



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“ESTRÉS LABORAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL EN
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA EMPRESA
DEL DISTRITO DE LINCE, 2020”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

Bach. HURTADO REQUEJO, MARÍA LUCÍA

LIMA-PERÚ

2021

ASESOR DE TESIS

Mg. MENDOZA CHÁVEZ, GUISELLA VANESSA

JURADO EXAMINADOR

Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE
Presidente

Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO
Secretario

Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTÁROLA
Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por darme la fortaleza para salir adelante ante las adversidades, por iluminar y guiar mi camino.

A mi familia, por su apoyo y amor incondicional que me han permitido lograr mis metas profesionales.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a la Universidad Privada Telesup, y a los docentes que contribuyeron en mi desarrollo profesional.

A la asesora Mg. Gissela Vanessa Mendoza Chávez, por su contribución y ayuda permanente durante el desarrollo de esta tesis.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre estrés laboral e inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020. El estudio fue básico, de tipo correlacional de corte transversal, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 60 trabajadores administrativos, es decir 32 mujeres y 28 varones, con edades comprendidas entre 25 y 35 años. Se empleó la técnica de la encuesta y los instrumentos adaptados a Perú como son, el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS y la escala de BarOn-ICE de inteligencia emocional. Realizados los análisis y resultados estadísticos SPSS 25 se llegó a la conclusión que: no existe relación entre las variables de estudio a nivel general ($p > .05$). Cabe resaltar que, la variable estrés laboral y la dimensión manejo de estrés se relacionan de manera positiva, de grado muy débil y significativa ($p < .05$), ($r_s: .278$; $p = .031$), esto significa, que a mayor estrés laboral mejor será el manejo del estrés en dicha población de estudio, es decir tal vez gusten trabajar bajo presión o la situación por pandemia, que atraviesa todo el mundo haya influido positivamente para manejar y controlar sus emociones con la finalidad de mantener su puesto de trabajo debido al alto nivel de desempleo y despidos laborales. También, se encontró que, un 53.33% tiene nivel moderado de estrés laboral, y un 53.33% tiene nivel moderado de inteligencia emocional.

Palabras clave: estrés laboral, inteligencia emocional.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between work stress and emotional intelligence in administrative workers of a company in the Lince district, 2020. The study was basic, cross-sectional correlational type, quantitative approach and non-experimental design. The sample consisted of 60 administrative workers, that is, 32 women and 28 men aged between 25 and 35 years. The Survey technique and the instruments adapted to Peru such as the ILO-WHO Occupational Stress Questionnaire and the BarOn-ICE Emotional Intelligence Scale were used. Once the SPSS 25 statistical analysis and results were carried out, it was concluded that: There is no relationship between the study variables at a general level ($p > .05$). It should be noted that the work stress variable and the stress management dimension are positively related, to a very weak and significant degree ($p < .05$), ($r_s: .278$; $p = .031$), this means that the higher Work-related stress, the better the stress management will be in said study population, that is, they may like to work under pressure or the pandemic situation that everyone is going through has had a positive influence on managing and controlling their emotions in order to keep their job. Due to high unemployment and job layoffs. It was also found that 53.33% have a moderate level of work stress and 53.33% have a moderate level of emotional intelligence.

Key words: Work Stress, Emotional Intelligence.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
INTRODUCCIÓN	xi
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. Planteamiento del problema.....	13
1.2. Formulación del problema	14
1.2.1. Problema general	14
1.2.2. Problemas específicos	14
1.3. Justificación del estudio.....	15
1.3.1. Aporte metodológico	15
1.3.2. Aporte teórico	16
1.3.3. Aporte práctico	16
1.3.4. Aporte social.....	16
1.1. Objetivos de la investigación	16
1.2.1. Objetivo general	16
1.2.2. Objetivos específicos	16
II. MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes de la investigación	18
2.1.1. Antecedentes nacionales	18
2.1.2. Antecedentes internacionales	19
2.2. Bases teóricas de las variables	21
2.2.1. Estrés laboral	21
2.2.2. Inteligencia emocional.....	25

2.3. Definición de términos básicos	30
III. MÉTODOS Y MATERIALES	32
3.1. Hipótesis de la investigación	32
3.1.1. Hipótesis general.....	32
3.1.2. Hipótesis específicas.....	32
3.2. Variables de estudio	33
3.2.1. Definición conceptual	33
3.2.2. Definición operacional	33
3.3. Tipo y Nivel de la investigación	34
3.4. Diseño de la investigación	35
3.5. Población y muestra de estudio.....	35
3.5.1. Población.....	35
3.5.2. Muestra	35
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.6.1. Técnicas de recolección de datos	35
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	35
3.6.3. Validación y confiabilidad del instrumento.....	39
3.7. Métodos de análisis de datos	42
3.8. Aspectos éticos	42
IV. RESULTADOS	43
4.1. Presentación de resultados	43
4.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis.....	46
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	50
5.1. Análisis de discusión de resultados.....	50
VI. CONCLUSIONES	56
VII. RECOMENDACIONES.....	58
ANEXOS	66
Anexo 1: Matriz de consistencia	67
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables	69
Anexo 3: Instrumentos	71
Anexo 4: Ficha de validación de instrumentos.....	79
Anexo 5: Matriz de base de datos.....	83
Anexo 6: Propuesta de valor.....	105

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Matriz de operacionalización de las variables	34
Tabla 2.	Análisis de validez ítem –test del cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS.	39
Tabla 3.	Estadísticos de confiabilidad del cuestionario estrés laboral de la OIT-OMS.	40
Tabla 4.	Análisis de validez ítem –test de la escala de inteligencia emocional BarOn -ICE.....	41
Tabla 5.	Estadísticos de confiabilidad de la escala inteligencia emocional BarOn Ice.....	42
Tabla 6.	Estadística descriptiva de estrés laboral	43
Tabla 7.	Estadística descriptiva de inteligencia emocional.....	43
Tabla 8.	Niveles de la variable estrés laboral	44
Tabla 9.	Niveles de la variable inteligencia emocional	44
Tabla 10.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para estrés laboral	45
Tabla 11.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para inteligencia emocional	45
Tabla 12.	Relación entre estrés laboral y la dimensión intrapersonal	46
Tabla 13.	Relación entre estrés laboral y la dimensión interpersonal	46
Tabla 14.	Relación entre estrés laboral y la dimensión adaptabilidad.....	47
Tabla 15.	Relación entre estrés laboral y la dimensión manejo de estrés.....	47
Tabla 16.	Relación entre estrés laboral y la dimensión estado de ánimo general.....	47
Tabla 17.	Relación entre inteligencia emocional y la dimensión superiores y recursos.....	48
Tabla 18.	Relación entre inteligencia emocional y la dimensión organización y equipo de trabajo.....	48
Tabla 19.	Relación entre estrés laboral e inteligencia emocional.....	49

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral acarrea consecuencias negativas para la economía, productividad, salud de las personas y el progreso de la nación, investigaciones a nivel mundial demuestran que dicho problema se acrecienta cada vez más, aunque cabe mencionar que el estrés en cierta medida prudente, es bueno, porque impulsa y conlleva a conseguir metas personales y laborales. Por otro lado, se destaca la inteligencia emocional porque amortigua al estrés laboral y permite afrontar, manejar y adaptarse a ello, de manera efectiva, es ideal para el éxito tanto personal, laboral y las relaciones interpersonales.

Casma en el (2015) menciona que el 50% de la población peruana presentan estrés, sin embargo, no buscan ayuda profesional y no hay una concepción como enfermedad ante dicha problemática, solamente el 2% de la población peruana invierte en salud, además señala que el estrés es un mal silencioso que si no es tratado a tiempo, afectará directamente su salud generando la pérdida de confianza en sí mismo, inseguridad, falta de control y manejo de sus emociones que repercutirán de manera negativa en el ámbito personal, laboral, familiar y social (El País, 2015).

El objetivo del desarrollo de este trabajo fue establecer la relación entre estrés laboral e inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020. En el primer capítulo se especifica el problema del estrés laboral y cómo se viene dando a nivel mundial y en el contexto específico en los trabajadores administrativos peruanos, y su función primordial que cumple la inteligencia emocional ante situaciones estresores. En el segundo capítulo, se presentan los antecedentes nacionales e internacionales, las bases teóricas de las variables que sirven como sustento y modelos para dicha investigación, definición de términos básicos. En el tercer capítulo, se describen la conceptualización y operacionalización de las variables, el tipo de investigación, nivel, diseño, población y muestra de estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad de los instrumentos y de la prueba piloto, métodos de análisis de datos, aspectos éticos. En el cuarto capítulo, se presentan los resultados

estadísticos de la población de estudio y la contrastación de hipótesis. En el quinto capítulo, se presentan los análisis y discusión de resultados. En el sexto capítulo, se presentan las conclusiones. En el séptimo capítulo, se presentan las recomendaciones y las referencias bibliográficas. Finalmente, en los anexos se presentan la matriz de consistencia, la matriz de operacionalización, los instrumentos, validación de instrumentos, la matriz de base de datos y la propuesta de valor.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El trabajo para el hombre es de vital importancia y primordial. Sin embargo, la Comisión Europea (2000, citado por Olaz, 2013) refiere que un clima laboral disfuncional será factor desencadenante de estrés y de diversas enfermedades mentales, donde el individuo se verá afectado e involucrado directamente alterando su conducta, emociones, desempeño y productividad.

El estrés laboral considerado la enfermedad del siglo XXI porque acarrea grandes pérdidas para la economía, productividad y el progreso del país. Estados Unidos (EE. UU) asigna US\$ 148,000 millones de dólares anuales a la productividad y la inhabilitación laboral (Banco Mundial ,2015).

Según Uribe (2017) psicólogo de la (UNAM) en México refiere que los componentes mentales y sociales causan estrés laboral, y son los que ocasionan el 25% de los 75.000 infartos que se dan cada año, además señala que México ocupa el primer lugar por estrés laboral con un 75%, en segundo lugar China con un 73% y Estados Unidos en tercer lugar con un 59%, recalca que México no ha tomado aún las medidas correspondientes para tratar dicho problema, resalta que países como Europa y América Latina, cuentan con leyes contra agentes psicosociales.

El Foro Económico Mundial señaló que la inteligencia emocional sería la décima destreza más requeridas y valoradas en 2020, porque es de vital importancia en el éxito personal y laboral, Career Builder llevó a cabo un estudio a 2600 directores de contratación, evidenciando que el 71% aprecia más la inteligencia emocional que el coeficiente intelectual en los empleados, actualmente los empleadores prefieren trabajadores que dirijan su propio autocontrol y con los demás. Un trabajador con un buen manejo de sus emociones, afrontará exitosamente efectos estresores (Conexión Esan, 2019).

Según Rojas, psicóloga y docente de la UPN refiere que el 60% de la población peruana padece de estrés, y el 70% se da en los trabajadores según

informes de salud, perjudicando especialmente a las mujeres, se desarrolla más a los 25 y 40 años porque es ahí, donde se obtienen más responsabilidades, además, menciona que el nivel de estrés depende del nivel de ansiedad de cada persona, los niveles altos de estrés afectan el bienestar de manera general (Info Capital Humano, 2019).

Según Rottenbacher (2018), director del Instituto de Opinión Pública de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) refiere que en Lima y Callao el 80% de personas, presenta estrés debido a la acelerada vida que llevan a diferencia de poblaciones rurales, las más afectadas son las mujeres porque son emocionales y porque realizan diversas tareas, mientras que los hombres son más prácticos. Además, recalca que el estrés acarrea enfermedades mentales, físicas, y psicológicas alterando el bienestar del hombre.

En una empresa del distrito de Lince, 2020, se observó un clima laboral disfuncional, trayendo como consecuencia alta rotación del personal administrativo, absentismo y agotamiento. Dichos factores mencionados, los convierte en un grupo vulnerable de sufrir estrés, enfermedad que se viene dando e incrementando en todo el mundo, y acarrea grandes consecuencias para la economía la salud y la productividad. Motivo por el cual genera realizar dicho estudio.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG ¿Cuál es la relación entre estrés laboral e inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1 ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020?

PE 2 ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020?

PE 3 ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y la dimensión inteligencia intrapersonal de inteligencia emocional en trabajadores administrativos de

una empresa del distrito de Lince, 2020?

PE 4 ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y la dimensión inteligencia interpersonal de inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020?

PE 5 ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y la dimensión manejo de estrés de inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020?

PE 6 ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y la dimensión adaptabilidad de inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020?

PE 7 ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y la dimensión estado de ánimo de la inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020?

PE 8 ¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y la dimensión superiores y recursos de estrés laboral en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020?

PE 9 ¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y la dimensión organización y equipo de trabajo de estrés laboral en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Aporte metodológico

A nivel metodológico la presente investigación se justifica, ya que se revisaron los dos instrumentos psicométricos antes de la aplicación, confirmando que estos son válidos y confiables, y que se podrán utilizar en muestras semejantes como el actual trabajo de estudio.

1.3.2. Aporte teórico

Esta investigación ayudó a incrementar de información notable y actualizada, porque ha conllevado a obtener un mayor juicio y discernimiento sobre el estado de las variables, específicamente para la muestra estudiada que es la empresa.

1.3.3. Aporte práctico

Fue de gran utilidad el estudio, porque permitió implementar acciones como: charlas, talleres, programas, para mejorar las condiciones laborales y reducir los niveles de estrés laboral en los trabajadores.

1.3.4. Aporte social

La información teórica que contiene la investigación fue relevante y benefició especialmente la calidad de vida de los trabajadores y la mejora de la empresa en específico porque permitió conocer cómo se encuentran las variables de estudio y trabajar en ello.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG Establecer la relación entre estrés laboral e inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1 Describir el nivel de estrés laboral en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.

OE 2 Describir el nivel de inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.

OE 3 Establecer la relación entre estrés laboral y la dimensión intrapersonal de inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.

- OE 4 Establecer la relación entre estrés laboral y la dimensión inteligencia interpersonal de inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.
- OE 4 Establecer la relación entre estrés laboral y la dimensión adaptabilidad de inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.
- OE 5 Establecer la relación entre estrés laboral y la dimensión manejo de estrés de inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.
- OE 6 Establecer la relación entre estrés laboral y la dimensión estado de ánimo de inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.
- OE 7 Establecer la relación entre inteligencia emocional y la dimensión superiores y recursos de estrés laboral en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.
- OE 8 Establecer la relación entre inteligencia emocional y la dimensión organización y equipo de trabajo de estrés laboral en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Huamán (2020) la finalidad del estudio fue determinar la relación entre estrés laboral e inteligencia emocional. La muestra fueron 239 trabajadores asistenciales de la red Conchucos Sur-Huari, 2019. Estudio cuantitativo, correlacional no experimental trasversal. Recopiló los datos con el cuestionario y encuesta. Utilizó el excel y SPSS para procesar la información, empleó la correlación de Pearson, los resultados muestran 55,2% nivel muy desarrollado de inteligencia, 32,6% por mejorar, el 12,1% adecuado y el nivel de estrés laboral es de 56,1% nivel intermedio, 19,7% un nivel de estrés, 17,2% nivel alto y el 7,1% nivel bajo. Existe una relación inversa y muy significativa ($p < 0,05$) y en grado bajo ($r = - 0,202$).

Karp y Loaiza (2019) la finalidad fue definir la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral. El estudio fue básica, descriptivo correlacional, no experimental. La muestra fueron 92 trabajadores administrativos de la red de salud San Jerónimo Cusco Sur, utilizó la encuesta. El estadístico chi-cuadrado con un valor de $= 0.00 < 0.05$ muestra que las variables se relacionan y las habilidades personales con el estrés laboral se relacionan con un valor de $= 0.009 < 0.05$. La correlación de Spearman es 0.625, muestra que el 35.9% tienen inteligencia emocional media, el 44.6% muestra poco estrés laboral, el 28,3% tienen un nivel de inteligencia en las habilidades personales de media. El resultado estadístico chi-cuadrado $= 0.000 < 0.05$, muestra que el estrés laboral y habilidades sociales se relacionan, el nivel de asociación mediante la correlación de Spearman es 0,580 y el 40,2% tienen un nivel de inteligencia en las habilidades de media.

López (2019) la finalidad fue establecer la correlación de estrés laboral e inteligencia emocional, utilizó la escala BarOn- ICE y el cuestionario OIT-OMS. La población fueron 80 trabajadores millenials de Lima. La correlación entre las variables fue negativa y moderada, correlación negativa entre estrés laboral y la dimensión intrapersonal; y una diferencia significativa en el estrés laboral según sexo, el estrés laboral afecta más al sexo femenino. Conclusiones: ejecutar

programas, para precaver la mejora de dichas variables.

Mejía (2018) la finalidad fue definir la relación entre estrés laboral e inteligencia emocional. El estudio fue cuantitativo, básico, correlacional, no experimental. La población 42 personas Agencia Scotiabank Tacna. Utilizó el cuestionario para medir las dos variables, el resultado estableció una relación inversa y significativa entre las variables de estudio, donde el valor de rho fue - 0,477 (valor de p de 0,001); de forma similar se dio entre la variable 1 y cada una de las dimensiones de la variable 2, que son: “recompensa” (valor de rho de - 0,512 y valor de p de 0,001), “esfuerzo” (valor de rho de - 0,431 y valor de p de 0,004), e “Implicancia” (valor de rho de - 0,325 y valor de p de 0,036). Halló que el 90,5 % tienen alta de inteligencia emocional y el 45,2 % tienen regular estrés laboral.

Morales y Palomino (2017) la finalidad fue establecer la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral. Población de 135 colaboradores de la cooperativa San Cristóbal de Huamanga, 2017; utilizó la encuesta y cuestionario. Empleo la estadística descriptiva y el estadígrafo chi Cuadrado. La metodología correspondió a cuantitativo, cualitativo, analítico, descriptivo y deductivo. El estudio fue aplicado, descriptivo – correlacional, no experimental, transversal y retrospectivo. El resultado de significancia fue 0.05. encontrando que las variables de estudio se relacionan en los colaboradores.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Galindo (2019) la finalidad fue evaluar los niveles de inteligencia emocional y estrés laboral. La muestra 90 trabajadores de 18 a 45 de una textilera en Atlacomulco México elegidos al azar. El estudio fue correlacional descriptivo. Utilizó el TMMS24 y el survey JSS. El SPSS reveló que las variables de estudio se relacionan significativa y negativamente. Si el estrés laboral es alto la inteligencia emocional se desarrolla en menor grado, a mayor estrés menor será la comprensión de emociones sentimientos propios y de otros, además se encontró que una persona con alto estrés laboral, es poco capaz de regular sus estados emocionales y presenta pensamientos distorsionados ante situaciones laborales. Conclusión, las personas con alto estrés laboral no desarrollan las habilidades intrapersonales.

Puigbo, Edo, Rovira, Limonero, Fernández (2019) el objetivo fue investigar cómo influyen las dimensiones de la inteligencia emocional sobre las estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés cotidiano. Población de 50 españoles de 18 a 28, se llevó a cabo por 4 días. El TMMS-24 evaluó la inteligencia emocional, el DICE estresores diarios, el PANAS estado afectivo, el MoCoope afrontamiento del estrés cotidiano. Fue de diseño cuasi experimental con medidas repetidas, el análisis de datos se realizó mediante regresiones múltiples. El alcance arroja que los individuos que presentan alto nivel emocional afrontaron y aceptaron mejor el problema, la búsqueda de apoyo social y menos el rechazo a comparación de otros. Conclusión, la inteligencia emocional es bueno frente al estrés laboral.

Benito de la Fuente (2018) el objetivo de la investigación fue analizar la bibliografía que establezca relación entre la inteligencia emocional del profesional de enfermería y su influencia de forma directa o indirecta en su nivel de estrés. Revisión narrativa, España. Para llegar a este objetivo general, se analizaron las dimensiones de inteligencia emocional de Goleman (autoconciencia, autogestión, empatía y habilidades sociales), se realizó la búsqueda con lenguaje controlado en PsycInfo, Pubmed, Cinahl, IBECs, Cuiden y Enfispo, Dialnet y Scielo; además de filtros y palabras clave. Se limitan a menores de cinco años, inglés, italiano, español y portugués. Resultados y discusión: se seleccionaron 18 artículos cuantitativos y 1 cualitativo. Diez favorecen el objetivo general y nueve los específicos. Conclusión, la inteligencia emocional amortigua el estrés laboral, así como lo tiene la empatía, la motivación y las habilidades se retroalimentan entre sí. Conclusión: mejorar la comunicación para la calidad de servicio y productividad.

León y Arévalo (2017) la finalidad evaluar los niveles de inteligencia emocional y estrés laboral de manera global, específica. Utilizaron el test de WoodTolley y el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory. La muestra fueron 50 empleados 20 a 65 años de ambos sexos del GAD Municipalidad del cantón Chordeleg Ecuador. En el análisis global no encontraron significancia correlacional entre las variables, la inteligencia emocional es normal y no hay puntajes altos para el estrés laboral, entre el análisis específico de despersonalización y autorregulación existe significancia negativa, autoconciencia y despersonalización hay correlación negativa significativa, en las habilidades sociales encontraron

significancia correlacional. Conclusión crear programas de desarrollo de inteligencia emocional para los empleados.

