

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,
ECONÓMICAS Y TURISMO**

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD J&V RESGUARDO S.A.C. – SUCURSAL CUSCO
DE LA PROVINCIA DEL CUSCO. PERIODO 2018-2019.”**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. Cahuana Ferro Gregori

Bach. Ccanasa Quispe Benjamin

PARA OPTAR AL TITULO

PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ASESOR:

Dr. DANIEL A. LINARES SANTOS

CUSCO – PERÚ

2019

PRESENTACIÓN

Señora Decana de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, ponemos a vuestra consideración la tesis intitulada: “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD J&V RESGUARDO S.A.C. – SUCURSAL CUSCO DE LA PROVINCIA DEL CUSCO. PERIODO 2018-2019”, con la finalidad de optar al Título Profesional de Licenciado en Administración.

La presente tesis es el resultado de los conocimientos obtenidos por la experiencia laboral y la relación con profesionales en el rubro de seguridad y psicología, basado en fuentes bibliográficas y otros. Respetando la metodología dispuesta por la carrera profesional de Ciencias Administrativas. Dicha investigación servirá como aporte a muchas empresas de seguridad privada en la ciudad de Cusco, puesto que no le dan importancia a la inteligencia emocional y al estrés laboral de sus trabajadores.

Los Autores

INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional determina el potencial para desarrollar habilidades como el autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

La inteligencia emocional es el adecuado manejo de las emociones según Daniel Goleman que lo define como la capacidad de motivarnos a nosotros mismos, de perseverar a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos, de regular nuestros propios estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con nuestras facultades racionales, de enfatizar y confiar en los demás. La inteligencia emocional te permite disponer del autocontrol necesario para organizar necesariamente tu tiempo y cumplir tus objetivos profesionales, familiares y personales.

Por otra parte, el estrés laboral es un fenómeno, cada vez más frecuente, que está aumentando en nuestra sociedad debido a que tenemos que enfrentarnos constantemente a nuevos retos o desafíos en nuestra vida profesional y personal. En el mundo laboral, la responsabilidad, los cambios constantes, la toma de decisiones difíciles, las nuevas exigencias profesionales, etc. pueden constituir diversas fuentes de estrés para el profesional actual. Es por ello, que aprender a identificar los signos del estrés, conseguir prevenirlos y desarrollar estrategias concretas para su gestión se convierte en una tarea importante tanto para las organizaciones como para el trabajador.

Por ello el trabajo de investigación consta de los siguientes capítulos:

CAPITULO I: Contiene el planteamiento de problema, la situación problemática, formulación de problema general y específicos, objetivo general y específicos, hipótesis general, justificación e importancia.

CAPITULO II: Contiene el marco teórico y conceptual, antecedentes de la investigación, bases teóricas.

CAPITULO III: Contiene la metodología de investigación, tipo de investigación, nivel de investigación, método de investigación, obtención de la información.

CAPITULO IV: Contiene la unidad de análisis, planteamiento estratégico de J&V Resguardo SAC, recursos organizacionales, situación económica.

CAPITULO V: Contiene los resultados, interpretación y análisis de la información, prueba de hipótesis general.

CONCLUSIONES.

RECOMENDACIONES.

BIBLIOGRAFIA.

ANEXOS.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación intitulada “inteligencia emocional y estrés laboral de los trabajadores de la empresa de seguridad J&V Resguardo S.A.C sucursal Cusco de la provincia del Cusco periodo 2018-2019” tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y estrés laboral de los trabajadores administrativos y agentes de seguridad privada de la empresa J&V Resguardo S.A.C sucursal Cusco de la provincia del Cusco. Para este propósito la investigación en cuanto a su finalidad es aplicada, en cuanto al diseño de investigación es no experimental, en cuanto a la naturaleza de datos manejados es cuantitativa y cualitativa, respecto a la prolongación del tiempo de estudio es longitudinal :primera observación julio, agosto y septiembre del 2018,segunda observación octubre, noviembre y diciembre del 2018,tercera observación enero, febrero y marzo del 2019 y por último la cuarta observación abril, mayo y junio del 2019(04 observaciones), en cuanto al nivel de investigación es correccional – descriptiva, muestra no probabilística por conveniencia a la investigación conformada por 15 administrativos y 70 agentes de seguridad privada, haciendo un total de 85 trabajadores de la empresa, la técnica de recolección datos ha sido la encuesta e instrumento el cuestionario, validado por juicios de expertos. Las conclusiones evidencian que al aplicar la fórmula de coeficiente de correlación de Pearson se obtuvo un resultado de correlación negativa moderada ($r = -0.5854$), lo que significa que existe una relación inversa entre la variable inteligencia emocional y estrés laboral de los trabajadores de la empresa de seguridad J&V Resguardo S.A.C. sucursal Cusco de la provincia del Cusco, periodo 2018- 2019, y llegándose a validar la hipótesis alterna y descartando la hipótesis nula.

