ante presiones laborales que no se llegan a ajustar a sus capacidades escasas o oportunidades o bajo control de lo que realiza en el marco laboral (Gutiérrez y Viloria, 2014)	El estrés laboral será evaluado por medio de un cuestionario que contiene ítems referidos para tres dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal, priorizando alternativas de respuesta de escala Likert.	Cansancio emocional	Agotamiento	1-9	Alto [81 – 109]	Escala ordinal
				Frustración			
				Hostigamiento			
			Despersonalización	Desconexión emocional	10-14	Medio [52 – 80]	
				Distorsión de percepción			
			Realización personal	Vitalidad	15-22	Bajo [22 – 51]	
Optimismo							

Anexo N° 3. Instrumentos de investigación

TRAIT-META MOOD SCALE-24 (MMTS)

Instrucciones: A continuación, se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con su institución. Siguiendo sus propios sentimientos acerca de la municipalidad para la que trabaja, exprese por favor su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las frases.

Marque con una (X) según considere cada uno de los enunciados detallados a continuación, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación:

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Totalmente en desacuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Instrucciones: Leer pausadamente cada pregunta e indique que tan de acuerdo está con cada uno de ellas. Indicarle que es un cuestionario anónimo por lo cual apelamos a su plena honestidad.

N°	Dimensión 01: Atención emocional	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.					
Dimensión 02: Claridad emocional						
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.					
Dimensión 03: Reparación emocional						
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					

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

Instrucciones: Leer pausadamente cada pregunta e indique que tan de acuerdo está con cada uno de ellas. Indicarle que es un cuestionario anónimo por lo cual apelamos a su plena honestidad.

Marque con una (X) según considere cada uno de los enunciados detallados a continuación, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación:

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente

Nº	Dimensión 01: Cansancio emocional	1	2	3	4	5
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
5	Siento que mi trabajo me está desgastando					
6	Me siento frustrado por el trabajo					
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
Dimensión 02: Despersonalización						
10	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales					
11	Siento que me he hecho más duro con la gente					
12	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente					
14	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas					
Dimensión 03: Realización personal						
15	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
16	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					
17	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo					
18	Me siento muy enérgico en mi trabajo					
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
20	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender					
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					

Anexo N° 4. Permiso institucional



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BARRANCA

Fundado el 5 de octubre de 1984
Creado por Ley N°23939
Creación de la Provincia de Barranca

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Huacho, 24 de diciembre del 2023

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

OFICIO N°012- 2023 - Lima

Asunto : AUTORIZACIÓN PARA QUE LA ESTUDIANTE REALICE EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Por medio de la presente nos es grato saludarla y dirigirme a usted, en nombre de la Municipalidad Provincial de Barranca que me honro en representar. También, aprovecho la oportunidad para expresar nuestra más alta y distinguida consideración.

Así mismo, le comunico que se AUTORIZA a la señorita Leslie Stefanie Portocarrero Lachira, identificada con DNI: 74219913. Estudiante de la Escuela de Académica de Administración, para que realice su trabajo de investigación

AUTORIZO:

- Aplicar la encuesta para la recolección de información.
- El desplazamiento hasta el lugar de realización de la investigación.

Esta autorización se otorga entendiendo y esperando que la autorizada acepte y cumpla las normas de seguridad y comportamiento al momento de realizar sus actividades dentro de la entidad.

Así mismo, a través de este documento acepto que he sido debidamente informado acerca del objetivo del estudio, que es para obtener su tesis.

Se le otorga de manera formal autorización para sus propósitos académicos. Le deseamos tenga muchos éxitos.

Cordialmente.



CPCC Juan Cabanillas Quiroz
Gerente Administrativo.
Matrícula No. 27479

Anexo N° 5. Evidencias fotográficas



*Aplicando los instrumentos a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Barranca

Anexo N° 6. Base de datos

N	Inteligencia emocional																								Estrés laboral																										
	Atención emocional								Claridad emocional								Reparación emocional								Cansancio emocional						Despersonalización						Realización personal														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22					
1	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2		
5	3	1	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	1	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
6	3	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3		
7	3	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
8	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2		
9	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
10	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3		
11	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	2	1	1	1	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	1	1	1	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	5	4	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	4	5	4	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1		
15	3	1	1	1	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	1	1	1	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4		
16	3	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	4	5	4	5	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	5	4	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	
20	4	5	4	5	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	5	4	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
21	4	5	4	5	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	5	4	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
22	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2

23	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3			
24	4	1	1	1	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	1	1	1	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
25	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3		
26	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2		
27	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
28	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3			
29	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2		
30	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
31	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	1	1	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	1	1	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
34	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	3	1	1	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	1	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4		
38	3	2	1	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	1	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3		
39	4	5	4	5	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	5	4	5	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2		
40	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	5	4	5	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	5	4	5	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	
42	4	5	4	5	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	5	4	5	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	
43	4	5	4	5	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	5	4	5	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	
44	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2		
46	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2		
50	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
51	3	1	1	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	1	1	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
52	2	1	2	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2	1	2	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3		
53	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2		

54	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2						
55	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4				
56	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
57	2	1	1	1	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3				
58	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2					
59	2	1	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	1	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
60	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
61	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3				
62	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
63	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2				
64	4	5	4	5	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	5	4	5	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2			
65	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
66	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
67	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
68	4	5	4	5	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	5	4	5	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2		
69	4	5	4	5	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	5	4	5	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2		
70	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	2	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
72	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
75	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	1	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	5	4	5	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	5	4	5	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2