Nespeira y Vázquez (2017) realizaron la investigación cuyo objetivo determinar los niveles entre inteligencia emocional y estrés laboral. Población fue de 60 auxiliares y enfermeras del Servicio de Urgencias del Complejo, Hospitalario Universitario de Ourense España. El análisis fue observacional, descriptivo transversal cuantitativo. Utilizaron el cuestionario de Burnout y Trait Meta-Mood Scale. A través del SPSS 15.0. Analizaron los datos. Se aprobó el estudio con el CEIC de Galicia. Un 68,1%. Tienen déficit en atención emocional de 22,87, la claridad y reparación de emociones con 26,42 y 26,60. Los niveles de estrés son 22,11 en enfermeras y 22,96 en auxiliares. La puntuación de despersonalización fue de 8,05, cansancio emocional 6,90, realización profesional 7,50. Correlaciones positivas en situación laboral y claridad emocional ($r = 0,276$; $p = 0,033$) la realización personal, ($r = 0,277$; $p = 0,032$) y la organización ($r = 0,316$; $p = 0,014$). La comprensión de los estados emocionales influye en la realización personal.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Estrés laboral

2.2.1.1. Definición de estrés laboral

Existe un conjunto de definiciones sobre el estrés laboral, a continuación, se mencionarán a algunos autores:

Karasek (1979) menciona que el estrés laboral causa problemas en los estados emocionales de los trabajadores, y que pueden ser producto de la sobrecarga de trabajo, así como también, de la carencia de recursos para realizar sus labores de manera efectiva, eficiente y satisfactoria.

Peiró y Rodríguez (2008) definen que el estrés laboral se produce por las exigencias y la carga laboral ya existente, y que son difíciles de controlar desencadenando como consecuencia tensión y estrés en los trabajadores

La OIT (2016) señala que el estrés laboral perjudica a las empresas en las finanzas y la producción, así como también afecta la salud física y psicológica de

los trabajadores causando desequilibrio.

Sarsosa y Charria (2018) señalan que el estrés laboral como el grupo de respuestas de carácter emocional, psicológico y conductual, causadas por las demandas laborales, y el ambiente donde se desempeña el trabajador, la incapacidad de afrontamiento es considerada como padecimiento laboral de alta prevalencia porque causan distorsión y desequilibrio que afecta la salud y bienestar del trabajador.

Patlán (2019) define el estrés laboral como la respuesta física, emocional y contraproducente, y se desarrolla por demandas del entorno laboral que no están de acorde con el talento o las necesidades de los trabajadores.

Mejía et al., (2019) refieren que el estrés laboral es producto de diversos factores, exceso y carencia de trabajo, falta de inclusión laboral, tareas no establecidas incómodas y engorrosas, clima laboral y relaciones interpersonales disfuncionales.

2.2.1.2. Componentes del estrés según el modelo de Lazarus y Folkman

Señalan que el estrés no afecta de la misma manera a todos, depende mucho de la persona cómo percibe y afecta las situaciones estresantes, para luego poner en marcha estrategias de afrontamiento (Regueiro, 2019). Los componentes según el modelo de Lazarus y Folkman son los siguientes:

- El buen manejo de las emociones conlleva a las personas a ser mucho más optimistas, tienen buena autoestima, manejan sus emociones de manera efectiva ante los problemas, y son menos propensos a presentar ansiedad.
- Tiene que ver cómo percibe el sujeto la situación estresante, si realmente le afecta dicho problema buscará la manera de afrontarlo y resolverlo.
- Las consecuencias, pueden ser de carácter adaptativo y no adaptativo, por parte del sujeto a las situaciones estresoras.

2.2.1.3. Factores que conllevan a desarrollar estrés laboral

Los factores estresores provienen del entorno disfuncional tanto: familiar, social, laboral y de los pensamientos reales o imaginarios del sujeto (Regueiro, 2019). En general existen dos tipos de factores:

- **Estímulos externos:** pueden darse por problemas económicos, familiares, exceso de trabajo, temor, la pérdida de un ser querido, despido laboral o mudanza, entre otros.
- **Estímulos internos:** pueden darse por elementos mentales y físicos por parte del individuo que pueden ser: dolores intensos, por enfermedades, sentimientos de inferioridad, problemas sociológicos, entre otros.

2.2.1.4. Tipos de estrés laboral

No siempre es negativo, porque conlleva a cumplir metas y objetivos tanto en el ámbito personal y laboral, pero cuando este se produce en exceso puede provocar trastorno de ansiedad llegando a interferir en el bienestar de los trabajadores afectando física y psicológicamente (Rugueiro, 2019). Entre los tipos de estrés tenemos:

- **Eustrés**
Es un estrés adaptativo y beneficioso, porque impulsa a alcanzar con éxito metas personales. Por ejemplo, sustentar la tesis.
- **Distrés**
Es un estrés no beneficioso porque provoca desequilibrio mental, físico y psicológico produciendo agotamiento y sufrimiento.

2.2.1.5. Efectos del estrés laboral en los trabajadores

Un clima laboral disfuncional traerá como consecuencia ausentismo del personal, rotación constante de trabajadores, pérdidas económicas elevadas, y riesgo de supervivencia de la entidad (Griffiths, Leka y Cox, 2004). Los efectos que produce el estrés son los siguientes:

- Aumento del ausentismo de los trabajadores
- Desmotivación y desgano en el trabajo

- Incremento del giro de trabajadores
- Deficiencia en el rendimiento y la productividad
- Incremento de las contingencias
- Incremento de reclamos de los clientes
- Incremento de los problemas lícitos, por parte de los colaboradores que padecen estrés
- Daño y falta de reputación de la organización.

2.2.1.6. Estrategias para prevenir el estrés laboral en los trabajadores

Para prevenir el estrés laboral tiene que primar la capacitación constante, la participación y comunicación tiene que ser activa y asertiva entre los trabajadores y sus empleadores, así como también, mejorar las condiciones ambientales, velar por su salud de manera integral de los trabajadores, incentivar con salario económico y emocional donde reine el trabajo en conjunto y la empatía con los demás (ISSSTE, 2018). A continuaciones algunas medidas de prevención en el trabajo:

- Establecer horarios de trabajo que sean estables y predecibles es de vital importancia, para el trabajador y la empresa, con el fin de evitar problemas, exigencias y funciones fuera de sus labores.
- Permitir que los trabajadores se comuniquen y aporten ideas libremente, sobre todo aquellos factores, que le impiden su desenvolvimiento efectivo en el trabajo.
- Poner atención a las exigencias laborales que se les haga a los trabajadores, estas tienen que estar de acuerdo a las capacidades físicas o mentales del trabajador.
- Fomentar, estimular y desarrollar tareas donde los colaboradores plasmen sus capacidades.
- La organización debe establecer claramente las funciones y responsabilidades de los colaboradores

2.2.1.7. Teorías relacionadas sobre estrés laboral

A) Teoría de Selye (1926)

Selye señala que el estrés pasa por 3 fases, a la primera fase se le conoce como alarma porque es ahí posiblemente a causa de una percepción estresante el trabajador comienza a desarrollar cambios tanto físicos como psicológicos que conllevan a presentar ansiedad, inquietud y la falta de voluntad para enfrentarse a la situación estresante, a la segunda fase se le conoce como resistencia donde la valoración de la situación estresante dependerá del manejo de las emociones y la conducta del trabajador para la adaptación o no adaptación, en la tercera fase se le conoce como agotamiento es cuando la adaptación y la resistencia fracasan produciendo desgaste físico y mental llegando a ser crónico y contraproducente para el trabajador (Zúñiga, 2019).

B) Teoría de Siegrist del esfuerzo-recompensa (1996)

Siegrist menciona que el estrés laboral se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y baja recompensa, un alto esfuerzo: pueden ser de carácter externos como las demandas, las obligaciones y de carácter interno puede ser que se tenga una motivación alta y deficiente afrontamiento al estrés, mientras que la baja recompensa: está en función de tres tipos de estímulos el dinero, la estima y el control del status. Cuando el esfuerzo supera a la recompensa o las recompensas no contrarrestan el nivel de esfuerzo añadido, es ahí que se produce el estrés (Choquehuanca y Mamani, 2021).

2.2.2 Inteligencia emocional

2.2.2.1. Definición de inteligencia emocional

Existen varios autores que definen la inteligencia emocional, a continuación, mencionare algunos de ellos:

Goleman en (1995) señala que la inteligencia emocional es una habilidad que conlleva a los individuos para reconocer sus propios sentimientos y emociones, así como de los demás, capacidad para motivarse y motivar a sus pares, así como también para manejar las relaciones personales e interpersonales de manera

efectiva y eficiente.

BarOn (1997) menciona que las personas tienen una gama de cualidades y capacidades que le sirven para relacionarse de manera exitosa con los demás.

Arrabal (2018) la inteligencia emocional es la capacidad de la aceptación y la gestión consiente de las emociones teniendo en cuenta, la importancia que tiene en todas las decisiones y pasos que damos durante nuestra vida, aunque no seamos conscientes de ello.

Molina (2020) señala que inteligencia emocional conlleva a manejar, reconocer y entender las emociones de uno mismo, así como de los demás, es de vital importancia en situaciones de diversas índoles llegando a tener un fuerte impacto en especial en el desempeño laboral.

2.2.2.2. Componentes de la inteligencia emocional según Goleman

Según Goleman la inteligencia emocional es entender más allá de lo que las personas pensamos, sentimos, percibimos, es la decisión natural y justa (Pradas, 2018). A continuación, los 5 componentes:

- Autoconciencia emocional: facultad para comprender la postura individual de la situación anímica.
- Autorregulación emocional: destreza que dominan el comportamiento fundamentadas en estímulos sentimentales.
- Voluntad: fuerzas para dirigir y alcanzar las metas trazadas.
- Empatía: peculiaridad para discernir, comprender y ponerse en lugar de sus pares por un momento y vivenciar los hechos como si fueran suyos.
- Capacidades sociales: conlleva a los individuos a manifestarse de manera asertiva con su entorno social, donde prime sus derechos y de los demás.

2.2.2.3. Factores que conllevan a desarrollar la inteligencia emocional

Acrescentar la inteligencia emocional, permite controlar las emociones, sentimientos y orientarlos de manera adecuada, además contribuye potenciando la autoestima, seguridad y autonomía en las personas (Bastida, 2018). A continuación, los factores:

- Reconocer el propio afecto y entender la conducta.
- Desarrollar destrezas que nos conlleven a comunicarnos de manera positiva y así disfrutar relacionarse con los demás.
- Fomentar la paciencia y fortaleza a los fracasos diarios.
- Emplear recursos y técnicas útiles para desarrollar, ajustar y modular las propias emociones.
- Tener precaución y aprender a solucionar dificultades tanto individuales como interpersonales.
- Impulsar el pudor, la motivación personal, la valentía, el esfuerzo, la firmeza, la gratitud, corregir las equivocaciones, solucionar las dificultades.

2.2.2.4. Tipos de inteligencia emocional

Según Goleman clasifica dos tipos de inteligencia. A continuación, la descripción (Universidad Internacional de Valencia, 2018).

- **La inteligencia intrapersonal**

Señala que la inteligencia intrapersonal determina el modo en que el trabajador se relaciona consigo mismo, la habilidad de examinarse, comprender sus fortalezas, inseguridades, la adaptación a diversas situaciones o estímulos, como los afronta y como los controla, le conllevan a hacerse responsable de sus acciones, motivarse y ser persistente consigo mismo y con su equipo de trabajo con el fin de alcanzar los objetivos.

- **La inteligencia interpersonal**

La inteligencia interpersonal conlleva a trabajar en equipo a los trabajadores, relacionarse de manera saludable, efectiva y exitosa, consigo mismo y con los demás, entendiendo sus necesidades, habilidades, sentimientos, emociones y solucionar problemas de cualquier índole que se presenten.

2.2.2.5. Efectos de la inteligencia emocional en los trabajadores

Un buen manejo y desarrollo de la inteligencia emocional acarreará como consecuencia efectos positivos en los trabajadores y empleadores, donde se ve reflejado las buenas relaciones interpersonales, y la productividad (Longo, 2020).

A continuación, los efectos:

- Trabajadores con alto aguante a la frustración.
- Trabajadores con capacidad de criterio y autoridad.
- Empleadores con capacidad de entendimiento hacia las necesidades de sus trabajadores, usuarios y sus clientes.
- Trabajadores que suelen proponerse metas, aplicando sus habilidades para el desarrollo de la empresa.
- Clima funcional entre empleadores y trabajadores donde prima la empatía.
- Disminución de enfermedades mentales (depresión, ansiedad, problemas del sueño y de conducta alimentaria).
- Alta producción.

2.2.2.6. Estrategias para desarrollar la inteligencia emocional en trabajadores del ámbito laboral

Desarrollar la inteligencia emocional fortalece a los trabajadores de manera significativa y repercute en el crecimiento y desarrollo de las empresas. Longo (2020). A continuación, se presentan 8 estrategias.

- Entrenamiento para desarrollar la inteligencia emocional.
- Brindar apoyo psicológico a los trabajadores.
- Brindar oportunidades para que cada uno de los trabajadores se autoevalúen, y trabajen en sus fortalezas, debilidades y sus emociones.
- Estimular a los trabajadores para alcanzar metas trazadas.
- Tener conocimiento sobre el entorno del trabajador conocer sus expresiones subjetivas que tienen sobre sus emociones es de vital importancia para abordarlo y trabajar en ello.
- Instruir sobre el lenguaje no verbal, favorecerá conocer mejor las emociones de las personas.
- Fomentar la escucha activa, donde las ideas y objetivos de los colaboradores sean valorados y respetados.
- Entender, valorar y conocer la historia personal de cada trabajador permitirá entender mucho más del porqué de sus reacciones.

2.2.2.7. Teorías relacionadas a la inteligencia emocional

A) Teoría de Goleman (1999)

Las empresas en la actualidad requieren y valoran trabajadores que cuenten con inteligencia emocional, porque hoy en día no solo compiten con productos sino con la eficiente administración del capital humano, consideran mucho aquellos trabajadores que tienen capacidad de resolución de problemas, que saben manejar sus emociones y afrontar situaciones estresantes de manera efectiva, viéndose reflejado en las buenas relaciones interpersonales y la productividad (Carmona y Rosas, 2020).

B) Teoría de Reuven Bar-On (1997)

La inteligencia emocional conduce a enfrentar las exigencias y presiones del entorno de manera exitosa gracias a las habilidades personales, emocionales y sociales. Fusiono las 15 habilidades en 5 grupos: La habilidad intrapersonal, conduce a comprender las propias emociones, necesidades, fortalezas y debilidades; La habilidad interpersonal, conlleva a entender a los demás desde un punto vista lógico y racional sus ideas sentimientos, pensamientos, emociones, motivarlos, y mantener relaciones saludables; la habilidad adaptabilidad, conlleva al individuo a valorar situaciones de diversas índoles depende de la valoración que se haga para que se dé la adaptación o no adaptación, la habilidad manejo del estrés, tiene que ver como se afronta y controla el propio estrés y el estado de ánimo general, puede durar horas o días es la capacidad de disfrutar de uno mismo de la vida en general, y de contagiar a los demás con esa vibra (Carmona y Rosas, 2020).

2.2.2.8. Componentes de la inteligencia emocional para el manejo del estrés laboral (CME):

El ser humano tiene la capacidad de la empatía, autocontrol, auto concepto y autorregulación, así como también para trabajar en equipo, con sus pares, aunque se presenten o existan factores complicados, tendrá la capacidad para hacerle frente a situaciones complejas sin perder el control o la calma con el fin de alcanzar los objetivos trazados (Checa, 2018). A continuación, los componentes:

- Actitud de compartir, impulsa a los trabajadores habilidades para trabajar en equipo, lograr los mismos objetivos y metas trazadas
- Disolución de problemas, permite al trabajador resolver los problemas efectivamente donde reine la justicia, un clima laboral funcional y la calidad en las relaciones interpersonales.
- Empatía, conlleva al empleado a ponerse en el lugar de su compañero por un momento, y desde ese punto emitir su valoración y entendimiento.
- Independencia, facultad del empleado para alcanzar paulatinamente dicha independencia y la facultad de manejo de sí mismo como libertad, autocontrol, auto concepto y autorregulación.
- Persistencia, es la perseverancia que tiene el trabajador sobre una actividad o tarea específica, así como la realización de los objetivos y propósitos, para lograr lo que se desea alcanzar.
- Amabilidad, es el respeto, afecto y generosidad del trabajador en la manera en que se relaciona con el otro, se considera un punto importante para el desarrollo social.

2.3. Definición de términos básicos

Autocontrol. Capacidad que tienen los seres humanos para controlar su cuerpo, sus pensamientos, emociones, deseos e impulsos y afrontar situaciones complejas de manera serena y exitosa (Alberola, 2019)

Habilidad. Talento del individuo para desempeñar una labor determinada, dichas destrezas tienen que ver con la información, que elegimos, utilizamos y aplicamos conocimiento ante estados complejos (Villaseñor, 2018).

Sentimiento. Es un estado de afectivo que se genera a partir de una emoción se produce de manera más consciente y racional ya que las personas podemos elegir mantener ese estado de ánimo por un periodo largo o para toda la vida (Glover, 2020).

Emoción. La emoción es una reacción instintiva e intensa es algo que se produce automáticamente y pueden durar por un periodo corto (Glover, 2020).

Autorregulación. Habilidad de análisis que tiene el individuo sobre su entorno para luego dar una valoración de la situación, modularlo y promover una adaptación al medio. Además, es beneficioso para el desarrollo personal, social y el bienestar integral del individuo (Alabau, 2020)

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG Existe relación significativa entre estrés laboral e inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1 Existe relación significativa entre estrés laboral y la dimensión inteligencia intrapersonal de inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.

HE 2 Existe relación significativa entre estrés laboral y la dimensión inteligencia interpersonal de inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.

HE 3 Existe relación significativa entre estrés laboral y la dimensión adaptabilidad de inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.

HE 4 Existe relación significativa entre estrés laboral y la dimensión manejo de estrés de inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.

HE 5 Existe relación significativa entre estrés laboral y la dimensión estado de ánimo de inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.

HE 6 Existe relación significativa entre inteligencia emocional y la dimensión superiores y recursos de estrés laboral en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.

HE 7 Existe relación significativa entre inteligencia emocional y la dimensión organización y equipo de trabajo de estrés laboral en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.

3.2. Variables de estudio

- **Variable 1:** estrés laboral
- **Variable 2:** inteligencia emocional

3.2.1. Definición conceptual

Variable 1. Estrés laboral

Según Ivancevich y Matteson (1989) el estrés “Es una respuesta adaptiva, mediada por las características individuales y/o por procesos psicológicos, la cual es a la vez consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externo que plantean a la persona especiales demandas físicas o psicológicas” (Rafael y Salcedo, 2021).

Variable 2. Inteligencia emocional

Según BarOn (1997) la inteligencia emocional “Es un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar las demandas y presiones del medio” (Ugarriza, 2001).

3.2.2. Definición operacional

Variable 1. Estrés laboral.

La variable estrés laboral permitió medir riesgos psicosociales en trabajadores de todos los sectores (Ivancevich y Matteson, 1989). En la adaptación a Perú la variable estrés laboral permitió medir el estrés laboral en trabajadores de 25 y 35 años de edad (Suarez, 2013)

Variable 2. Inteligencia emocional.

La variable inteligencia emocional permitió evaluar las habilidades sociales y emocionales en individuos (BarOn-ICE, 1997).

En la adaptación a Perú la variable inteligencia emocional permitió evaluar las habilidades emocionales y sociales según sexo en personas de diferentes sectores y edades de 15 años a más (Ugarriza, 2001).

Tabla 1.*Matriz de operacionalización de las variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala de medición
Variable 1 Estrés laboral	-Superiores recursos. y -Organización y equipo de trabajo.	*Estrés bajo nivel. *Estrés intermedio *Estrés promedio alto *Estrés alto	25	Ordinal Tipo Likert
Variable 2 Inteligencia emocional	-Componente intrapersonal. - Componente interpersonal. - Componente de adaptabilidad -Componente de manejo del estrés. - Componente de estado de ánimo general.	*Comprensión emocional de sí mismo *Asertividad *Auto-concepto *Autorrealización *Independencia *Empatía *Relaciones interpersonales *Responsabilidad social *Solución de problemas *Prueba de realidad *Tolerancia al estrés *Control de los impulsos *Flexibilidad *Felicidad *Optimismo	133	Ordinal Tipo Likert

Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS sustentada por Ivancevich y Matteson (1989)

Escala de inteligencia emocional BarOn-ICE creada por Reuven BarOn (1997)

3.3. Tipo y Nivel de la investigación

El tipo fue básica pura, su finalidad fue aportar, ampliar, acumular conocimientos teóricos, donde la información fuera cada vez más relevante y de utilidad para dar solución a determinados problemas sociales, temas de investigación o de algún aspecto de la realidad (Egg. 2011).