Palabras claves: inteligencia emocional y estrés laboral.

ABSTRACT

This research work entitled "emotional intelligence and work stress of the workers of the security company J&V Resguardo SAC branch Cusco of the province of Cusco period 2018-2019" aims to determine the relationship between emotional intelligence and work stress of the administrative workers and private security agents of the company J&V Resguardo SAC Cusco branch of the province of Cusco. For this purpose, the research in terms of its purpose is applied, in terms of the research design is non-experimental, in terms of the nature of the data handled it is quantitative and qualitative, with respect to the extension of the study time is longitudinal: first observation July , August and September 2018, second observation October, November and December 2018, third observation January, February and March 2019 and finally the fourth observation April, May and June 2019 (04 observations), regarding the level of research It is correctional - descriptive, non-probabilistic sample for convenience of research consisting of 15 administrative and 70 private security agents, making a total of 85 employees of the company, the data collection technique has been the survey and instrument the questionnaire, validated by expert judgments. The conclusions show that when applying the Pearson correlation coefficient formula, a moderate negative correlation result was obtained ($r = -0.5854$), which means that there is an inverse relationship between the variable emotional intelligence and work stress of workers in the security company J&V Resguardo SAC Cusco branch of the province of Cusco, period 2018-2019, and getting to validate the alternative hypothesis and discarding the null hypothesis.

Keywords: emotional intelligence and work stress.

ÍNDICE GENERAL

PRESENTACIÓN.....	I
INTRODUCCIÓN	II
RESUMEN	IV
ABSTRACT.....	V
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Situación problemática.....	1
1.1.1 Problema general	5
1.1.2 Problemas específicos	5
1.2 Objetivos.....	5
1.2.1 Objetivo general.....	5
1.2.2 Objetivos específicos	5
1.3 Hipotesis	5
1.3.1 Hipótesis general.....	5
1.4 Justificación e importancia	6
1.4.1 Justificación metodológica:	6
1.4.2 Justificación práctica:.....	6
1.4.3 Importancia:	6
1.5 Delimitación de la investigación.....	7
1.5.1 Alcances de la investigación	7
1.5.2 Limitaciones de la investigación:.....	7
1.5.3 Operacionalización de variables:	8
CAPÍTULO II.....	10
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	10
2.1 Antecedentes de la investigación	10
2.1.1 Antecedente internacional.....	10

2.1.2 Antecedentes nacionales.....	10
2.2 Bases teóricas.....	11
2.2.1 Inteligencia emocional.....	11
2.2.1.1 Importancia de la inteligencia emocional	12
2.2.1.2 La emoción.....	12
2.2.1.3 Orígenes del concepto de inteligencia emocional hasta el pensamiento actual	12
2.2.2 Estrés laboral	13
2.2.2.1 Tipos de estrés.....	14
2.2.2.2 Consecuencias del estrés laboral.....	14
2.2.2.3 Estresores	15
2.2.3 Comportamiento organizacional	15
2.2.4 Clima organizacional.....	16
2.2.5 Administración de RR.HH	16
2.2.5.1 La Administración de RR.HH. como proceso	17
2.2.5.2 Objetivos de la administración de Recursos Humanos.....	18
2.2.6 Psicología del trabajo	18
2.2.7 Las empresas de seguridad privada	19
2.3 Marco conceptual.....	21
2.3.1 Inteligencia emocional (X).....	21
2.3.1.1 Autoconocimiento (X ₁):.....	22
2.3.1.1.1 Conocimiento de las emociones (X _{1.1})	22
2.3.1.1.2 Detección de posibles conflictos (X _{1.2}).....	23
2.3.1.1.3 Conocimiento de la influencia de los sentimientos (X _{1.3})	23
2.3.1.1.4 Seguridad en uno mismo (X _{1.4}).....	24
2.3.1.2 Autorregulación (X ₂):.....	25
2.3.1.2.1 Control del comportamiento frente a los demás (X _{2.1})	25
2.3.1.2.2 Positivismo en momentos críticos (X _{2.2})	26
2.3.1.2.3 Postura firme ante hechos desagradables (X _{2.3}).....	26
2.3.1.2.4 Manejo adecuado de conductas impulsivas (X _{2.4}).....	27
2.3.1.3 Motivación (X ₃):	28