Y el nivel fue correlacional porque se buscó analizar el comportamiento de ambas variables y después relacionarlas (Hernández, Fernández, Baptista, 2014).

3.4. Diseño de la investigación

Fue no experimental porque que no se vio alterada ninguna variable y de corte transversal porque la información se recabó en una sola ocasión y tiempo establecido. (Hernández, et al., 2014).

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Estuvo conformada por 32 mujeres y 28 hombres con edades entre 25 a 35, es decir un total de 60 trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.

3.5.2. Muestra

Formada por 32 damas y 28 varones con edades de 25 a 35, es decir un total de 60 trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020., Al tratarse de una muestra específica con una cantidad de sujetos y una población ya determinadas, la muestra de estudio se obtuvo a través de un censo (Del Cid, Méndez y Sandoval, 2011).

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Según Bernal (2015) la técnica de la encuesta permite obtener información única y clave de la población de estudio que consiste en una secuencia de interrogantes y preguntas.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos que se emplearon fueron estandarizados y ya contaban con la adaptación a Perú como son: El cuestionario de la OIT-OMS y la escala de BarOn-ICE.

Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS adaptado a Perú

Autor original: OIT-OMS

Autores que sustentaron el cuestionario: Ivancevich & Matteson, (1989).

Autores de adaptación mexicana: Medina, Preciado y Pando (2007).

Autora de adaptación peruana: Ángela Suárez Tunanñaña, (2013).

Ámbito de aplicación: Laboral

Aplicación: Individual, o grupal a personas de 25 a 35 años

Duración: 15 minutos aproximadamente

Finalidad: Conocer el nivel de estrés laboral en trabajadores.

Calificación: A través de la computadora o manual

Dimensiones: Presenta 2 componentes conformado por 25 ítems y un rango de respuesta tipo Likert de 7 puntos, siendo 1= a nunca, 2= a raras veces, 3= Ocasionalmente, 4= a algunas veces, 5 = a frecuentemente, 6= a generalmente, 7 =a siempre, el número de respuesta dependerá de la valoración y criterio de cada evaluado como perciba el estrés. La suma de las puntuaciones de cada ítems es la suma total, luego al puntaje obtenido se le clasifica : Nivel bajo 26 a 101 ; Promedio bajo de 103 a 119; Promedio alto de 120 a 128 y Alto de 129 a 157 (Suarez, 2013).

Propiedades psicométricas de adaptación peruana (2013)

Validez

La población fue 197 trabajadores de 25 y 35 años. La validez es de 65% en el cuestionario en general realizó la validez de contenido por criterio de jueces utilizando el análisis binomial el resultado fue de 0,50 evidenciando concordancia entre los jueces y contribuyendo a la validez de la escala, además se realizó la validez ítem-test encontrando altos índices de homogeneidad demostrando que los ítems miden lo mismo que la globalidad del test, También realizó la validez de constructo a través del análisis factorial donde el índice KMO es de 0,953 y la prueba de esfericidad Barlett muestra un índice chi-cuadrado=4752,595. A través de una matriz de factores rotados, se determinó la correspondencia de los ítems a cada dimensión. La dimensión 1 presentó valores entre .55 y .81; y la dimensión 2, entre .55 y .71, lo cual indica que los ítems se correlacionan adecuadamente. La

validez pos factorial nos muestra la estructura factorial rotada donde el componente 1, denominado superiores y recursos, está compuesto por los ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, 24; y la dimensión 2, denominada organización y equipo de trabajo, está compuesta por los ítems 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25. (Suárez, 2013). Esto coincide con las evidencias de validez obtenidas en México por Medina, Preciado y Pando (2007), quienes también obtuvieron dos dimensiones, a las cuales denominaron “condiciones organizacionales” y “procesos administrativos”. El primer factor mostró 65% de validez relevante y el segundo, 64% de validez relevante, la validez del test en general es de 65%, además presenta una confiabilidad de 0.9218 relevante, Suárez, (2013) considera que el número de dimensiones en ambas versiones coinciden debido a que las correcciones de redacción para la adaptación peruana fueron más cercanas a la adaptación a la muestra mexicana que a la prueba original.

Confiabilidad

La confiabilidad por consistencia interna a través del alfa de Crombach fue de 0,971 es decir muy alta, las correlaciones oscilan de 0,68 y 0,82.

Escala de inteligencia emocional BarOn-ICE adaptada a Perú

Nombre original de la escala: EQ-I BarOn Emocional Quotient Inventor.

Autor original de la escala: Reuven BarOn (1997).

Autora de la adaptación peruana: Nelly Ugarriza Chávez (2001).

Aplicación: Individual, o grupal a personas de 15 años a más.

Finalidad: Evalúa las habilidades emocionales.

Ámbito de aplicación: Laboral, clínico, legal, educacional.

Duración: Aproximadamente 30 a 40 minutos.

Calificación: A través de la computadora o manual.

Dimensiones: Presenta 5 componentes y 15 subcomponentes conformado por 133 ítems y un rango respuesta tipo Likert de 5 puntos, siendo 1 sí rara vez o nunca es mi caso ,2 sí pocas veces es mi caso, 3 sí a veces es mi caso ,4 sí muchas veces es mi caso, y 5 sí con mucha frecuencia o siempre es mi caso. Las puntuaciones obtenidas son un cociente emocional total, y puntajes directos para los componentes y subcomponentes. Luego se clasifica de acuerdo al puntaje

obtenido si es de: 130 a más marcadamente alta, 116-129 muy desarrollada alta, 85-115 adecuado promedio, 70-84 mejorar baja, 69 y menos mejorar muy baja (Ugarriza, 2001).

Propiedades psicométricas de la versión original (1997).

Validez

En general, los hallazgos de las diversas fuentes de validación, reflejan la consistencia de las conceptualizaciones del autor de inteligencia social, emocional y sus definiciones de los subcomponentes del I-CE. Las correlaciones son moderadas y van aproximadamente de .30 a .70.

Confiabilidad

La confiabilidad, a través del Test-retest fue de estabilidad promedio de .85. Después de un mes y de .75. Después de 4 meses esto significa que existe buena consistencia interna, también se analizó la consistencia interna encontrando altos índices de alpha de Crombach para casi todos los componentes a excepción de responsabilidad social fue el subcomponente más bajo con .69 mientras que comprensión de sí mismo con .86.

Propiedades psicométricas de la adaptación peruana (2001)

Validez

La población fue 1,996 personas de 15 años a más. La validez fue de 65% en el cuestionario en general. Presenta 5 componentes y 15 subcomponentes: Para los 5 componentes oscilan puntajes de, .77 y .91., en relación a los 15 subcomponentes en 13 de ellos los valores están por encima de .70, mientras que para los dos subcomponentes restantes los puntajes más bajos son para flexibilidad .48, independencia y solución de problemas con .60.

Confiabilidad

A través de la consistencia interna alpha de Cronbach fue de 0.93, para el inventario total es decir muy alto.

3.6.3. Validación y confiabilidad del instrumento

Instrumento 1: estrés laboral

1) Validez

Para el presente estudio, debido a que la validez del instrumento excede los 5 años, se decidió realizar la validez de contenido a través del criterio de jueces, los mismos que coincidieron en aprobar como válidos todos los ítems de acuerdo con su relevancia, pertinencia, claridad y recomendaron su aplicación tal como se observa en el anexo 4.

Por otro lado, también se realizó la validez ítem test, en un grupo de 50 participantes encontrando valores adecuados que corroboran lo señalado por los jueces, tal como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 2.

Análisis de validez ítem –test del cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS.

ítem	Correlación ítem test	ítem	Correlación ítem test	ítem	Correlación ítem test
ítem 1	,132	ítem 11	,002	ítem 21	,420**
ítem 2	,348	ítem 12	,257	ítem 22	,334*
ítem 3	,375**	ítem 13	,395**	ítem 23	,655**
ítem 4	,280*	ítem 14	-,110	ítem 24	,478**
ítem 5	,342*	ítem 15	,351*	ítem 25	,462**
ítem 6	,548**	ítem 16	,420**		
ítem 7	,331*	ítem 17	,422**		
ítem 8	,306*	ítem 18	,218		
ítem 9	,190	ítem 19	,274		
ítem 10	,248	ítem 20	,254		

2) Confiabilidad

En cuanto con la confiabilidad se determinó a través del coeficiente alfa de Crombach, encontrando tanto a nivel general como por dimensiones una adecuada confiabilidad, tal como se observa a continuación.

Tabla 3.*Estadísticos de confiabilidad del cuestionario estrés laboral de la OIT-OMS.*

Variable	Ítems	Alfa de Crombach
Superiores y recursos	12	.622
Organización y equipo de trabajo	13	.626
Escala total	25	.650

Instrumento 2: inteligencia emocional**1) Validez**

Para el presente estudio, debido a que la validez del instrumento excede los 5 años, se decidió realizar la validez de contenido a través del criterio de jueces, los mismos que coincidieron en aprobar como válidos todos los ítems de acuerdo a su relevancia, pertinencia, claridad y recomendaron su aplicación tal como se observa en el anexo 4.

Por otro lado, también se realizó la validez ítem test, en un grupo de 50 participantes encontrando valores adecuados que corroboran lo señalado por los jueces, tal como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 4.*Análisis de validez ítem –test de la escala de inteligencia emocional BarOn -ICE.*

Ítem	Correlación ítem test	Ítem	Correlación ítem test	Ítem	Correlación ítem test	Ítem	Correlación ítem test
ítem 1	-,152	ítem 35	,245	ítem 69	,397**	ítem 103	,153
ítem 2	,018	ítem 36	,245	ítem 70	,365**	ítem 104	,262
ítem 3	,295*	ítem 37	,084	ítem 71	,238	ítem 105	,045
ítem 4	-,105	ítem 38	,123	ítem 72	,294*	ítem 106	-,006
ítem 5	-,190	ítem 39	,291*	ítem 73	,098	ítem 107	,172
ítem 6	-,114	ítem 40	,066	ítem 74	-,028	ítem 108	,208
ítem 7	-,103	ítem 41	-,113	ítem 75	,281*	ítem 109	,052
ítem 8	,039	ítem 42	,388**	ítem 76	,070	ítem 110	,110
ítem 9	-,278	ítem 43	,237	ítem 77	,172	ítem 111	-,243
ítem 10	,306*	ítem 44	,198	ítem 78	-,094	ítem 112	,057
ítem 11	,096	ítem 45	-,068	ítem 79	-,323*	ítem 113	,038
ítem 12	,111	ítem 46	,089	ítem 80	-,163	ítem 114	,046
ítem 13	,355*	ítem 47	,164	ítem 81	-,030	ítem 115	,169
ítem 14	,334*	ítem 48	,427**	ítem 82	-,360*	ítem 116	-,033
ítem 15	,098	ítem 49	,324*	ítem 83	,243	ítem 117	,161
ítem 16	,156	ítem 50	,415**	ítem 84	-,049	ítem 118	,270
ítem 17	,264	ítem 51	,117	ítem 85	,360*	ítem 119	,228
ítem 18	,321*	ítem 52	,604**	ítem 86	,054	ítem 120	-,018
ítem 19	,504**	ítem 53	,081	ítem 87	,093	ítem 121	,224
ítem 20	,241	ítem 54	,452**	ítem 88	-,057	ítem 122	,290*
ítem 21	,256	ítem 55	,025	ítem 89	-,394**	ítem 123	,252
ítem 22	,406**	ítem 56	,331*	ítem 90	,165	ítem 124	,326*
ítem 23	,319*	ítem 57	,385**	ítem 91	-,022	ítem 125	,335*
ítem 24	,431**	ítem 58	,293*	ítem 92	,350*	ítem 126	,276
ítem 25	,230	ítem 59	-,036	ítem 93	,475**	ítem 127	,290*
ítem 26	-,027	ítem 60	,032	ítem 94	,350*	ítem 128	,441**
ítem 27	,059	ítem 61	,105	ítem 95	,235	ítem 129	,021
ítem 28	,391**	ítem 62	-,060	ítem 96	-,051	ítem 130	,039
ítem 29	-,273	ítem 63	,098	ítem 97	,099	ítem 131	,379**
ítem 30	,268	ítem 64	,372**	ítem 98	,251	ítem 132	,459**
ítem 31	,077	ítem 65	-,107	ítem 99	-,069	ítem 133	,141
ítem 32	,297*	ítem 66	,196	ítem 100	,168		
ítem 33	-,046	ítem 67	,089	ítem 101	-,013		
ítem 34	,237	ítem 68	,388**	ítem 102	,232		

2) Confiabilidad

En cuanto a la confiabilidad se realizó a través del alfa de Crombach encontrando tanto a nivel general como por dimensiones, una adecuada confiabilidad tal como se observa a continuación.

Tabla 5.

Estadísticos de confiabilidad de la escala inteligencia emocional BarOn Ice.

Variable	Ítems	Alfa
Inteligencia intrapersonal	38	.622
Inteligencia interpersonal	24	.657
Adaptabilidad	26	.660
Manejo de estrés	18	.655
Estado de ánimo general	17	.670
Escala total	133	.692

3.7. Métodos de análisis de datos

Luego de haber evaluado a los participantes se elaboró la base de datos en excel para luego ser procesados en el programa estadístico SPSS 25 allí se determinaron los estadísticos descriptivos correspondientes de tendencia central, posteriormente para determinar el estadístico a utilizar se aplicó la prueba de normalidad kolmogorov-Smirnov, encontrándose valores en el nivel de significancia superiores al .05 motivo por el cual se utilizó el estadístico no paramétrico de Spearman (r_s).

3.8. Aspectos éticos

El bienestar y derechos de las personas deben primar ante el interés de la tecnología y la colectividad. Los trabajadores que aceptaron participar de manera voluntaria de la investigación, se les realizó por escrito un consentimiento informado, para luego proceder a resolver los instrumentos de evaluación. Los datos de los evaluados se mantendrán en completa confidencialidad, respetando protocolos y aplicando la ética profesional según la Universidad Privada Telesup.

IV. RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

Tabla 6.
Estadística descriptiva de estrés laboral

	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Moda	Desviación estándar
SR	29	63	42.48	42.00	37 ^a	7.450
OET	35	68	50.72	50.00	49	6.365
E. LABORAL	70	121	93.20	93.00	93	11.842

Nota: SR= Superiores y recursos OET = Organización y equipo de trabajo.

En la tabla 6, se observan los estadísticos descriptivos de estrés laboral, las mismas que alcanzaron los siguientes datos: organización y equipo de trabajo alcanzo una media de 50.72 con una desviación estándar de 6.36, siendo la dimensión que alcanzó el puntaje más alto. Por otro lado, superiores y recursos obtuvo una media de 42.48 y una desviación estándar de 7.45; siendo la dimensión que menos puntaje alcanzo. Finalmente, el total de estrés laboral alcanzó una media de 93.20 y una desviación estándar de 11.84; todas ubicándose en una categoría promedio.

Tabla 7.
Estadística descriptiva de inteligencia emocional

	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Moda	Desviación estándar
CIA	94	146	126.27	127.00	127 ^a	10.451
CIE	70	114	94.83	94.00	91 ^a	8.876
CAD	61	91	77.80	77.00	77	6.109
CME	38	70	52.15	52.00	52	6.369
CAG	48	72	59.17	59.00	59 ^a	5.989
I. EMOCIONAL	348	471	410.22	411.50	400 ^a	23.726

Nota: CIA=Componente intrapersonal CIE=Componente interpersonal CAD=Componente de adaptabilidad CME=Componente de manejo del estrés CAG=Componente de estado de ánimo general.

En la tabla 7, se observan los estadísticos descriptivos de inteligencia emocional, las mismas que alcanzaron los siguientes datos: inteligencia intrapersonal alcanzó una media de 126.27 con una desviación estándar de 10.45, siendo la dimensión que alcanzó el puntaje más alto. Por otro lado, manejo de estrés obtuvo una media de 52.15 y una desviación estándar de 6.36; siendo la dimensión que menos puntaje alcanzo. Finalmente, el total de inteligencia emocional alcanzó una media de 410.22 y una desviación estándar de 23.72, todas ubicándose en una categoría promedio.

Tabla 8.
Niveles de la variable estrés laboral

Niveles	f	%
Bajo	13	21.67
Moderado	32	53.33
Alto	15	25.00
Total	60	100.00

En la tabla 8, se puede apreciar que el 53.33% (32) de la muestra se encuentra en un nivel moderado, seguido de un 25% (15) se encuentra en un nivel alto, así mismo encontramos que el 21.67% (13) de la muestra presenta un nivel bajo.

Tabla 9.
Niveles de la variable inteligencia emocional

Niveles	f	%
Bajo	13	21.67
Moderado	32	53.33
Alto	15	25.00
Total	60	100.00

En la tabla 9, se puede apreciar que el 53.33% (32) de la muestra se encuentra en un nivel moderado, seguido de un 25% (15) se encuentra en un nivel alto, así mismo, encontramos que el 21.67% (13) de la muestra se encuentra en un nivel bajo.

Prueba de normalidad para las variables de investigación

Tabla 10.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para estrés laboral

	<i>Estadístico</i>	<i>gl.</i>	<i>p.</i>
SR	.114	60	.031
OET	.064	60	,200*
E.LABORAL	.123	60	.024

Nota: SR= Superiores y recursos / OET = Organización y equipo de trabajo.

En la tabla 10, se presentan los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, en donde se observa que la mayoría de las puntuaciones la distribución es no normal ($p < 0.05$), por lo tanto, se justifica usar la estadística no paramétrica, por lo que se empleó la prueba de Spearman para la contrastación de hipótesis.

Tabla 11.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para inteligencia emocional

	<i>Estadístico</i>	<i>gl.</i>	<i>p.</i>
CIA	.061	60	,000
CIE	.093	60	,000
CAD	.087	60	,000
CME	.074	60	,000
CAG	.068	60	,000
I. EMOCIONAL	.064	60	,000

Nota: CIA=Componente intrapersonal CIE=Componente interpersonal CAD=Componente de adaptabilidad CME=Componente de manejo del estrés CAG=Componente de estado de ánimo general.

En la tabla 11, se presentan los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, en donde se observa que, en todas las puntuaciones, la distribución es no normal ($p < 0.05$), por lo tanto, se justifica usar la estadística no paramétrica, por lo que se empleó la prueba de Spearman para la contratación de hipótesis.

4.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis

Tabla 12.

Relación entre estrés laboral y la dimensión intrapersonal

n=60		intrapersonal
Estrés laboral	r_s	.233
	p	.073

Nota: n=muestra, rs=coeficiente de correlación de Spearman, p=probabilidad de significancia

En la tabla 12, se observa que no existe relación entre la variable estrés laboral y la dimensión intrapersonal, (r_s : .233; p = .073). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica de estudio

Tabla 13.

Relación entre estrés laboral y la dimensión interpersonal

n=60		interpersonal
Estrés laboral	r_s	.010
	p	.940

Nota: n=muestra, rs=coeficiente de correlación de Spearman, p=probabilidad de significancia.

En la tabla 13, se observa que no existe relación entre la variable estrés laboral y la dimensión interpersonal, (r_s : .010; p = .940). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica de estudio.

Tabla 14.*Relación entre estrés laboral y la dimensión adaptabilidad*

<i>n=60</i>		adaptabilidad
Estrés laboral	r_s	-.059
	p	.655

Nota: n=muestra, r_s =coeficiente de correlación de Spearman, p =probabilidad de significancia

En la tabla 14, se observa que no existe entre la variable estrés laboral y la dimensión adaptabilidad, (r_s : -.059; p = .655). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica de estudio.

Tabla 15.*Relación entre estrés laboral y la dimensión manejo de estrés*

<i>n=60</i>		Manejo de estrés
Estrés laboral	r_s	,278*
	p	.031

Nota: n=muestra, r_s =coeficiente de correlación de Spearman, p =probabilidad de significancia

En la tabla 15, se observa que existe relación entre estrés laboral y la dimensión manejo de estrés, la relación es positiva, de grado muy débil y significativa (r_s : .278; p = .031). Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica de estudio.

Tabla 16.*Relación entre estrés laboral y la dimensión estado de ánimo general*

<i>n=60</i>		Estado de ánimo general
Estrés laboral	r_s	-.087
	p	.509

Nota: n=muestra, r_s =coeficiente de correlación de Spearman, p =probabilidad de significancia

En la tabla 16, se observa que no existe relación entre la variable estrés laboral y la dimensión estado de ánimo general, (r_s : -.087; p = .509). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica de estudio.

Tabla 17.*Relación entre inteligencia emocional y la dimensión superiores y recursos*

<i>n=60</i>		Superiores y recursos
Inteligencia emocional	<i>r_s</i>	.060
	<i>p</i>	.651

Nota: n=muestra, r_s=coeficiente de correlación de Spearman, p=probabilidad de significancia

En la tabla 17, se observa que no existe relación entre la variable inteligencia emocional y la dimensión superiores y recursos, (*r_s*: .060; *p* = .651). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica de estudio.

Tabla 18.*Relación entre inteligencia emocional y la dimensión organización y equipo de trabajo*

<i>n=60</i>		Organización y equipo de trabajo
Inteligencia emocional	<i>r_s</i>	.238
	<i>p</i>	.067

Nota: n=muestra, = r_s coeficiente de correlación de Spearman, p=probabilidad de significancia

En la tabla 18, se observa que no existe relación entre la variable inteligencia emocional y la dimensión organización y equipo de trabajo, (*r_s*: .238; *p* = .067). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica de estudio.

HG. Existe relación entre estrés laboral e inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.

Ho. No existe relación entre estrés laboral e inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.

Tabla 19.

Relación entre estrés laboral e inteligencia emocional

<i>n=60</i>		Inteligencia emocional
Estrés laboral	r_s	.153
	p	.244

Nota: n=muestra, r_s =coeficiente de correlación de Spearman, p =probabilidad de significancia

En la tabla 19, se observa que no existe relación entre las variables de estudio estrés laboral e inteligencia emocional, (r_s : .153; $p = .244$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de estudio.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Análisis de discusión de resultados

La finalidad del estudio fue establecer la relación entre estrés laboral e inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020., Al respecto se encontró que, la relación entre los puntajes totales de ambas variables no es significativa ($p > .05$), ($r_s: .153$; $p = .244$). Por lo tanto, no existe relación. Esto puede deberse que el estrés laboral no siempre esté asociado a la inteligencia emocional, y que, en general son variables independientes. Estos resultados discrepan con los encontrados por Huamán (2020), López (2019), Karp y Loaiza (2019), Mejía (2018) y Galindo (2018) quienes obtuvieron una relación inversa y muy significativa ($p < .05$). Según Mejía et al., (2019) definen el estrés laboral como el resultado de diversos factores ,un trabajo monótono o desagradable, la sobrecarga laboral o escaso de trabajo así como la falta de participación o control en la toma de decisiones, la promoción laboral ineficiente, el no contar con un rol definido en el trabajo, el estar bajo una supervisión inadecuada, malas relaciones interpersonales, aumento del ausentismo laboral, deterioro de la productividad, aumento de la rotación del personal, problemas en la empresa, aumento de las quejas de clientes, entre otros. Molina (2020) manifiesta que la inteligencia emocional es una habilidad que cada trabajador posee para enfrentar situaciones laborales y personales, la inteligencia emocional y el recurso humano son trascendentales, y clave en las organizaciones porque se ve reflejado en la productividad, en el clima laboral funcional, relaciones saludables con sus pares y satisfacción por su trabajo. Se concluye entonces, que no existe relación entre las variables estrés laboral e inteligencia emocional. Por lo consiguiente, se rechaza la hipótesis de estudio.

Con relación al primer objetivo específico se encontró que, un 53.33% tiene nivel moderado de estrés laboral, mientras que el 25% presenta nivel alto y el 21.67% nivel bajo. Esto puede deberse a la falta de trabajo en equipo, la sobrecarga laboral, herramientas y tecnología inadecuada, el no reconocimiento a su labor por su desempeño por parte de sus empleadores. Al respecto de lo señalado, Rugueiro (2019) manifiesta que el estrés no siempre es malo, porque conlleva a cumplir

metas y objetivos tanto en el ámbito personal y laboral, pero cuando este se produce en exceso puede provocar trastorno de ansiedad llegando a interferir en la calidad de vida de las personas afectando física y psicológicamente. Estos resultados son parecidos a los encontrados por Huamán (2020) quien halló en su muestra que el 56.1% se encuentran en un nivel intermedio, 17.2% en nivel alto y con 7.1% en nivel bajo. Asimismo, Mejía (2018) encontró que el 45.2% presentan rasgos de tener un nivel regular de estrés laboral. Se concluye entonces, que existe un nivel de estrés laboral moderado.

Con relación al segundo objetivo específico, se encontró que, un 53.33% muestran nivel moderado de inteligencia emocional, un 25% alcanza nivel alto y 21.67% nivel bajo. Esto pueda deberse que probablemente los trabajadores manejen sus emociones de manera moderada, para relacionarse, adaptarse, motivarse y motivar a los demás ante situaciones difíciles. Al respecto, de lo señalado Batista (2018) manifiesta que desarrollar la inteligencia emocional, permite, controlar los sentimientos, emociones y orientarlos de manera adecuada, además contribuye potenciando la autoestima, seguridad y autonomía en las personas. Estos resultados son similares a los de Huamán (2020) quien obtuvo un 55.2% nivel muy desarrollado, 32.6% nivel por mejorar y el 12.1% nivel adecuado. Asimismo, Karp y Loaiza (2019) hallaron que el 35.9% presentó inteligencia emocional media. Sin embargo, Mejía (2018) halló que el 90.5% del personal presentan un nivel alto de inteligencia emocional para manejar sus emociones ante situaciones estresantes y sobrecarga laboral. Se concluye entonces que existe un nivel de inteligencia emocional moderado.

Con relación al tercer objetivo específico se encontró que, al relacionar el estrés laboral y la dimensión inteligencia intrapersonal no existe relación significativa ($p > .05$) ($r_s: .233$; $p= .073$) esto puede deberse que el estrés laboral está relacionado con factores externos mientras que la inteligencia intrapersonal está asociada a factores internos de cada trabajador donde se ven implicados la inteligencia emocional el manejo de las emociones y la introspección que le permite reconocer sus fortalezas, debilidades, evaluarlo y abórdalo de manera efectiva. Sarsosa y Charria (2018) definen el estrés laboral como el conjunto de reacciones de carácter emocional, psicológico y conductual, causadas por las demandas

laborales y el ambiente donde se desempeña el trabajador, la incapacidad de afrontamiento es considerado como padecimiento laboral de alta prevalencia porque causan distorsión y desequilibrio que afecta la salud y bienestar del trabajador. La Universidad Internacional de Valencia (2018) señala que la inteligencia intrapersonal determina el modo en que el trabajador se relaciona consigo mismo, la capacidad de reconocer y entender sus propias fortalezas, debilidades, estados de ánimo, emociones e impulsos, así como también el impacto que estos ocasionan hacia sus compañeros de trabajo y la organización. Se concluye entonces, que no existe relación entre la variable estrés laboral y la dimensión intrapersonal. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica de estudio.

Con relación al cuarto objetivo específico se encontró que, al relacionar el estrés laboral y la dimensión inteligencia interpersonal no existe relación significativa ($p > .05$), ($r_s: .010$; $p= .940$) esto puede deberse que el estrés laboral está relacionado a factores externos mientras que la inteligencia interpersonal está relacionado con factores internos del trabajador donde se ven influenciados la inteligencia emocional el manejo efectivo de las emociones, y la empatía que le conllevan a mantener relaciones efectivas y saludables con sus compañeros de trabajo. Patlán (2019) define el estrés laboral como la respuesta física emocional y nociva que se produce cuando los requerimientos del trabajo no están de acorde a las capacidades y necesidades de los trabajadores. Para la Universidad Internacional de Valencia (2018) la inteligencia interpersonal conlleva a un clima laboral funcional donde la productividad, el trabajo en equipo, se ven reflejadas en los resultados que marcan la diferencia. Se concluye entonces, que no existe relación entre la variable estrés laboral y la dimensión interpersonal. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica de estudio.

Con relación al quinto objetivo específico se encontró que, al relacionar el estrés laboral y la dimensión adaptabilidad no existe relación significativa ($p > .05$), ($r_s: -.059$; $p= .655$) esto puede deberse a que el estrés laboral está asociado a factores externos mientras que la adaptabilidad está asociada a factores internos de cada trabajador donde se ve implicado, el manejo de las emociones y la percepción de la situación estresora dependerá la valoración de la adaptabilidad. Para Selye (1976) señala que el estrés se produce por fases, la primera fase es la

de alarma donde existen cambios físicos y psicológicos, la segunda fase, es la resistencia donde ya existe tensión y la tercera fase es el agotamiento donde ya se produce el estrés viéndose implicada su salud física y mental del trabajador. La adaptabilidad permite identificar, evaluar un problema, condición o situación que puede ser objetivo o subjetivo para luego emitir, una solución efectiva a través de una adecuada gestión emocional (BarOn, 1997). Se concluye entonces, que no existe relación entre la variable estrés laboral y la dimensión adaptabilidad. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica de estudio.

Con relación al sexto objetivo específico se encontró que, al relacionar el estrés laboral y la dimensión manejo de estrés existe relación positiva, de grado muy débil y significativo ($p < .05$), ($r_s: .278$; $p = .031$). Esto puede deberse a que los trabajadores están acostumbrados a trabajar bajo presión o la situación por pandemia que atraviesa todo el mundo haya influido positivamente para manejar y controlar sus emociones, con la finalidad de mantener su puesto de trabajo debido al alto desempleo y despidos laborales, es decir a mayor estrés laboral mayor será el manejo de estrés. La OIT (2016) define al estrés laboral como un trastorno que perjudica las finanzas, la producción, la salud física y psicológica de los trabajadores y a las empresas en vías de desarrollo, y el manejo de estrés indica cuán capaz puede ser una persona de resistir a la tensión sin perder el control, llegando a ser por lo general calmados, rara vez impulsivos, pueden trabajar bajo presión realizando bien sus labores en esta situación (BarOn, 1997). Se concluye entonces, que existe relación entre la variable estrés laboral y la dimensión manejo de estrés. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica de estudio.

Con relación al séptimo objetivo específico se encontró que, al relacionar el estrés laboral y la dimensión estado de ánimo general no existe relación significativa ($p > .05$), ($r_s -.087$; $p = .509$). Esto puede deberse a que el estrés laboral está asociado a factores externos mientras que el estado de ánimo, está asociado a factores internos de cada trabajador donde la inteligencia emocional y el manejo de sus emociones dependerá su estado de ánimo general y su repercusión con sus pares y el entorno. La definición del estrés como la relación entre el sujeto y su entorno observado como perturbante y abrumador, ocasionando la falta de control de sus propias capacidades (Lazarus y Folkman, 1986). Para Barón (1997) el

estado de ánimo en general mide la capacidad de la persona para disfrutar de la vida, la perspectiva que tenga de su futuro, y el sentirse satisfecho de manera general. Se concluye entonces, que no existe relación entre la variable estrés laboral y la dimensión estado de ánimo general. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica de estudio.

Con relación al octavo objetivo específico se encontró que, al relacionar la inteligencia emocional y la dimensión superiores y recursos, no existe relación significativa ($p > .05$), ($r_s : .060$; $p = .651$) esto puede deberse a que la inteligencia emocional está relacionada directamente con factores internos, mientras que la dimensión superiores y recursos está relacionado con factores externos como las condiciones de trabajo paupérrimas, la falta de preparación o conocimiento para realizar un trabajo exitoso, la presión por parte de los jefes para alcanzar las metas, y la falta de consideración a su desempeño. Un buen manejo y desarrollo de la inteligencia emocional acarrea efectos positivos entre los trabajadores y empleadores viéndose reflejado en el clima laboral funcional y la productividad (Longo, 2020). Para Checa (2018) el ser humano, tiene la capacidad de la empatía, autocontrol, auto concepto y autorregulación, así como también para trabajar en equipo con sus pares, aunque se presenten o existan factores complicados tendrá la capacidad para hacerle frente a situaciones complejas sin perder el control o la calma con el fin de alcanzar los objetivos trazados. Se concluye entonces que no existe relación entre la variable inteligencia emocional y la dimensión superior y recursos. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica de estudio.

Finalmente, con relación al noveno objetivo específico se encontró que, al relacionar la inteligencia emocional y la dimensión organización y equipo de trabajo no existe relación significativa ($p > .05$), ($r_s: .238$; $p = .067$) esto puede deberse a que la inteligencia emocional está relacionada directamente con factores internos, mientras que la dimensión organización y equipo de trabajo está relacionado a factores externos como políticas demasiado estrictas, la desorganización, falta de empatía y respaldo, por parte de sus compañeros ante la sobrecarga laboral impuesta por los jefes, herramientas de trabajo ineficientes y ,documentación engorrosa. Un buen manejo y desarrollo de la inteligencia emocional trae consigo efectos positivos entre trabajadores viéndose reflejado en las relaciones

interpersonales, el trabajo en equipo y la productividad (Longo, 2020). Para Karasek (1979) menciona que el estrés causa problemas a los trabajadores que pueden ser producto de la sobrecarga laboral o la carencia de recursos para realizar sus labores de manera efectiva y eficiente. Se concluye entonces, que no existe relación entre la variable inteligencia emocional y la dimensión organización y equipo de trabajo. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica de estudio.

VI. CONCLUSIONES

- 1) Referente al objetivo general, se encontró que no existe relación entre las variables, es decir, el estrés laboral no siempre está relacionada con la inteligencia emocional, cada variable es independiente en la muestra de estudio.
- 2) Más de la mitad de los trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, tiene estrés laboral moderado representado por el 53.33% seguido del nivel alto conformado por un 25%.
- 3) Más de la mitad de los trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, tiene inteligencia emocional moderada con un 53.33% seguido del nivel alto conformado por un 25%.
- 4) No existe relación entre el estrés laboral y la dimensión intrapersonal de inteligencia emocional, en los trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.
- 5) No existe relación entre el estrés laboral y la dimensión interpersonal de inteligencia emocional, en los trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince 2020.
- 6) No existe relación entre el estrés laboral y la dimensión adaptabilidad de inteligencia emocional, en los trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince 2020.
- 7) Existe relación positiva, de grado muy débil y significativa entre el estrés laboral y la dimensión manejo de estrés de inteligencia emocional ($p < .05$), ($r_s: .278$; $p = .031$) en los trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince ,2020.
- 8) No existe relación entre el estrés laboral y la dimensión estado de ánimo de inteligencia emocional, en los trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.

- 9) No existe relación entre inteligencia emocional y la dimensión superiores y recursos de estrés laboral en los trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.
- 10) No existe relación entre inteligencia emocional y la dimensión organización y equipo de trabajo de estrés laboral en los trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.

VII. RECOMENDACIONES

- 1) Promover charlas y capacitaciones a los trabajadores, para desarrollar la inteligencia emocional y amortiguar el estrés, a través de dispositivos virtuales.
- 2) Promover el deporte, la danza y actividades recreativas a los trabajadores para atenuar el estrés y mejorar el estado de ánimo, a través de aplicaciones virtuales.
- 3) Gestionar capacitaciones sobre seguridad y salud en el trabajo para que los colaboradores se encuentren preparados ante una situación catastrófica o incidente que se puedan dar durante el desarrollo de sus labores.
- 4) Implementar un buen programa de inducción para que el trabajador nuevo se adapte de manera efectiva, eficiente al puesto de trabajo, y evitar que la no adaptación le genere estrés, la capacitación se llevara a cabo, a través de dispositivos virtuales.
- 5) Promover técnicas de relajación respiración a los trabajadores para aminorar el estrés y manejarlo de manera adecuada, a través de aplicaciones virtuales.
- 6) Promover la autorreflexión permite a los trabajadores conectar con su interior, favorece la relación intrapersonal, y permite paliar el estrés, a través de dispositivos virtuales.
- 7) Promover la risoterapia en los trabajadores porque acrecienta la inteligencia emocional, mejora el trabajo en equipo y la productividad, a través de herramientas virtuales.
- 8) Establecer alianzas con el área de psicología, para capacitar y brindar herramientas a los trabajadores para el manejo del estrés y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales a través de canales virtuales
- 9) Promover la innovación, tecnológica, desarrollo personal y profesional repercuten en la organización de las tareas y su desempeño eficaz de sus

labores, favorece la inteligencia emocional, a través de aplicativos virtuales.

- 10) Ampliar la muestra de estudio para volver analizar el estrés laboral y la relación con la inteligencia emocional enfocada en los trabajadores administrativos del distrito de Lince.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alabau, I. (2019). *Autorregulación: que es, ejemplos y ejercicios*. Recuperado de <https://www.psicologia-online.com/autorregulacion-que-es-ejemplos-y-ejercicios-4715.html>
- Alberola, J. (2019). *Que es el autocontrol definición y técnicas*. Recuperado de https://www.psicologia-online.com/que-es-el-autocontrol-definicion-y-tecnicas-4710.html#anchor_1
- Arrabal, E. (2018). *Inteligencia emocional*. Editorial Elearning, SL. Recuperado de https://play.google.com/store/books/details/Inteligencia_Emocional?id=bp18DwAAQBAJ&hl=es_US
- Bar-On, R. (1997). *BarOn emotional quotient inventory*. Multi-health systems. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2332/233216360007.pdf>
- Bastida, A. (2018). *Sobre la inteligencia emocional*. Recuperado de <https://www.psicologia-online.com/sobre-la-inteligencia-emocional-2369.html>
- Benito de la Fuente, S. (2018). *Inteligencia emocional como factor influyente del estrés en enfermería. El poder de las emociones*. Revisión narrativa. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10486/684680>
- Bernal, C. (2015). *Metodología de la investigación*. (4ta Ed). Colombia: Pearson. Recuperado de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Checa, L. (2018). *Inteligencia emocional para disminuir el estrés en los trabajadores de la universidad particular de Chiclayo* (Tesis de maestría). Universidad Particular de Chiclayo, Chiclayo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.udch.edu.pe/handle/UDCH/203>
- Choquehuanca, A. y Mamani, C. (2021). *ESTRÉS LABORAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN LOS TRABAJADORES DE LAS IES. MOHO–2020*. Recuperado de <http://repositorio.autonoma deica.edu.pe/handle/autonoma deica/793>

- Carmona, F. y Rosas, R. (2020). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Revista LIDER*, 19(30), 107-118. Recuperado de DOI: <https://doi.org/10.32735/S0719-5265201730%25x>
- Casma, J. (2015). *El estrés aliado de la pobreza en Latinoamérica*. Recuperado de https://elpais.com/internacional/2015/12/21/america/1450734791_979876.html
- Conexión ESAN (2019). Inteligencia emocional: ¿cómo afecta a los empleados? Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/02/inteligencia-emocional-como-afecta-a-los-empleados/>
- Del Cid, A., Méndez, R. y Sandoval, F. (2011). *Investigación fundamentos y metodología*. México: Pearson educación. Recuperado de <https://josedominguezblog.files.wordpress.com/2015/06/investigacion-fundamentos-y-metodologia.pdf>
- Eeg, A. (2011). *Metodología de la Investigación social nociones básicas*. Córdoba: Editorial brujas. Recuperado de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Aprender-a-investigar-nociones-basicas-Ander-Egg-Ezequiel-2011.pdf.pdf>
- Galindo, I. (2019). *Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa textil en Atlacomulco* (Tesis inédita de licenciatura). Universidad Autónoma de México, México, México. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.11799/99597>
- Glover, M. (2019). *Diferencia entre emoción y sentimiento*. Recuperado de <https://www.psicologia-online.com/diferencia-entre-emocion-y-sentimiento-en-psicologia-3942.html>
- Goleman, D. (1998). *La inteligencia emocional en la práctica*. Barcelona: Editorial Kairós. Recuperado de <http://editorialkairos.com/catalogo/la-practica-de-la-inteligencia-emocional>
- Griffiths, A., Leka, S. y Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. Recuperado de <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42756>

- Huamán, L. (2020). Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de la Red de Salud Conchucos Sur–Huari, 2019. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43544>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Info Capital Humano (2019). *70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral*. Recuperado de <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>
- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) (2018). *Guía para el Estrés. Causas, Consecuencias y Prevención. Grupo de Trabajo*. Recuperado de <http://www.issste.gob.mx/images/downloads/instituto/prevencion-riesgos-trabajo/Guia-para-el-Estres.pdf>
- Ivancevich M. y Matteson, M. (1989). *Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial*. 2a. ed., México: Editorial Trillas. Serie: Teoría y práctica organizacional. Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/estres1996.pdf>
- Julieta Trejo, V. (2019). Técnicas de contención emocional y manejo del estrés personal de custodia penitenciaria. Recuperado de https://www.google.com/search?rlz=1C1NHXL_esPE683PE683&sxsrf=ALeKk00XX7B_6yRSpK9QNzd4nTNNJuDrA%3A1615756732617&ei=vH1OYMOUJeWf5OUPy4SJ2AM&q=tecnica+de+acupresion+julieta+trejo+velasco&oq=tecnica+de+acupresion+&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAEYADIECCMQJzICAAyBggAEBYQHjoHCCMQsAMQJzoHCAAQRxCwA1CGTliGTmCGXmgBcAJ4AIABmwGIAaYCKgEDMC4ymAEAoAEBqgEHZ3dzLXdpesgBCsABAQ&sclient=gws-wiz
- Karasek, R. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308. Recuperado de <https://www.jstor.org/stable/2392498>

- Karp, M. y Loaiza, C. (2019). *Inteligencia emocional y estrés laboral en la sede administrativa de la red de salud San Jerónimo Cusco Sur – 2019* (Tesis de pregrado). Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/2817>
- Longo, B. (2020). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Recuperado de <https://www.psicologia-online.com/inteligencia-emocional-en-el-trabajo-5041.html>
- León, T. y Arévalo, P. (2017). *Inteligencia emocional y estrés laboral entre los empleados del GAD Municipal del cantón Chordeleg* (Tesis de pregrado). Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/27797>
- López, M. (2019). *Relación entre estrés laboral e inteligencia emocional en millennials de empresas privadas de Lima* (Tesis de pregrado). Universidad de Lima, Lima, Perú. Recuperado de <http://doi.org/10.26439 /ulima.tesis/8030>
- Mejía, C., Chacón, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S. y García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211. Recuperado de
- Mejía, O. (2018). *La inteligencia emocional y el estrés laboral en la institución financiera Scotiabank – Agencia Tacna, 2017* (Tesis de maestría). Universidad Jorge Basadre Grohman, Tacna, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3486>
- Morales, R. y Palomino, M. (2017). *Inteligencia emocional y estrés laboral de los trabajadores de la COOPAC San Cristóbal de Huamanga – Ayacucho – 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/1680>
- Molina Otero, M. C. (2020). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral* (Tesis de doctorado). Recuperado de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/17070/MariaCamila_MolinaOtero_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- Nespereira, T., Vásquez, M. (2017). Inteligencia emocional y manejo del estrés en profesionales de Enfermería del Servicio de Urgencias hospitalarias. *Enfermería clínica*, 27(3), 172-178. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2017.02.007>
- OIT (2016) *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Olaz, A. (2013). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Revista de Ciencias Sociales*, 56(1), 1-35.
- Patlan, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v35n1/2011-7531-sun-35-01-156.pdf>
- Peiro, M. y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 68-82. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=778/77829109>
- Pradas, C. (2018). *Teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman*. Recuperado de <https://www.psicologia-online.com/teoria-de-la-inteligencia-emocional-de-daniel-goleman-resumen-y-test-3905.html>
- Puigbó, J., Edo, S., Rovira, T., Limonero, J. y Fernández, J. (2019). Influencia de la inteligencia emocional percibida en el afrontamiento del estrés cotidiano. *ScienceDirect*, 25(1), 1-6. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.anyes.2019.01.003>
- Rafael, E. y Salcedo, B. (2021). Estrés laboral y su relación en el desempeño de los colaboradores de distribuciones Teo SAC. Recuperado de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1502>
- Rottenbacher, E. (2018). *El 80% de los peruanos somos felices*. Recuperado de <https://puntoedu.pucp.edu.pe/noticia/el-80-de-los-peruanos-somos-felices/>

- Ruguerio, A. (2019). *Conceptos Básicos: ¿Qué es el estrés y cómo nos afecta?* Universidad de Málaga: Málaga. Recuperado de <https://ayuda-psicologica-en-linea.com/psicologia-pdf/estres-pdf/>
- Sarsosa, K. y Charria, V. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad Y Salud*, 20(1), 44 - 52. Recuperado de <https://doi.org/10.22267/rus.182001.108>
- Selye, H. (1974), *Stress without distress*. J. B. Lippincott, Nueva York. Recuperado de [https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1827324](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1827324)
- Suárez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *Revista Psique Mag*. Recuperado de <http://www.ucvlima.edu.pe/psiquemag/index.html>
- Universidad Autónoma de México (2009). *Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial*. Recuperado de https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/678186/RI_12_10.pdf?sequence=1
- Universidad Internacional de Valencia (2018). *Los distintos tipos de inteligencia emocional*. Recuperado de <https://www.universidadviu.com/int/actualidad/nuestros-expertos/los-distintos-tipos-de-inteligencia-emocional>
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona*, (4) ,129-160. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1471/147118178005>
- Uribe, P. (2017). *México, entre los países con mayor estrés laboral*. Recuperado de https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2018_272.html
- Villaseñor, P. (2018). *La habilidad de desarrollar habilidades*. Recuperado de <https://blogs.worldbank.org/es/voices/la-habilidad-de-desarrollar-habilidades>
- Zúñiga, C. E. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión En El Tercer Milenio*, 22(44), 115-120. Recuperado de <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “Estrés laboral e inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020”.			
Pregunta general	Objetivo general	Hipótesis general	Análisis de datos
¿Cuál es la relación entre estrés laboral y la inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020?	Establecer la relación entre estrés laboral y la inteligencia en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.	Existe relación significativa entre estrés laboral y la inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.	El programa estadístico SPSS 25
Preguntas específicas	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
¿Cuál es el nivel de estrés laboral en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020?	Describir el nivel de estrés laboral en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.	Existe relación significativa entre estrés laboral y la dimensión inteligencia intrapersonal de inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.	
¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020?	Describir el nivel de inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.	Existe relación significativa entre estrés laboral y la dimensión inteligencia interpersonal de inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.	
¿Cuál es la relación entre estrés laboral y la dimensión inteligencia intrapersonal de inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020?	Establecer la relación entre estrés laboral y la dimensión inteligencia intrapersonal de la inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.	Existe relación significativa entre estrés laboral y la dimensión adaptabilidad de inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.	
¿Cuál es la relación entre estrés laboral y la dimensión inteligencia interpersonal de inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020?	Establecer la relación entre estrés laboral y la dimensión inteligencia interpersonal de la Inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.	Existe relación significativa entre estrés laboral y la dimensión manejo de estrés de inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.	
¿Cuál es la relación entre estrés laboral y la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020?	Establecer la relación entre estrés laboral y la dimensión adaptabilidad de inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.	Existe relación significativa entre estrés laboral y la dimensión estado de ánimo de inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.	

¿Cuál es la relación entre estrés laboral y la dimensión adaptabilidad de inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020?	Establecer la relación entre estrés laboral y la dimensión manejo de estrés de inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.	Existe relación significativa entre inteligencia emocional y la dimensión superiores y recursos de estrés laboral en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.	
¿Cuál es la relación entre estrés laboral y la dimensión estado de ánimo de inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020?	Establecer la relación entre estrés laboral y la dimensión estado de ánimo de inteligencia emocional en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.	Existe relación significativa entre inteligencia emocional y la dimensión organización y equipo de trabajo de estrés laboral en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.	
¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y la dimensión superiores y recursos de estrés laboral en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020?	Establecer la relación entre inteligencia emocional y la dimensión superiores y recursos de estrés laboral en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.		
¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y la dimensión organización y equipo de trabajo de estrés laboral en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020?	Establecer la relación entre inteligencia emocional y la dimensión organización y equipo de trabajo de estrés laboral en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.		

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Definición operacional de la variable estrés laboral

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TIPO DE RESPUESTA	NIVELES	ESCALA DE MEDICIÓN
Superiores y recursos	-Estrés bajo nivel. -Estrés intermedio.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, 24.	1=Si la condición 'Nunca' es fuente de estrés. 2= Si la condición 'Raras veces' es fuente de estrés. 3= Si la condición 'Ocasionalmente' es fuente de estrés. 4= Si la condición 'Algunas veces' es fuente de estrés. 5 = si la condición 'Frecuentemente' es fuente de estrés. 6=si la condición 'Generalmente' es fuente de estrés. 7 = Si la condición 'Siempre' es fuente de estrés.	*Bajo 26 a 101. *Promedio bajo 103 a 119. *Promedio alto 120 a 128. *Alto 129 a 157	Ordinal Tipo Likert
Organización y equipo de trabajo	-Estrés promedio alto. -Estrés alto.	8,9,10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25.	1=Si la condición 'Nunca' es fuente de estrés. 2= Si la condición 'Raras veces' es fuente de estrés. 3= Si la condición 'Ocasionalmente' es fuente de estrés. 4= Si la condición 'Algunas veces' es fuente de estrés. 5 = si la condición 'Frecuentemente' es fuente de estrés. 6=si la condición 'Generalmente' es fuente de estrés. 7 = Si la condición 'Siempre' es fuente de estrés.	*Bajo 26 a 101. *Promedio bajo 103 a 119. *Promedio alto 120 a 128. *Alto 129 a 157	Ordinal Tipo Likert

Definición operacional de la variable inteligencia emocional

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TIPO DE RESPUESTA	NIVELES	ESCALA
Componente Intrapersonal (CIA)	*Comprensión emocional de sí mismo (CM)	7, 9, 23, 35, 52, 63, 88, 116.	1. Rara vez o nunca es mi caso. 2. Pocas veces es mi caso. 3. A veces es mi caso. 4. Muchas veces es mi caso. 5. Con mucha frecuencia o siempre es mi caso	*130 a mas Marcadamente alta. *116-129 Muy desarrollada alta. * 85-115 Adecuado promedio. *70 a 84 Mejorar baja. *69 a menos Mejorar muy baja.	Ordinal Tipo Likert
	*Asertividad (AS)	22, 37, 67, 82, 96, 111, 126.			
	*Auto-concepto (AC)	11, 24, 40, 56, 70, 85, 100, 114, 129.			
	*Autorrealización (AR)	6, 21, 36, 51, 66, 81, 95, 110, 125.			
*Independencia (IN)	3, 19, 32, 48, 92, 107, 121.				
Componente Interpersonal (CIE)	*Empatía (EM)	18, 44, 61, 72, 98, 119, 124.			
	*Relaciones interpersonales (RI)	10, 23, 31, 39, 55, 62, 69, 84, 99, 113, 128.			
	*Responsabilidad social (RS)	16, 30, 46, 76, 90, 104.			
Componente de Adaptabilidad (CAD)	*Solución de problemas (SP)	1, 15, 29, 45, 60, 75, 89, 118.			
	*Prueba de realidad (PR)	8, 35, 38, 53, 68, 83, 88, 97, 112, 127.			
	*Flexibilidad (FL)	14, 28, 43, 59, 74, 87, 103, 131.			
Componente de Manejo del Estrés (CME)	*Tolerancia al estrés (TE)	4, 20, 33, 49, 64, 78, 93, 108, 122.			
	*Control de los impulsos (CI)	13, 27, 42, 58, 73, 86, 102, 117, 130.			
Componente de Estado de Ánimo General (CAG)	*Felicidad (FE)	2, 17, 31, 47, 62, 77, 91, 105, 120.			
	*Optimismo (OP)	11, 20, 26, 54, 80, 106, 108, 132.			

Anexo 3: Instrumentos

Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS adaptado a Perú

(Suarez ,2013)

Este cuestionario tiene una duración de 15 minutos aproximadamente, conformado por 25 preguntas. Primero usted debe de leer la pregunta según el orden establecido, luego elegir un número de las 7 condiciones que mejor lo describa y anotarlo en el espacio en blanco del lado derecho de la hoja, así sucesivamente el mismo procedimiento con las demás preguntas:

- 1 si la condición **nunca** es fuente de estrés.
- 2 si la condición **raras veces** es fuente de estrés.
- 3 si la condición **ocasionalmente** es fuente de estrés.
- 4 si la condición **algunas veces** es fuente de estrés.
- 5 si la condición **frecuentemente** es fuente de estrés.
- 6 si la condición **generalmente** es fuente de estrés.
- 7 si la condición **siempre** es fuente de estrés.

Hoja de preguntas y respuestas del Cuestionario estrés laboral OIT-OMS

Edad...Genero...Grado de instrucción.....

1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.	
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.	
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.	
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa	
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí, ante los jefes me estresa.	
6	El que mi supervisor no me respete me estresa.	
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.	

8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés	
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.	
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa	
11	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.	
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés	
13	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.	
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa	
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.	
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.	
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.	
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.	
19	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.	
20	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés.	
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.	
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.	
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.	
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés	
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.	

Escala de inteligencia emocional de BarOn-ICE adaptada a Perú
(Ugarriza, 2001).

Esta escala tiene una duración de 30 a 40 minutos aproximadamente, conformado por 133 preguntas. Primero usted debe de leer la pregunta según el orden establecido, luego elegir un número de las 5 condiciones que mejor lo describa, dicho número elegido se marca con una (X) en la hoja de respuestas, así sucesivamente el mismo procedimiento para todas las preguntas:

1 si la condición **rara vez o nunca** es mi caso.

2 si la condición **pocas veces** es mi caso.

3 si la condición **a veces** es mi caso.

4 si la condición **muchas veces** es mi caso.

5 si la condición **con mucha frecuencia o siempre** es mi caso.

Preguntas:

1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.
2. Es duro para mí disfrutar de la vida.
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.
4. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.
5. Me agradan las personas que conozco.
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).
9. Reconozco con facilidad mis emociones.
10. Soy incapaz de demostrar afecto.
11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.
12. Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza.
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.
16. Me gusta ayudar a la gente.
17. Me es difícil sonreír.

18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.
19. Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.
21. Realmente no sé para que soy bueno(a).
22. No soy capaz de expresar mis ideas.
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.
24. No tengo confianza en mí mismo(a).
25. Creo que he perdido la cabeza.
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.
28. En general, me resulta difícil adaptarme.
29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.
32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.
33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.
34. Pienso bien de las personas.
35. Me es difícil entender cómo me siento.
36. He logrado muy poco en los últimos años.
37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.
39. Me resulta fácil hacer amigos(as).
40. Me tengo mucho respeto.
41. Hago cosas muy raras.
42. Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.
44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.
47. Soy una persona bastante alegre y optimista.
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).
49. No puedo soportar el estrés.

50. En mi vida no hago nada malo.
51. No disfruto lo que hago.
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.
53. La gente no comprende mi manera de pensar.
54. Generalmente espero lo mejor.
55. Mis amigos me confían sus intimidades.
56. No me siento bien conmigo mismo(a).
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.
60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.
61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.
62. Soy una persona divertida.
63. Soy consciente de cómo me siento.
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.
65. Nada me perturba.
66. No me entusiasman mucho mis intereses.
67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.
68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.
69. Me es difícil llevarme con los demás.
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.
71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.
72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.
73. Soy impaciente.
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.
77. Me deprimó.
78. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.

79. Nunca he mentido.
80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.
81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.
82. Me resulta difícil decir “no” aunque tenga el deseo de hacerlo.
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.
85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy
86. Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.
90. Soy capaz de respetar a los demás.
91. No estoy muy contento(a) con mi vida.
92. Prefiero seguir a otros a ser líder.
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.
94. Nunca he violado la ley.
95. Disfruto de las cosas que me interesan.
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.
97. Tiendo a exagerar.
98. Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.
99. Mantengo buenas relaciones con los demás.
100. Estoy contento(a) con mi cuerpo
101. Soy una persona muy extraña.
102. Soy impulsivo(a).
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.
104. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.
105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.
106. En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.
107. Tengo tendencia a depender de otros.
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles

109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.
112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.
114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo.
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.
116. Me es difícil describir lo que siento.
117. Tengo mal carácter.
118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.
120. Me gusta divertirme.
121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.
122. Me pongo ansioso(a).
123. No tengo días malos.
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.
125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.
126. Me es difícil hacer valer mis derechos.
127. Me es difícil ser realista.
128. No mantengo relación con mis amistades.
129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).
130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.
131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.

Hoja de respuestas de la Escala inteligencia emocional Bar-On-ICE

Edad.....Genero...Grado de instrucción.....

1	1	2	3	4	5	2	1	2	3	4	5	3	1	2	3	4	5	4	1	2	3	4	5
5	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	7	1	2	3	4	5	8	1	2	3	4	5
9	1	2	3	4	5	10	1	2	3	4	5	11	1	2	3	4	5	12	1	2	3	4	5
13	1	2	3	4	5	14	1	2	3	4	5	15	1	2	3	4	5	16	1	2	3	4	5
17	1	2	3	4	5	18	1	2	3	4	5	19	1	2	3	4	5	20	1	2	3	4	5
21	1	2	3	4	5	22	1	2	3	4	5	23	1	2	3	4	5	24	1	2	3	4	5
25	1	2	3	4	5	26	1	2	3	4	5	27	1	2	3	4	5	28	1	2	3	4	5
29	1	2	3	4	5	30	1	2	3	4	5	31	1	2	3	4	5	32	1	2	3	4	5
33	1	2	3	4	5	34	1	2	3	4	5	35	1	2	3	4	5	36	1	2	3	4	5
37	1	2	3	4	5	38	1	2	3	4	5	39	1	2	3	4	5	40	1	2	3	4	5
41	1	2	3	4	5	42	1	2	3	4	5	43	1	2	3	4	5	44	1	2	3	4	5
45	1	2	3	4	5	46	1	2	3	4	5	47	1	2	3	4	5	48	1	2	3	4	5
49	1	2	3	4	5	50	1	2	3	4	5	51	1	2	3	4	5	52	1	2	3	4	5
53	1	2	3	4	5	54	1	2	3	4	5	55	1	2	3	4	5	56	1	2	3	4	5
57	1	2	3	4	5	58	1	2	3	4	5	59	1	2	3	4	5	60	1	2	3	4	5
61	1	2	3	4	5	62	1	2	3	4	5	63	1	2	3	4	5	64	1	2	3	4	5
65	1	2	3	4	5	66	1	2	3	4	5	67	1	2	3	4	5	68	1	2	3	4	5
69	1	2	3	4	5	70	1	2	3	4	5	71	1	2	3	4	5	72	1	2	3	4	5
73	1	2	3	4	5	74	1	2	3	4	5	75	1	2	3	4	5	76	1	2	3	4	5
77	1	2	3	4	5	78	1	2	3	4	5	79	1	2	3	4	5	80	1	2	3	4	5
81	1	2	3	4	5	82	1	2	3	4	5	83	1	2	3	4	5	84	1	2	3	4	5
85	1	2	3	4	5	86	1	2	3	4	5	87	1	2	3	4	5	88	1	2	3	4	5
89	1	2	3	4	5	90	1	2	3	4	5	91	1	2	3	4	5	92	1	2	3	4	5
93	1	2	3	4	5	94	1	2	3	4	5	95	1	2	3	4	5	96	1	2	3	4	5
97	1	2	3	4	5	98	1	2	3	4	5	99	1	2	3	4	5	100	1	2	3	4	5
101	1	2	3	4	5	102	1	2	3	4	5	103	1	2	3	4	5	104	1	2	3	4	5
105	1	2	3	4	5	106	1	2	3	4	5	107	1	2	3	4	5	108	1	2	3	4	5
109	1	2	3	4	5	110	1	2	3	4	5	111	1	2	3	4	5	112	1	2	3	4	5
113	1	2	3	4	5	114	1	2	3	4	5	115	1	2	3	4	5	116	1	2	3	4	5
117	1	2	3	4	5	118	1	2	3	4	5	119	1	2	3	4	5	120	1	2	3	4	5
121	1	2	3	4	5	122	1	2	3	4	5	123	1	2	3	4	5	124	1	2	3	4	5
125	1	2	3	4	5	126	1	2	3	4	5	127	1	2	3	4	5	128	1	2	3	4	5
129	1	2	3	4	5	130	1	2	3	4	5	131	1	2	3	4	5	132	1	2	3	4	5
133	1	2	3	4	5																		

Anexo 4: Validación de instrumentos

Validación del instrumento 1: Cuestionario de estrés laboral

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Guissela Vanessa Mendoza Chávez



DNI: 42731773

C. Ps. P 26288

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Peruana Cayetano Heredia	Docente tiempo parcial	Escuela de Posgrado Maestría Psicología Clínica	2019 hasta la actualidad	Asesora de tesis
02	Universidad Autónoma del Perú	Docente tiempo completo	Escuela de Psicología	2016 hasta la actualidad	Coordinadora de investigación Asesora de Tesis
03	Universidad Privada César Vallejo	Docente tiempo parcial	Escuela de Psicología	2008 hasta la actualidad	Asesora de Tesis

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Estrés laboral

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

25 de noviembre de 2020

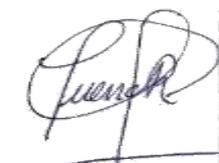
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dra.: Cuenca Robles Nancy

N ° COLEGIATURA: 5193



Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Privada César Vallejo	Docente tiempo completo	Escuela de Posgrado-Maestría en Psicología	2006 hasta la actualidad	Asesora de Tesis
02	Universidad Autónoma del Perú	Docente tiempo parcial	Escuela de Psicología	2018 hasta la actualidad	Docente de investigación

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Inteligencia emocional

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

25 de noviembre de 2020

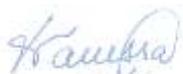
Validación del instrumento 2: Escala de inteligencia emocional

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE BARON-ICE

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Guissela Vanessa Mendoza Chávez



DNI:42731773

C. Ps. P 26288

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Peruana Cayetano Heredia	Docente tiempo parcial	Escuela de Posgrado Maestría Psicología Clínica	2019 hasta la actualidad	Asesora de tesis
02	Universidad Autónoma del Perú	Docente tiempo completo	Escuela de Psicología	2016 hasta la actualidad	Coordinadora de investigación Asesora de Tesis
03	Universidad Privada César Vallejo	Docente tiempo parcial	Escuela de Psicología	2008 hasta la actualidad	Asesora de Tesis

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Inteligencia emocional

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

25 de noviembre de 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE BARON-ICE

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dra.: Cuenca Robles Nancy

N ° COLEGIATURA: 5193



Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Privada César Vallejo	Docente tiempo completo	Escuela de Posgrado-Maestría en Psicología	2006 hasta la actualidad	Asesora de Tesis
02	Universidad Autónoma del Perú	Docente tiempo parcial	Escuela de Psicología	2018 hasta la actualidad	Docente de investigación

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Inteligencia emocional

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

25 de noviembre de 2020

Anexo 5: Matriz de base de datos

Estrés laboral

Código	Edad	Genero	Grado de instrucción	EL 1	EL 2	EL 3	EL 4	EL 5	EL 6	EL 7	EL 8	EL 9	EL 10	EL 11	EL 12	EL 13
1	1	1	1	1	2	5	5	5	5	3	3	3	6	5	2	6
2	1	1	2	1	2	4	2	5	2	2	4	2	6	2	4	4
3	2	2	2	5	5	4	5	5	6	5	6	4	5	3	5	4
4	2	2	1	1	2	4	4	4	4	2	2	1	4	4	2	2
5	2	2	2	1	4	4	5	5	6	4	4	2	3	6	6	7
6	1	2	2	3	3	2	2	4	6	4	7	6	7	3	3	5
7	2	2	2	2	1	4	4	6	7	2	1	1	2	4	4	2
8	1	1	1	2	3	4	6	7	7	4	6	5	6	4	4	2
9	1	2	2	2	1	2	4	5	5	7	4	4	6	5	6	7
10	2	2	1	1	2	4	3	4	6	6	4	2	7	6	5	6
11	1	1	1	3	1	6	7	7	4	4	5	6	5	6	6	4
12	2	1	1	1	4	4	2	2	5	6	7	4	7	5	6	4
13	2	2	2	2	1	3	4	6	7	4	3	2	5	6	3	4
14	2	1	2	2	2	4	3	6	4	4	4	3	6	7	4	5
15	2	2	1	2	1	2	4	7	5	4	3	2	5	3	3	6
16	2	2	1	2	1	4	4	4	4	2	5	4	6	4	3	1
17	1	1	1	4	2	2	2	6	4	4	6	4	7	6	7	4
18	2	2	1	1	2	4	3	6	2	4	5	4	4	6	6	4
19	2	2	1	4	1	3	4	4	2	4	4	2	3	6	3	4
20	1	1	1	1	4	2	2	6	4	4	6	6	7	6	3	4
21	2	2	2	1	2	4	4	6	7	3	3	2	6	6	7	4
22	1	1	1	2	1	4	4	5	3	3	4	4	6	7	3	4
23	2	1	2	1	1	2	4	4	4	3	4	2	3	5	7	4
24	2	2	1	2	1	4	3	4	3	3	4	4	6	7	3	4
25	1	1	1	2	2	3	4	3	4	5	4	6	6	6	4	4
26	1	1	1	2	4	4	2	2	5	6	7	3	7	6	6	4
27	2	2	1	3	3	3	4	6	4	4	4	3	6	5	4	4
28	2	2	2	2	1	2	1	6	4	4	3	2	4	4	5	4
29	1	2	1	2	2	2	2	4	4	3	3	7	6	4	4	4
30	2	1	2	1	1	1	1	1	3	4	4	4	6	4	7	6
31	2	2	1	1	2	3	2	3	4	5	7	7	6	5	4	3
32	2	1	1	1	3	4	2	2	4	4	5	3	7	6	4	4
33	2	2	2	1	2	2	2	5	4	4	6	3	4	4	4	3
34	1	1	1	1	2	2	2	3	4	5	4	4	5	6	4	3
35	2	1	2	2	1	4	2	6	4	4	3	2	6	6	7	5
36	2	1	1	2	3	2	4	6	4	3	4	5	4	6	3	2
37	2	1	2	1	1	4	4	4	2	2	3	3	6	7	4	4
38	1	1	1	1	1	2	2	3	4	4	5	3	6	7	4	4

39	2	2	2	1	2	3	2	5	2	4	3	3	4	6	7	4
40	1	1	1	1	2	3	2	4	4	4	5	4	7	6	6	4
41	2	2	2	1	2	4	2	4	3	6	4	2	6	7	4	4
42	2	1	2	1	1	2	2	4	2	4	6	7	7	6	5	4
43	1	2	1	1	2	2	3	5	3	3	7	6	6	4	3	2
44	2	1	1	2	2	2	2	4	2	4	2	2	7	6	4	4
45	2	1	1	2	3	4	3	5	2	3	4	2	5	6	4	4
46	2	1	2	4	2	4	3	4	2	2	3	4	4	4	3	4
47	1	1	1	5	4	3	3	4	4	3	4	4	1	1	1	4
48	1	1	1	1	2	3	4	4	1	1	2	3	4	7	5	5
49	2	2	2	1	2	2	3	4	2	4	3	2	6	7	6	4
50	1	1	1	1	2	2	2	4	2	2	4	3	6	7	4	4
51	2	2	2	6	4	7	4	4	4	4	3	4	6	4	3	4
52	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	3	2	4	4	4	4
53	1	1	1	7	6	6	6	7	4	2	2	2	5	4	4	2
54	2	1	2	6	1	7	4	2	2	4	4	2	4	6	3	4
55	1	1	1	5	4	3	2	2	2	4	4	2	5	4	6	4
56	2	2	1	7	7	5	4	5	2	4	4	2	5	5	6	6
57	2	1	1	2	2	2	4	4	2	2	5	6	6	6	4	4
58	2	1	2	6	2	3	2	2	1	3	6	2	6	7	4	4
59	1	1	1	3	1	2	3	3	4	2	2	1	4	5	4	2
60	1	1	1	4	2	4	5	4	2	3	2	2	5	4	4	4

Código	Edad	Genero	Grado de instrucción	EL 14	EL 15	EL 16	EL 17	EL 18	EL 19	EL 20	EL 21	EL 22	EL 23	EL 24	EL 25
1	1	1	1	3	7	7	6	6	6	7	7	4	6	2	7
2	1	1	2	1	4	3	4	6	7	4	6	2	2	2	4
3	2	2	2	1	2	2	6	6	6	4	6	4	6	5	4
4	2	2	1	1	2	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4
5	2	2	2	1	2	2	4	5	6	6	7	3	4	4	4
6	1	2	2	1	4	2	5	7	5	6	6	2	4	6	4
7	2	2	2	1	1	4	6	4	4	6	6	1	2	7	4
8	1	1	1	4	4	4	5	4	6	4	6	1	4	6	4
9	1	2	2	1	2	2	4	2	7	6	6	2	6	6	4
10	2	2	1	4	2	2	4	6	3	4	4	2	3	4	4
11	1	1	1	1	2	3	4	5	6	5	7	4	4	6	4
12	2	1	1	1	2	4	3	4	4	6	6	4	4	4	2
13	2	2	2	1	2	2	6	7	7	2	5	1	4	4	2
14	2	1	2	1	5	5	4	4	7	7	7	2	3	6	4
15	2	2	1	2	6	3	3	6	4	4	4	1	4	3	6
16	2	2	1	1	1	3	5	6	4	7	1	4	4	4	4
17	1	1	1	1	1	1	2	4	4	4	4	4	2	6	2
18	2	2	1	1	2	2	4	6	6	7	4	2	4	6	4
19	2	2	1	1	2	1	4	6	7	2	2	1	2	2	3
20	1	1	1	1	2	1	4	4	3	5	5	4	2	4	3
21	2	2	2	4	6	2	4	4	6	6	4	3	6	7	4
22	1	1	1	1	2	1	4	4	5	6	5	4	4	5	4
23	2	1	2	1	3	1	3	7	5	4	4	1	2	6	2
24	2	2	1	1	2	1	4	4	5	4	2	3	3	4	1
25	1	1	1	2	5	1	1	4	4	4	4	6	2	3	2
26	1	1	1	1	1	2	2	3	5	7	4	2	2	4	2
27	2	2	1	1	1	1	4	7	5	7	4	1	2	4	3
28	2	2	2	1	1	1	2	6	6	7	1	1	2	4	2
29	1	2	1	1	1	2	4	6	7	6	1	2	1	6	4
30	2	1	2	6	4	1	1	2	2	7	3	4	2	5	6
31	2	2	1	2	2	2	3	5	4	6	4	2	2	3	2
32	2	1	1	1	2	2	4	5	6	4	5	5	5	6	2
33	2	2	2	6	2	1	2	2	6	7	6	4	1	1	2
34	1	1	1	2	2	1	2	3	3	7	6	2	2	4	2
35	2	1	2	1	1	2	4	6	6	7	3	2	3	6	2
36	2	1	1	2	2	3	3	2	4	6	2	4	6	3	3
37	2	1	2	2	1	2	2	4	5	5	3	2	2	4	2
38	1	1	1	3	5	2	4	4	6	4	4	2	2	4	2
39	2	2	2	1	4	2	2	6	7	7	6	2	3	6	2
40	1	1	1	1	3	3	5	6	4	7	4	4	2	2	2
41	2	2	2	5	2	3	2	2	3	4	3	2	2	3	2
42	2	1	2	2	4	1	2	3	6	4	6	2	1	3	1
43	1	2	1	2	1	2	4	3	4	4	6	2	2	1	2

44	2	1	1	2	2	2	2	6	4	5	5	1	2	3	2
45	2	1	1	2	4	3	4	4	5	6	5	5	4	4	2
46	2	1	2	1	1	1	4	3	4	4	4	1	1	2	1
47	1	1	1	6	6	6	4	2	6	6	4	4	4	2	2
48	1	1	1	2	2	1	4	6	7	5	6	1	2	5	2
49	2	2	2	2	2	3	4	5	4	4	6	2	2	4	2
50	1	1	1	2	4	2	4	4	6	4	3	4	6	4	4
51	2	2	2	1	2	5	2	5	5	7	5	4	5	6	6
52	2	2	2	1	6	4	1	4	4	4	6	5	4	3	4
53	1	1	1	4	7	7	2	7	4	7	7	4	4	7	4
54	2	1	2	1	7	4	3	4	4	4	6	2	4	5	3
55	1	1	1	5	6	4	4	6	6	5	5	4	5	4	4
56	2	2	1	4	3	3	3	5	6	5	6	7	4	4	4
57	2	1	1	2	5	5	4	6	4	4	5	2	2	3	2
58	2	1	2	1	7	2	6	6	6	5	4	2	2	4	4
59	1	1	1	1	7	4	4	4	4	2	5	2	2	6	2
60	1	1	1	2	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	2

Inteligencia emocional

Código	Edad	Genero	Grado de Instrucción	IE 1	IE 2	IE 3	IE 4	IE 5	IE 6	IE 7	IE 8	IE 9	IE 10	IE 11	IE 12	IE 13	IE 14	IE 15
1	1	1	1	2	3	3	3	4	5	5	3	5	3	3	3	3	3	4
2	1	1	2	4	3	2	4	4	5	3	5	3	3	4	1	2	3	3
3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	2	2	1	4	3	2	4	4	5	3	3	5	1	5	1	1	1	5
5	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
6	1	2	2	1	3	5	2	3	3	2	4	3	2	3	1	3	3	4
7	2	2	2	4	4	1	4	5	4	5	5	4	1	5	1	1	3	5
8	1	1	1	4	4	4	2	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2
9	1	2	2	4	3	1	4	5	5	5	5	5	1	4	4	4	3	3
10	2	2	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	5
11	1	1	1	3	3	3	2	5	5	5	3	4	1	4	1	1	1	3
12	2	1	1	2	3	3	2	4	3	2	4	2	5	4	1	1	3	3
13	2	2	2	1	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3
14	2	1	2	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	1	3	3	5
15	2	2	1	4	2	2	4	5	3	3	5	4	3	3	1	2	3	3
16	2	2	1	3	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	1	3	5	4
17	1	1	1	2	1	1	5	5	5	5	5	4	1	5	1	2	2	5
18	2	2	1	5	2	2	5	4	5	3	3	4	1	1	1	2	3	4
19	2	2	1	3	3	2	4	4	4	4	4	3	1	4	3	3	3	4
20	1	1	1	5	4	5	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	2
21	2	2	2	1	5	3	4	2	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3
22	1	1	1	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
23	2	1	2	4	2	1	4	5	5	5	5	5	1	5	1	1	2	5
24	2	2	1	4	2	1	4	5	5	5	5	4	1	5	1	1	2	5
25	1	1	1	1	4	2	2	4	5	4	4	4	2	2	4	1	3	5
26	1	1	1	3	3	3	4	3	3	4	2	2	5	5	1	1	3	3
27	2	2	1	4	2	1	5	4	4	4	4	4	1	5	1	1	2	5
28	2	2	2	2	2	2	4	4	4	5	5	4	1	5	1	2	2	5
29	1	2	1	4	2	1	5	4	4	4	4	4	2	5	1	1	2	4
30	2	1	2	3	3	2	2	5	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
31	2	2	1	5	3	4	5	5	5	5	5	3	2	4	4	4	4	5
32	2	1	1	5	4	4	3	3	5	2	3	3	2	4	3	3	4	4
33	2	2	2	3	3	2	5	5	5	5	4	3	1	5	3	3	3	5
34	1	1	1	5	2	2	5	5	5	3	3	5	1	1	5	2	3	5
35	2	1	2	3	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	1	3	4	4
36	2	1	2	4	2	2	5	5	3	3	5	5	3	3	1	2	3	3
37	2	1	2	4	1	1	4	4	4	4	4	4	1	4	1	3	3	4
38	1	1	1	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	2	3	3	3
39	2	2	2	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	1	1

40	1	1	1	3	3	3	2	4	5	4	3	5	1	4	1	1	1	3
41	2	2	2	5	3	1	5	4	4	4	4	4	1	5	5	5	3	3
42	2	1	2	5	5	5	2	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	2
43	1	2	1	5	5	1	5	4	5	4	4	5	1	4	1	1	3	4
44	2	1	1	3	3	4	3	3	3	2	5	3	2	3	1	3	3	5
45	2	1	1	3	3	2	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5
46	2	1	2	5	3	2	5	5	4	3	3	5	1	4	1	1	1	4
47	1	1	1	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5
48	1	1	1	5	3	2	5	5	4	3	5	3	3	1	2	2	3	3
49	2	2	2	2	3	3	5	4	4	3	3	5	2	3	3	4	2	5
50	1	1	1	5	3	1	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3
51	2	2	2	1	4	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	5	4	3
52	2	2	2	4	3	2	3	4	3	4	3	1	4	2	3	2	3	5
53	1	1	1	1	1	2	4	4	5	5	5	4	1	5	1	1	3	5
54	2	1	2	3	1	2	4	4	5	4	5	4	2	5	2	2	2	4
55	1	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	5	3
56	2	2	1	3	1	2	4	5	5	4	5	5	2	5	1	3	2	5
57	2	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	2
58	2	1	2	5	3	1	3	4	5	4	3	3	2	3	2	3	4	3
59	1	1	1	3	3	2	4	3	4	3	3	4	1	2	1	2	1	3
60	1	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3

Código	Edad	Genero	Grado de instrucción	IE 16	IE 17	IE 18	IE 19	IE 20	IE 21	IE 22	IE 23	IE 24	IE 25	IE 26	IE 27	IE 28	IE 29	IE 30
1	1	1	1	4	3	3	3	4	1	2	3	3	3	4	5	3	3	1
2	1	1	2	4	3	1	2	4	2	2	1	1	1	5	5	2	4	2
3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
4	2	2	1	5	1	1	5	1	1	3	1	1	5	3	2	1	4	1
5	2	2	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
6	1	2	2	5	2	3	3	4	3	3	4	3	1	3	5	3	3	5
7	2	2	2	5	1	1	1	4	3	2	1	3	1	3	3	1	4	2
8	1	1	1	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	5	5	2	2
9	1	2	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
10	2	2	1	5	1	1	3	3	1	1	3	2	1	5	5	2	3	3
11	1	1	1	5	3	3	3	4	2	2	3	3	1	3	2	3	3	3
12	2	1	1	5	3	1	3	4	3	3	5	4	1	4	4	3	3	5
13	2	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3
14	2	1	2	5	1	1	2	5	1	3	3	1	1	5	5	2	3	2
15	2	2	1	5	3	1	3	3	4	2	4	3	1	3	2	2	3	1
16	2	2	1	4	3	3	3	4	3	4	4	2	2	4	3	3	3	2
17	1	1	1	5	1	1	3	3	1	1	2	1	1	5	5	1	2	5
18	2	2	1	5	2	2	2	3	3	2	2	2	1	4	4	2	3	3
19	2	2	1	5	2	4	4	4	2	2	3	4	2	5	2	3	3	2
20	1	1	1	5	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2
21	2	2	2	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	2	3	3	3	2
22	1	1	1	4	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	2
23	2	1	2	5	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	3	1	5	5
24	2	2	1	5	1	1	3	5	1	1	1	1	1	5	4	1	5	5
25	1	1	1	5	5	3	3	3	5	3	5	2	2	4	3	3	3	2
26	1	1	1	5	3	1	3	5	3	4	4	4	1	5	5	3	3	5
27	2	2	1	5	1	1	3	5	1	1	1	1	1	5	5	1	4	4
28	2	2	2	5	1	1	3	3	1	1	2	1	1	4	5	1	3	4
29	1	2	1	4	1	1	2	4	1	1	1	1	1	5	4	1	4	4
30	2	1	2	5	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	5	3	3	2
31	2	2	1	5	3	3	4	2	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2
32	2	1	1	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	3	3	4	3	2
33	2	2	2	5	2	5	5	5	2	2	3	5	2	5	5	3	3	2
34	1	1	1	5	2	2	2	3	3	2	2	2	1	5	5	2	3	3
35	2	1	2	4	3	3	3	5	3	5	5	2	2	4	3	3	3	2
36	2	1	2	4	3	1	3	3	5	2	5	3	1	3	2	2	3	1
37	2	1	2	4	1	1	2	4	3	4	1	3	1	4	4	2	3	2
38	1	1	1	4	3	3	5	3	3	3	3	5	2	5	3	3	3	3
39	2	2	2	4	4	1	1	3	1	1	3	2	1	4	4	2	3	3
40	1	1	1	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3
41	2	2	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3
42	2	1	2	5	3	3	3	3	3	5	5	5	3	2	4	4	2	2
43	1	2	1	4	1	1	1	5	3	2	1	3	1	3	3	1	5	2

44	2	1	1	4	2	3	3	5	3	3	5	3	1	3	4	3	3	4
45	2	1	1	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3
46	2	1	2	4	1	1	1	4	1	1	3	1	1	4	3	1	5	1
47	1	1	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
48	1	1	1	5	3	1	2	5	3	2	2	1	1	1	4	2	5	2
49	2	2	2	4	3	3	3	3	3	5	1	2	3	3	3	3	3	1
50	1	1	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
51	2	2	2	3	5	4	5	2	3	4	5	3	4	2	3	4	2	4
52	2	2	2	3	1	2	3	2	1	3	3	1	4	3	2	4	1	4
53	1	1	1	5	3	1	2	4	1	1	1	1	1	5	3	3	4	1
54	2	1	2	5	4	3	3	4	3	2	2	2	2	4	1	2	5	3
55	1	1	1	4	5	2	4	3	1	1	3	3	2	3	5	2	5	3
56	2	2	1	5	1	1	1	5	3	3	5	2	1	5	5	1	5	5
57	2	1	1	5	4	2	2	4	3	3	5	1	1	5	3	2	3	5
58	2	1	2	5	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2
59	1	1	1	4	2	4	1	2	3	1	1	5	5	5	2	1	4	2
60	1	1	1	5	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	5

Código	Edad	Genero	Grado de instrucción	IE 31	IE 32	IE 33	IE 34	IE 35	IE 36	IE 37	IE 38	IE 39	IE 40	IE 41	IE 42	IE 43	IE 44	IE 45
1	1	1	1	4	2	2	3	4	3	3	3	3	4	1	2	3	3	3
2	1	1	2	4	2	3	4	1	1	4	1	4	5	1	2	3	3	3
3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2
4	2	2	1	5	3	4	5	1	1	5	3	5	5	1	1	3	5	5
5	2	2	2	3	4	3	4	4	5	2	1	4	4	3	4	4	2	2
6	1	2	2	5	5	4	4	4	2	3	3	5	5	2	2	3	4	3
7	2	2	2	4	1	5	5	1	1	5	1	5	5	1	1	1	5	5
8	1	1	1	3	3	2	4	3	5	2	2	2	4	3	4	4	3	2
9	1	2	2	5	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	2	2
10	2	2	1	5	1	5	5	1	1	5	3	5	5	1	1	3	5	5
11	1	1	1	3	2	3	5	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3
12	2	1	1	5	2	3	5	3	3	4	2	5	5	2	4	3	4	3
13	2	2	2	5	3	4	4	2	2	4	2	4	5	2	3	2	3	3
14	2	1	2	5	3	4	5	1	3	5	5	5	5	3	2	3	5	5
15	2	2	1	5	3	3	4	2	2	4	3	4	5	2	2	2	3	3
16	2	2	1	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	2	3	3	2	2
17	1	1	1	5	1	5	5	1	3	5	1	5	5	1	1	3	3	3
18	2	2	1	5	2	3	5	2	2	5	2	5	5	2	2	2	5	5
19	2	2	1	3	3	3	4	3	3	4	2	4	5	2	2	3	3	3
20	1	1	1	3	3	2	4	2	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3
21	2	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	2
22	1	1	1	4	3	3	4	2	2	4	3	3	4	3	2	2	2	3
23	2	1	2	5	2	1	5	5	3	2	1	4	5	1	2	3	5	4
24	2	2	1	5	2	1	5	5	3	2	2	5	5	1	2	3	5	4
25	1	1	1	3	2	3	4	3	3	2	4	2	4	2	3	3	2	2
26	1	1	1	5	3	3	5	3	3	4	2	4	4	2	4	3	5	3
27	2	2	1	4	2	1	4	4	3	2	2	4	4	1	2	3	4	5
28	2	2	2	4	1	4	4	1	3	4	1	4	4	1	1	3	3	3
29	1	2	1	4	2	1	4	4	3	2	1	4	5	1	2	3	4	4
30	2	1	2	5	3	3	5	2	2	5	3	3	4	3	2	2	2	3
31	2	2	1	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	2	2	2	2	2
32	2	1	1	3	3	2	5	2	3	5	3	5	4	2	2	3	3	2
33	2	2	2	3	3	3	4	3	3	5	2	5	5	2	2	3	3	3
34	1	1	1	5	2	3	4	2	4	5	4	4	4	2	2	2	4	1
35	2	1	2	3	2	3	5	3	3	3	3	2	5	2	3	3	2	2
36	2	1	2	4	3	3	5	2	2	5	3	5	4	2	2	2	3	3
37	2	1	2	4	3	5	4	1	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4
38	1	1	1	4	3	5	5	2	2	4	2	5	4	2	3	2	3	3
39	2	2	2	3	4	1	4	4	4	1	4	3	4	4	1	1	3	4
40	1	1	1	3	2	3	4	3	2	2	2	2	5	3	3	3	3	3
41	2	2	2	4	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	3	2	2
42	2	1	2	3	2	2	2	5	2	2	2	2	2	4	2	5	5	5
43	1	2	1	5	1	4	4	1	1	4	1	4	4	1	1	4	4	4

44	2	1	1	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	2	2	3	5	3
45	2	1	1	3	5	3	5	5	4	2	1	5	5	3	5	5	2	2
46	2	1	2	4	3	5	4	1	1	4	3	4	4	4	1	1	1	1
47	1	1	1	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	2	2
48	1	1	1	5	2	3	5	1	1	5	5	5	1	2	3	3	3	1
49	2	2	2	5	2	2	3	5	3	3	3	3	5	1	2	3	3	3
50	1	1	1	5	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	5	3	3	3
51	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	4	3	4	2	5	5	2	1
52	2	2	2	2	3	3	3	1	4	1	4	4	1	3	3	3	3	2
53	1	1	1	4	1	4	4	1	1	4	1	5	5	1	5	3	5	4
54	2	1	2	5	2	3	4	3	2	3	2	1	4	1	2	2	4	4
55	1	1	1	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	4	3	2	2
56	2	2	1	5	1	5	5	1	1	5	1	1	5	1	3	5	5	5
57	2	1	1	5	1	3	4	3	1	5	1	5	5	1	3	3	3	3
58	2	1	2	5	2	3	4	2	2	3	2	3	5	1	3	1	5	3
59	1	1	1	5	1	3	3	2	1	3	1	4	5	1	2	3	3	3
60	1	1	1	5	3	3	3	2	2	3	1	4	2	2	2	3	3	3

Código	Edad	Genero	Grado de instrucción	IE 46	IE 47	IE 48	IE 49	IE 50	IE 51	IE 52	IE 53	IE 54	IE 55	IE 56	IE 57	IE 58	IE 59	IE 60
1	1	1	1	1	4	3	5	4	2	4	1	4	5	1	3	3	4	2
2	1	1	2	1	5	1	4	5	3	3	3	3	4	1	1	3	2	3
3	2	2	2	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3
4	2	2	1	1	5	1	3	3	1	1	1	5	5	1	1	1	5	5
5	2	2	2	3	4	2	4	2	2	5	4	5	2	4	2	3	2	2
6	1	2	2	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	1	3
7	2	2	2	1	5	1	1	2	1	3	2	5	5	1	1	1	5	5
8	1	1	1	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	2	2	4
9	1	2	2	2	4	3	3	3	3	4	5	4	4	3	2	2	3	2
10	2	2	1	1	5	3	1	2	1	3	2	5	4	1	2	1	3	3
11	1	1	1	1	4	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	2
12	2	1	1	1	5	3	3	5	2	5	2	5	5	1	2	2	5	5
13	2	2	2	2	4	3	3	2	3	3	2	4	4	3	2	2	4	4
14	2	1	2	2	5	3	2	2	1	3	3	5	5	1	1	2	2	3
15	2	2	1	1	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3
16	2	2	1	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	3
17	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	2	5	5	3	1	1	5	5
18	2	2	1	1	5	1	2	2	2	2	2	5	4	2	1	4	5	5
19	2	2	1	2	4	3	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	2	3
20	1	1	1	2	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4
21	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3
22	1	1	1	1	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3
23	2	1	2	1	5	1	2	2	1	3	2	5	5	1	1	2	5	5
24	2	2	1	1	4	2	2	1	3	2	5	3	5	2	2	3	5	5
25	1	1	1	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	3
26	1	1	1	3	5	3	3	5	2	5	2	5	5	1	2	2	4	5
27	2	2	1	2	4	2	2	2	1	3	2	5	4	2	2	3	4	5
28	2	2	2	1	5	1	1	2	1	1	2	5	4	3	1	1	5	5
29	1	2	1	1	5	1	2	2	1	3	2	4	4	1	1	2	5	5
30	2	1	2	1	4	3	3	3	3	3	5	5	4	3	2	2	4	4
31	2	2	1	3	3	5	3	3	3	3	5	3	2	3	3	2	3	3
32	2	1	1	5	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	2	2	3
33	2	2	2	2	5	3	3	2	2	3	2	5	3	2	3	2	3	5
34	1	1	1	4	1	2	2	2	2	2	4	4	4	2	1	1	2	3
35	2	1	2	3	5	3	3	2	5	3	3	3	3	2	1	2	4	4

36	2	1	2	1	5	3	3	3	2	5	3	5	5	3	3	2	2	4
37	2	1	2	4	2	4	3	2	2	1	3	3	5	1	1	2	5	5
38	1	1	1	2	3	3	3	2	3	3	2	5	5	3	2	2	2	3
39	2	2	2	4	1	4	3	1	2	1	3	2	4	1	2	1	5	5
40	1	1	1	1	5	3	3	3	5	4	5	4	5	3	3	3	3	3
41	2	2	2	2	5	3	3	3	5	4	5	4	5	3	2	2	3	2
42	2	1	2	3	2	3	5	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
43	1	2	1	1	4	1	1	2	1	3	2	4	5	1	1	1	2	5
44	2	1	1	3	5	3	3	5	3	5	3	4	3	5	3	1	4	4
45	2	1	1	3	3	5	2	2	2	4	5	4	2	5	2	3	3	5
46	2	1	2	4	4	1	1	3	3	1	1	1	4	1	1	1	2	2
47	1	1	1	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	4	4
48	1	1	1	4	1	5	4	3	3	3	3	2	5	1	1	3	3	3
49	2	2	2	1	5	3	4	5	2	5	1	4	5	1	3	3	2	3
50	1	1	1	3	3	4	3	3	3	5	4	5	4	3	2	2	5	2
51	2	2	2	4	2	4	5	3	4	5	5	3	2	4	4	2	3	2
52	2	2	2	4	1	2	2	2	3	1	5	4	1	1	3	3	2	1
53	1	1	1	1	5	1	2	3	2	1	3	3	5	1	1	2	3	5
54	2	1	2	3	1	5	1	3	4	3	3	2	5	4	5	2	5	5
55	1	1	1	3	3	3	4	3	5	3	3	5	1	2	3	3	3	4
56	2	2	1	1	5	1	1	1	2	2	2	5	5	1	1	3	3	3
57	2	1	1	2	5	1	3	2	1	5	2	5	4	1	1	3	5	3
58	2	1	2	1	5	3	3	2	2	3	3	5	3	2	2	2	3	3
59	1	1	1	1	5	1	2	4	1	3	2	5	5	1	1	1	3	3
60	1	1	1	4	3	2	2	2	3	2	5	5	4	3	2	2	5	3

Código	Edad	Genero	Grado de instrucción	IE 61	IE 62	IE 63	IE 64	IE 65	IE 66	IE 67	IE 68	IE 69	IE 70	IE 71	IE 72	IE 73	IE 74	IE 75
1	1	1	1	4	3	4	4	5	3	4	1	2	3	3	4	3	3	4
2	1	1	2	4	4	4	3	4	1	4	1	1	1	1	1	2	2	3
3	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
4	2	2	1	5	5	5	1	3	1	5	1	1	1	1	1	3	2	1
5	2	2	2	4	2	2	5	5	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3
6	1	2	2	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3
7	2	2	2	5	5	5	3	4	2	5	2	1	1	1	1	3	4	3
8	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	2	2	1
9	1	2	2	3	4	2	5	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2
10	2	2	1	5	5	5	2	2	1	4	1	1	2	1	5	2	3	2
11	1	1	1	5	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1	4	2	4
12	2	1	1	5	5	5	4	3	3	3	5	1	2	1	2	5	4	3
13	2	2	2	5	3	4	2	2	2	4	2	2	2	1	3	2	2	3
14	2	1	2	4	5	5	3	3	3	5	1	1	1	1	2	4	2	3
15	2	2	1	4	5	3	3	2	4	3	2	2	3	1	1	4	5	5
16	2	2	1	5	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	3	2	4	3
17	1	1	1	5	5	5	2	4	3	5	1	1	1	1	5	5	5	2
18	2	2	1	5	5	3	4	2	5	1	1	1	1	1	2	3	2	1
19	2	2	1	5	3	3	3	2	2	4	2	3	2	1	1	2	3	2
20	1	1	1	5	3	3	2	2	3	4	4	3	3	2	4	2	3	3
21	2	2	2	5	3	3	3	3	3	4	2	3	3	1	4	4	2	3
22	1	1	1	5	5	3	2	2	3	4	2	2	3	1	1	2	3	3
23	2	1	2	5	4	4	2	2	2	4	1	2	2	1	2	2	2	5
24	2	2	1	5	4	4	2	2	2	4	1	2	2	1	2	2	2	5
25	1	1	1	5	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	3	2	4	3
26	1	1	1	5	5	5	3	3	3	5	1	2	2	1	2	5	4	3
27	2	2	1	5	4	4	2	2	2	5	1	2	2	1	2	2	2	5
28	2	2	2	5	5	5	2	5	3	5	1	1	1	1	4	4	2	2
29	1	2	1	4	5	5	2	2	2	5	1	2	2	1	2	2	2	4
30	2	1	2	4	4	3	2	2	3	5	2	2	3	2	2	3	3	3
31	2	2	1	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	1	4	4	2	3
32	2	1	1	5	3	3	2	2	3	5	5	3	3	2	5	2	3	3
33	2	2	2	4	3	3	3	2	2	5	2	3	2	1	1	1	2	3
34	1	1	1	4	4	4	4	4	2	4	1	1	4	1	1	2	3	2
35	2	1	2	3	3	3	3	3	2	1	2	1	3	2	5	3	1	2
36	2	1	2	4	4	3	3	2	5	3	2	2	3	1	1	4	4	4
37	2	1	2	4	5	4	3	3	3	4	1	1	1	1	2	5	2	3
38	1	1	1	4	3	5	2	2	2	4	2	2	2	1	3	2	2	3
39	2	2	2	4	4	4	2	2	1	5	1	1	2	1	4	2	3	2
40	1	1	1	4	5	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1	5	2	5
41	2	2	2	2	3	5	2	4	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2
42	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	5	3	2	2	1
43	1	2	1	4	4	4	3	5	2	4	2	1	1	1	1	3	5	3

44	2	1	1	5	5	5	3	2	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
45	2	1	1	5	2	2	4	5	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3
46	2	1	2	4	4	4	1	4	3	4	1	1	1	1	1	3	2	1
47	1	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
48	1	1	1	5	5	5	3	5	1	5	1	1	1	1	1	2	2	3
49	2	2	2	4	3	5	5	4	3	5	1	2	3	4	5	1	2	4
50	1	1	1	3	5	2	5	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
51	2	2	2	3	2	3	5	2	3	2	5	5	5	4	3	3	4	2
52	2	2	2	4	4	3	2	2	4	1	2	2	1	3	3	3	3	1
53	1	1	1	5	4	4	4	2	1	4	1	1	1	1	5	2	3	2
54	2	1	2	4	5	5	4	4	3	3	3	2	1	3	1	3	3	2
55	1	1	1	3	4	5	1	1	5	2	3	3	3	4	4	3	5	1
56	2	2	1	3	5	3	2	1	1	5	1	1	3	1	1	1	2	3
57	2	1	1	3	5	3	5	1	5	1	1	1	1	5	3	4	3	2
58	2	1	2	3	5	5	2	2	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3
59	1	1	1	4	5	3	2	2	1	3	1	1	1	1	3	2	3	1
60	1	1	1	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3

Código	Edad	Genero	Grado de instrucción	IE 76	IE 77	IE 78	IE 79	IE 80	IE 81	IE 82	IE 83	IE 84	IE 85	IE 86	IE 87	IE 88	IE 89	IE 90
1	1	1	1	1	5	2	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4
2	1	1	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4
3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4
4	2	2	1	1	1	5	3	5	5	4	1	5	5	1	1	4	5	5
5	2	2	2	1	5	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	4
6	1	2	2	3	1	4	2	2	3	2	2	4	3	3	2	2	4	3
7	2	2	2	1	3	4	3	5	5	3	3	5	5	2	2	4	4	5
8	1	1	1	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	2	2	4
9	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	1
10	2	2	1	1	3	2	2	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4
11	1	1	1	1	3	2	2	2	3	3	2	4	4	4	3	3	3	5
12	2	1	1	1	4	2	1	5	4	3	2	4	5	2	3	4	4	5
13	2	2	2	1	2	3	2	4	5	4	3	4	5	3	3	3	4	4
14	2	1	2	1	1	5	2	5	5	4	3	5	5	3	3	4	3	5
15	2	2	1	1	2	3	3	4	4	2	2	4	5	3	3	3	4	5
16	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	4	1	3	3	2	3	3	4
17	1	1	1	2	5	3	2	5	5	4	2	5	5	1	3	3	5	5
18	2	2	1	1	5	1	5	5	3	4	2	5	5	1	2	3	5	5
19	2	2	1	1	3	3	2	5	5	3	3	4	5	3	2	3	3	3
20	1	1	1	1	2	4	2	3	4	3	2	4	4	2	3	3	3	5
21	2	2	2	1	4	3	2	3	3	3	1	3	4	2	3	3	3	3
22	1	1	1	1	2	3	2	4	4	4	1	3	4	3	2	3	3	3
23	2	1	2	1	1	5	2	5	5	4	1	5	5	3	3	3	4	4
24	2	2	1	1	1	5	1	5	5	4	1	5	5	3	3	3	4	4
25	1	1	1	1	2	3	3	3	3	5	1	3	3	2	3	3	4	4
26	1	1	1	1	4	2	1	4	5	3	2	5	5	2	3	4	4	5
27	2	2	1	1	1	5	1	5	5	4	1	4	4	3	3	3	4	4
28	2	2	2	2	5	3	2	5	5	4	2	5	1	3	3	5	5	2
29	1	2	1	1	1	2	5	4	5	4	2	4	4	3	3	3	4	4
30	2	1	2	1	2	3	2	4	5	4	1	3	4	3	2	3	3	3
31	2	2	1	1	4	3	2	3	4	3	1	3	5	2	3	3	3	3
32	2	1	1	1	2	5	2	3	5	3	2	5	5	2	3	3	3	5
33	2	2	2	2	1	3	3	2	4	5	3	3	5	5	2	3	3	3
34	1	1	1	1	1	4	3	4	5	4	2	4	4	1	2	3	4	4
35	2	1	2	3	3	3	3	2	3	5	1	3	3	2	3	3	5	5
36	2	1	2	1	2	3	3	5	5	2	2	4	4	3	3	4	4	2
37	2	1	2	1	4	5	2	4	5	5	3	4	4	3	3	5	3	4
38	1	1	1	1	2	3	2	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4
39	2	2	2	1	3	2	2	5	5	5	2	5	3	3	3	3	5	2
40	1	1	1	1	3	2	2	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4
41	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	5	3	3	3	5	1
42	2	1	2	3	2	3	2	3	3	5	3	5	3	2	2	1	3	5
43	1	2	1	1	3	5	3	4	4	3	3	4	4	2	2	5	5	1

44	2	1	1	1	5	2	2	3	3	2	2	2	4	3	4	3	2	2
45	2	1	1	3	1	4	2	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	5
46	2	1	2	1	1	4	3	4	4	5	1	4	1	4	5	4	5	4
47	1	1	1	3	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	5
48	1	1	1	2	5	5	3	5	5	3	3	3	5	3	3	3	4	4
49	2	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	2	4
50	1	1	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5
51	2	2	2	3	2	3	4	2	2	2	5	5	3	3	2	5	5	1
52	2	2	2	1	3	2	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	1
53	1	1	1	1	2	2	2	4	4	3	2	5	5	2	3	4	4	5
54	2	1	2	3	2	2	3	1	3	5	2	3	5	3	3	3	3	4
55	1	1	1	5	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5
56	2	2	1	1	4	3	5	5	5	3	1	5	5	3	3	3	3	4
57	2	1	1	2	3	5	4	5	5	2	2	5	5	3	3	4	3	5
58	2	1	2	2	4	3	2	3	5	5	2	3	5	2	4	3	4	4
59	1	1	1	1	3	3	2	5	5	1	2	3	5	2	2	3	4	5
60	1	1	1	2	2	2	2	3	5	4	2	3	3	3	3	3	3	4

Código	Edad	Genero	Grado de instrucción	IE 91	IE 92	IE 93	IE 94	IE 95	IE 96	IE 97	IE 98	IE 99	IE 100	IE 101	IE 102	IE 103	IE 104	IE 105
1	1	1	1	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2
2	1	1	2	3	3	3	1	4	4	3	4	4	4	1	3	3	4	4
3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	2	2	1	1	1	1	1	5	5	3	3	4	5	1	1	3	5	5
5	2	2	2	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4
6	1	2	2	4	4	5	5	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
7	2	2	2	1	1	1	1	5	5	3	5	5	5	1	1	2	5	5
8	1	1	1	3	4	3	1	2	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3
9	1	2	2	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	2	2	3	4	2
10	2	2	1	2	2	1	2	4	4	4	4	5	5	2	2	2	5	5
11	1	1	1	3	5	3	1	4	3	3	4	4	4	2	2	3	4	3
12	2	1	1	1	3	4	4	5	4	5	5	4	4	2	4	2	5	4
13	2	2	2	2	3	4	1	4	4	3	4	5	4	2	2	2	5	4
14	2	1	2	1	5	3	1	5	5	5	5	5	5	1	1	2	5	4
15	2	2	1	2	2	2	3	2	5	5	2	2	3	5	5	4	3	4
16	2	2	1	2	4	4	1	3	4	3	3	4	4	2	2	2	1	4
17	1	1	1	2	2	2	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2
18	2	2	1	1	2	3	5	5	5	2	5	5	5	5	1	1	2	2
19	2	2	1	2	2	2	1	4	4	4	5	5	5	2	2	5	5	5
20	1	1	1	2	3	5	4	4	3	2	5	3	4	2	2	3	4	4
21	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	4	2	4	3	2	3	4	4
22	1	1	1	4	3	3	1	4	3	5	5	4	4	3	2	4	3	4
23	2	1	2	4	2	2	2	5	5	5	5	5	4	2	2	2	5	5
24	2	2	1	4	2	2	2	5	5	4	5	5	2	2	2	5	5	4
25	1	1	1	2	4	4	1	3	4	3	3	5	5	2	2	2	1	5
26	1	1	1	1	3	4	4	5	5	5	5	4	5	2	4	2	5	5
27	2	2	1	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	2	2	2	4	4
28	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4
29	1	2	1	5	2	2	2	4	4	5	5	5	5	2	2	2	5	5
30	2	1	2	5	3	3	1	5	3	5	5	5	3	2	4	3	4	3
31	2	2	1	2	3	3	2	4	3	4	4	2	5	3	2	3	5	3
32	2	1	1	2	3	4	5	5	3	2	5	2	5	2	2	5	5	3
33	2	2	2	2	2	2	1	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5
34	1	1	1	1	2	3	3	4	4	4	2	4	4	4	1	2	2	4
35	2	1	2	2	5	5	1	3	5	3	3	5	5	2	2	2	1	5
36	2	1	2	2	3	2	5	5	2	5	4	4	2	2	3	4	4	5
37	2	1	2	1	4	2	1	4	4	4	4	4	4	1	1	2	4	3
38	1	1	1	2	3	5	1	5	5	3	5	4	5	5	2	2	2	4
39	2	2	2	2	1	2	5	5	5	5	5	4	2	2	2	5	5	5
40	1	1	1	3	4	3	1	3	3	5	4	4	4	2	2	3	5	2
41	2	2	2	3	5	3	2	2	3	5	3	3	3	2	3	2	5	2
42	2	1	2	3	1	2	2	3	4	3	5	3	3	3	5	3	2	4
43	1	2	1	1	1	4	4	3	4	4	4	4	1	1	2	4	4	1

44	2	1	1	5	5	5	4	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5
45	2	1	1	5	3	3	2	2	3	3	5	3	5	3	3	3	5	5
46	2	1	2	4	1	1	1	1	4	4	3	5	5	4	1	1	3	4
47	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
48	1	1	1	3	3	3	1	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5
49	2	2	2	3	1	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	5	2
50	1	1	1	1	3	5	3	5	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2
51	2	2	2	2	3	5	5	3	3	5	5	3	2	3	4	5	5	3
52	2	2	2	2	3	2	4	4	3	4	4	5	2	3	3	4	5	4
53	1	1	1	1	1	1	2	5	5	3	5	4	5	1	2	3	5	5
54	2	1	2	2	2	2	3	5	3	2	4	4	3	2	2	4	4	3
55	1	1	1	1	2	5	2	4	2	5	5	4	2	3	3	3	4	4
56	2	2	1	1	2	3	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5
57	2	1	1	2	2	3	3	5	3	3	5	5	4	1	3	3	5	5
58	2	1	2	1	2	2	2	3	4	4	5	3	3	3	3	2	5	3
59	1	1	1	1	2	2	2	5	3	2	4	5	5	1	2	2	6	5
60	1	1	1	2	2	2	2	5	3	5	4	3	2	2	3	4	3	3

Código	Edad	Genero	Grado de instrucción	IE 106	IE 107	IE 108	IE 109	IE 110	IE 111	IE 112	IE 113	IE 114	IE 115	IE 116	IE 117	IE 118	IE 119	IE 120
1	1	1	1	4	2	4	5	4	1	4	3	4	4	5	2	4	4	4
2	1	1	2	4	1	4	4	4	1	4	4	4	1	3	3	4	3	4
3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3
4	2	2	1	5	1	5	4	5	5	4	5	5	1	3	1	3	5	5
5	2	2	2	3	4	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	4
6	1	2	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	2	3	4	4
7	2	2	2	5	1	5	5	5	1	3	5	5	1	3	2	3	5	5
8	1	1	1	2	4	2	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	4	2
9	1	2	2	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2
10	2	2	1	5	3	5	2	5	2	2	4	5	2	3	2	2	4	5
11	1	1	1	4	4	4	2	3	1	3	4	4	2	2	2	5	5	4
12	2	1	1	4	4	4	2	3	1	3	4	4	2	2	2	5	5	3
13	2	2	2	3	2	5	3	4	2	2	4	4	2	2	2	2	5	4
14	2	1	2	5	2	5	2	5	1	1	5	5	1	2	2	2	5	5
15	2	2	1	1	3	5	2	2	4	2	3	4	4	2	3	2	3	4
16	2	2	1	3	3	3	2	4	2	2	4	4	1	3	2	4	4	4
17	1	1	1	2	2	2	2	5	1	2	5	5	2	2	2	3	5	5
18	2	2	1	5	5	2	5	5	1	1	5	5	1	1	2	3	5	5
19	2	2	1	3	3	4	4	1	4	5	5	5	4	2	2	4	3	3
20	1	1	1	3	3	3	3	4	2	4	3	3	2	3	3	3	4	4
21	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4
22	1	1	1	3	3	3	4	3	2	2	4	4	3	2	2	2	4	4
23	2	1	2	5	2	5	2	5	1	5	5	5	2	2	2	3	5	5
24	2	2	1	4	2	2	2	5	1	5	5	5	2	2	2	3	5	5
25	1	1	1	3	3	3	2	5	2	2	5	5	5	1	3	2	4	4
26	1	1	1	5	5	5	3	3	1	3	4	4	2	2	2	5	5	3
27	2	2	1	4	2	5	2	5	1	5	5	5	2	2	2	3	5	5
28	2	2	2	4	2	5	2	4	1	2	4	4	2	2	2	3	4	4
29	1	2	1	5	2	5	2	4	1	4	4	4	2	2	2	3	5	5
30	2	1	2	3	3	3	4	3	2	2	5	5	3	2	2	2	4	4
31	2	2	1	3	3	3	2	3	3	3	5	5	3	3	2	3	5	3
32	2	1	1	3	3	3	3	5	2	4	3	2	3	3	4	4	3	3
33	2	2	2	3	3	3	4	4	1	4	5	5	5	4	2	2	4	3
34	1	1	1	4	4	2	5	5	4	1	4	4	1	1	2	3	4	5
35	2	1	2	3	3	3	2	5	2	2	5	5	1	3	2	5	5	5
36	2	1	2	3	5	3	2	5	2	3	5	5	2	3	2	3	5	5
37	2	1	2	4	2	5	2	4	1	1	4	4	2	2	2	2	4	4
38	1	1	1	3	2	4	3	5	2	2	5	5	2	2	2	2	4	5
39	2	2	2	3	2	3	4	2	4	2	4	2	5	4	2	3	2	2
40	1	1	1	5	5	5	5	5	1	3	3	5	3	2	4	4	5	4
41	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2
42	2	1	2	2	4	2	2	2	2	3	2	3	5	3	3	3	5	2
43	1	2	1	5	3	2	4	4	1	3	3	2	3	4	4	4	1	3

44	2	1	1	3	5	3	5	5	3	3	4	3	4	2	2	5	5	4
45	2	1	1	3	5	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	5
46	2	1	2	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	3	1	3	4	5
47	1	1	1	3	2	5	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	5	5
48	1	1	1	5	1	4	5	5	1	5	5	5	1	3	3	5	3	5
49	2	2	2	5	2	5	4	5	1	4	3	5	5	4	2	5	5	5
50	1	1	1	4	2	3	5	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4
51	2	2	2	3	2	5	2	3	5	2	1	3	3	4	5	5	3	1
52	2	2	2	3	4	2	4	1	1	4	5	1	3	3	3	3	5	5
53	1	1	1	5	2	3	2	5	1	1	5	5	5	1	2	2	5	5
54	2	1	2	3	3	3	2	5	3	2	3	3	1	1	1	3	3	3
55	1	1	1	3	2	3	3	4	2	4	5	2	2	3	3	3	4	5
56	2	2	1	5	1	5	2	5	1	5	5	3	1	3	3	3	5	5
57	2	1	1	3	2	3	5	5	2	1	5	5	1	3	3	4	3	3
58	2	1	2	5	3	4	3	5	2	3	5	3	2	3	3	3	3	3
59	1	1	1	5	2	5	2	5	1	2	4	5	1	1	2	2	5	5
60	1	1	1	2	3	3	2	5	2	2	3	3	3	3	2	3	4	5

Código	Edad	Genero	Grado de instrucción	IE 121	IE 122	IE 123	IE 124	IE 125	IE 126	IE 127	IE 128	IE 129	IE 130	IE 131	IE 132	IE 133
1	1	1	1	4	4	3	5	3	1	1	1	5	2	1	5	4
2	1	1	2	3	3	3	3	3	1	4	4	4	1	1	3	4
3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3
4	2	2	1	3	2	3	4	1	1	1	1	5	1	1	1	5
5	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5
6	1	2	2	5	5	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	5
7	2	2	2	5	1	3	5	1	1	1	3	5	1	2	2	5
8	1	1	1	4	4	1	2	3	2	2	2	4	3	3	5	5
9	1	2	2	5	5	1	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5
10	2	2	1	3	2	2	4	3	2	2	3	5	2	2	2	5
11	1	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	5
12	2	1	1	5	2	2	4	3	5	2	3	4	2	4	2	5
13	2	2	2	2	4	3	4	4	4	2	3	4	2	2	3	5
14	2	1	2	5	5	2	5	3	3	3	2	5	3	2	3	5
15	2	2	1	4	2	2	2	4	3	2	2	3	4	4	2	2
16	2	2	1	2	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	2	5
17	1	1	1	2	2	2	2	2	2	5	2	3	2	5	4	2
18	2	2	1	1	2	5	5	3	2	2	3	5	1	1	2	5
19	2	2	1	3	3	4	4	2	3	3	4	2	2	2	5	4
20	1	1	1	3	2	3	4	2	4	4	4	4	2	2	4	5
21	2	2	2	3	2	4	5	4	2	3	2	4	2	3	3	4
22	1	1	1	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	2	5
23	2	1	2	2	2	4	5	2	2	2	3	5	2	1	3	5
24	2	2	1	2	2	2	5	2	2	2	3	5	2	1	3	5
25	1	1	1	2	3	2	4	3	3	3	3	5	3	2	3	5
26	1	1	1	2	3	2	4	3	3	3	3	5	3	2	3	5
27	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	3	4	3	2	3	5
28	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	1	5	2	3	2	5
29	1	2	1	2	2	4	4	2	2	2	3	4	2	1	3	5
30	2	1	2	2	3	3	5	2	3	3	3	5	3	2	2	5
31	2	2	1	3	3	2	4	3	3	3	3	5	3	2	4	5
32	2	1	1	3	3	5	2	5	5	5	5	2	2	5	5	2
33	2	2	2	3	3	5	5	2	3	3	2	2	2	5	2	3
34	1	1	1	4	1	2	4	4	3	2	2	4	5	1	2	2
35	2	1	2	2	3	2	5	3	3	3	3	5	3	2	5	3
36	2	1	2	2	2	2	5	3	2	2	3	5	5	2	2	5
37	2	1	2	4	4	2	4	3	3	3	2	4	3	3	5	2
38	1	1	1	2	5	3	4	4	2	3	4	2	2	3	5	5
39	2	2	2	5	4	3	2	2	5	3	2	2	3	4	2	2
40	1	1	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	2	3
41	2	2	2	4	4	1	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4
42	2	1	2	4	4	1	2	3	2	2	2	5	3	3	4	5
43	1	2	1	4	1	1	1	3	4	1	2	2	4	1	2	3

44	2	1	1	4	3	5	3	3	2	3	5	3	3	3	5	4
45	2	1	1	3	5	2	3	3	3	3	3	5	3	3	5	4
46	2	1	2	3	2	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	3
47	1	1	1	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3
48	1	1	1	3	3	3	3	3	1	4	4	4	1	1	3	3
49	2	2	2	5	5	3	4	3	1	1	1	5	2	1	5	5
50	1	1	1	4	1	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	5
51	2	2	2	5	5	1	3	5	5	3	4	3	5	5	5	5
52	2	2	2	2	3	3	4	3	1	2	1	5	3	2	3	5
53	1	1	1	3	4	2	4	2	4	1	1	5	1	2	1	5
54	2	1	2	3	3	3	4	1	2	3	1	3	2	3	2	5
55	1	1	1	3	4	3	4	5	1	1	1	5	4	3	3	5
56	2	2	1	2	3	3	3	3	1	1	3	5	2	1	5	5
57	2	1	1	2	3	2	4	1	3	3	1	5	3	3	2	5
58	2	1	2	2	3	2	3	3	2	1	3	5	3	2	5	5
59	1	1	1	2	2	2	5	1	1	1	3	5	2	2	2	5
60	1	1	1	2	3	2	3	2	2	2	3	4	2	3	4	5

Anexo 6: Propuesta de valor

Título: Técnica de Acupresión

Trejo, (2019).

Introducción

Es vital salvaguardar la integridad psicofisiológica de los trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince-2020. Debido que existen factores internos y externos generadores de estrés laboral, ante dicha problemática he planteado la técnica de Acupresión originaria de la medicina tradicional china, integra e interviene la psicología, el trabajo corporal y el desarrollo espiritual, es muy buena para manejar y prevenir el estrés, ayuda a aliviar los dolores de cabeza cuello y armonización de los sistemas internos y bienestar en general. Se basa en la estimulación de unos puntos concretos del cuerpo para favorecer un bienestar completo, es auto aplicable y no requiere de ningún gasto económico y material, es ideal sobre todo en estos tiempos difíciles por los que atraviesa el mundo.

Objetivo general

Brindar técnicas de autocontrol emocional para manejar el estrés en trabajadores administrativos de una empresa del distrito de Lince, 2020.

Recursos

El tacto, la respiración, la atención y el afecto son clave para la aplicación de esta técnica.

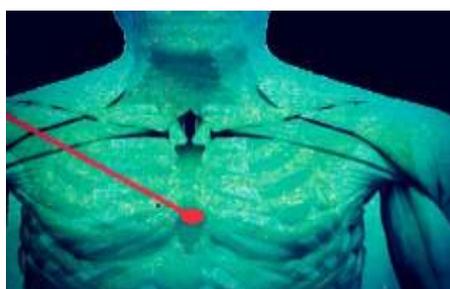
Recomendaciones: La responsabilidad y practica de los ejercicios depende de cada persona elegir el ejercicio de acuerdo a sus necesidades, la frecuencia, lugar, momento para realizar los ejercicios lo decide cada persona, seguir las instrucciones que se especifican y graduarlo de acuerdo a sus condiciones físicas y emocionales, realice los ejercicios suave y lentamente para que su cuerpo procese lo que está pasando, el efecto de los ejercicios varia algunos requerirán mayor número de repeticiones y combinaciones con otros, no sustituye la atención médica en casos crónicos, si tiene restricción médica o psicológica no lo realice, en caso de presentar limitaciones músculo-esqueléticas, embarazo consultar a su médico.

Técnica de Acupresión

(Desarrollo)

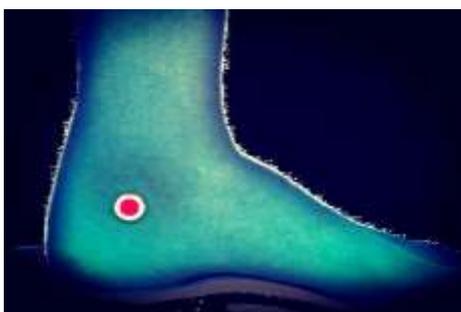
Ejercicio (1) beneficioso para: Manejar el estrés y controlar las emociones.

Situado: En la línea media del esternón, con su dedo índice aplique presión durante uno a dos minutos mientras inhala y exhala.



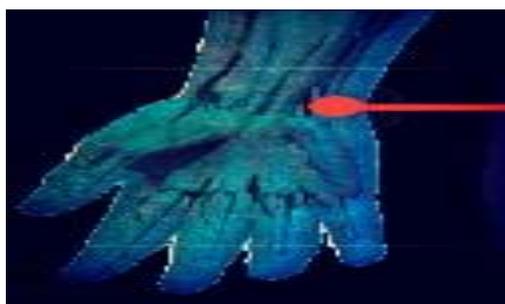
Ejercicio (2) beneficioso para: El dolor de espalda e insomnio.

Situado: En el hueco que se encuentra debajo del hueso del tobillo por la parte externa, usé su dedo índice y apliqué presión uno a dos minutos mientras inhala y exhala.



Ejercicio (3) beneficioso para: El manejo de la ansiedad y contención emocional.

Situado: En la parte externa del antebrazo debajo del dedo meñique, deslice su dedo pulgar a lo largo del pliegue de la muñeca hasta que el pulgar caiga dentro del hueco luego use su dedo índice para aplicar presión por uno o dos minutos mientras inhala y exhala.



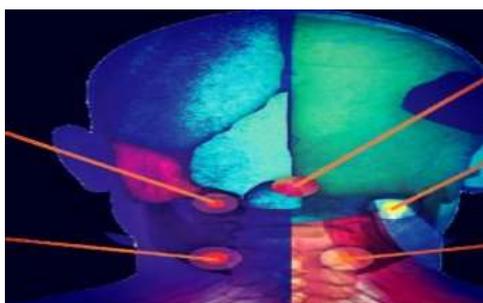
Ejercicio (4) beneficioso para: El dolor de cabeza, migraña e hipertensión.

Situado: Debajo de la base del cráneo, en el hueco entre los dos músculos grandes y verticales del cuello, entrelace los dedos de las manos y póngalas detrás de la cabeza. Luego coloque las yemas de sus dedos pulgares en los puntos marcados en la ilustración, Es fundamental que aplique presión firme en los dos puntos, a la izquierda y derecha, de la base su cráneo, en el hueco entre los músculos y los huesos mientras inhala y exhala. Mantenga durante uno o dos minutos. Recuerde que la presión debe ser lo suficientemente firme para que se sienta el estímulo, esto le permitirá liberar la tensión muscular. En caso de encontrar rigidez muscular, aplique más presión. Gradúe la presión dependiendo de la sensibilidad extrema o dolor. Disminuya poco a poco la presión hasta que sienta relajamiento. En caso de tener una sensación desagradable o dolorosa, ya no presione.



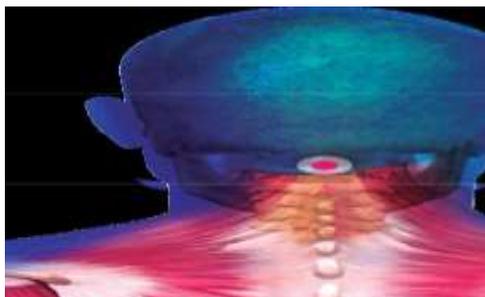
Ejercicio (5) beneficioso para: El agotamiento, depresión, para expulsar el estrés y para relajarse.

Situado: A media pulgada de la base del cráneo entre los músculos de la nuca, cerca de media pulgada hacia afuera de cada lado de la columna, Entrelace los dedos de las manos y póngalas detrás de su cabeza. Luego coloque las yemas de sus dedos pulgares en los puntos marcados en la ilustración. Es fundamental que aplique presión firme en los dos puntos, a la izquierda y derecha, de la base su cráneo, en el hueco entre los músculos y los huesos mientras inhala y exhala. Mantenga durante uno o dos minutos.



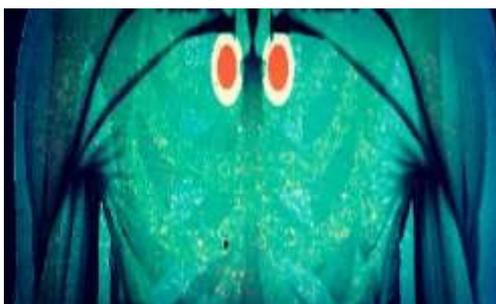
Ejercicio (6) beneficioso para: El estrés mental, dolor de cabeza e insomnio.

Situado: En la base del cráneo, en el centro de la parte trasera de la cabeza, Use su dedo índice para aplicar presión constante en el punto marcado durante uno o dos minutos. Es fundamental que aplique presión firme en el punto marcado mientras inhala y exhala. Mantenga durante uno o dos minutos



Ejercicio (7) beneficioso para: Ansiedad, depresión, congestión del pecho.

Situado: Debajo de la clavícula a ambos lados del esternón. Use sus dedos índices para aplicar presión constante en los puntos marcados durante uno o dos minutos. Es fundamental que aplique presión firme en los puntos marcados mientras inhala y exhala. Mantenga durante uno o dos minutos.



Ejercicio (8) beneficioso para: El estrés, ansiedad e insomnio.

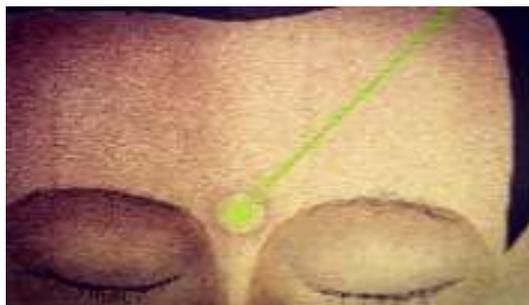
Situado: Debajo de la muñeca, mida la distancia aproximada de tres dedos en el medio del antebrazo, Use su dedo índice para aplicar presión constante en el punto

marcado durante uno o dos minutos. Es fundamental que aplique presión firme en el punto marcado mientras inhala y exhala. Mantenga durante uno o dos minutos



Ejercicio (9) beneficioso para: El estrés, dolor de cabeza, mejora la atención, y la memoria.

Situado: Situado entre las cejas, Use su dedo índice para aplicar presión constante en el punto marcado durante uno o dos minutos, mientras inhala y exhala.



Ejercicio (10) beneficioso para: Tratar problemas digestivos.

Situado: Entre el ombligo y la parte inferior del esternón. En la línea media del abdomen, cinco dedos de ancho sobre el ombligo, Use su dedo índice para aplicar presión constante en el punto marcado durante uno o dos minutos, mientras inhala y exhala.