2.3.1.3.1 Capacidad de promover el cambio (X _{3.1}).....	28
2.3.1.3.2 Fijación de objetivos desafiantes (X _{3.2}).....	29
2.3.1.3.3 Entusiasmo en la realización de tareas (X _{3.3})	29
2.3.1.3.4 Persistencia hacia los objetivos (X _{3.4}).....	30
2.3.1.4 Empatía (X ₄):	31
2.3.1.4.1 Capacidad de comprender el punto de vista de los clientes (X _{4.1}).....	31
2.3.1.4.2 Capacidad de fingir como asesor de confianza (X _{4.2}).....	32
2.3.1.4.3 Disposición a brindar consejos oportunos (X _{4.3})	32
2.3.1.4.4 Saber escuchar con asertividad (X _{4.4})	33
2.3.1.5 Habilidades sociales (X ₅):	34
2.3.1.5.1 Lograr participación activa de los miembros de un grupo (X _{5.1}).....	34
2.3.1.5.2 Capacidad de detectar conflictos (X _{5.2})	35
2.3.1.5.3 Percepción de las relaciones sociales más importantes (X _{5.3})	35
2.3.1.5.4 Capacidad de mantener buenas relaciones con diferentes grupos (X _{5.4}).....	36
2.3.2 Estrés laboral (Y).....	37
2.3.2.1 Condiciones del trabajo (Y ₁):.....	38
2.3.2.1.1 Condiciones ambientales (Y _{1.1})	38
2.3.2.1.2 Riesgos inevitables (Y _{1.2})	39
2.3.2.1.3 Calidad de la infraestructura (Y _{1.3}).....	39
2.3.2.2 Aspectos intrínsecos del puesto de trabajo (Y ₂):.....	40
2.3.2.2.1 Responsabilidades de acuerdo con su nivel organizacional (Y _{2.1}).....	41
2.3.2.2.2 Carga de trabajo (Y _{2.2})	42
2.3.2.2.3 El estilo de supervisión que recibe (Y _{2.3}).....	42
2.3.2.2.4 Las demandas de capacitación (Y _{2.4})	43
2.3.2.2.5 El proceso de adaptación a los imperativos tecnológicos (Y _{2.5}).....	43
2.3.2.2.6 El cumplimiento con los requisitos cognoscitivos del puesto de trabajo (Y _{2.6}).....	44
2.3.2.3 Clima organizacional (Y ₃):	45
2.3.2.3.1 Grado de conciliación laboral (Y _{3.1})	45
2.3.2.3.2 Grado de autonomía laboral (Y _{3.2}).....	46
2.3.2.3.3 Equidad en el sistema de recompensas (Y _{3.3})	46
2.3.2.3.4 Niveles de comunicación (Y _{3.4})	47

2.3.2.3.5 Niveles de respeto (Y _{3.5})	48
2.3.2.3.6 Espíritu de equipo (Y _{3.6})	48
2.3.2.4 Síntomas fisiológicos y psicológicos del estrés (Y ₄):	49
2.3.2.4.1 Jaquecas persistentes (Y _{4.1}).....	50
2.3.2.4.2 Recurrentes problemas dermatológicos (Y _{4.2})	50
2.3.2.4.3 Cuadros frecuentes de ansiedad (Y _{4.3}).....	51
2.3.2.4.4 Cuadros frecuentes de depresión (Y _{4.4}).....	51
2.3.2.4.5 Clara insatisfacción con el trabajo (Y _{4.5})	52
CAPÍTULO III.....	53
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	53
3.1. Tipo de investigación.....	53
3.1.1 En cuanto a su finalidad.....	53
3.1.2 En cuanto al diseño de la investigación No Experimental:.....	53
3.1.3 En cuanto a la naturaleza de los datos manejados	53
3.1.4 En cuanto a la prolongación en el tiempo del estudio	54
3.2 Nivel de la investigación.....	54
3.2.1 Correlacional:.....	54
3.2.2 Descriptiva:	54
3.3 Método de investigación:.....	55
3.3.1 Método hipotético deductivo:	55
3.3.2 Método estadístico:	55
3.4 Obtención de la información.....	56
3.4.1 Fuentes primarias:	56
3.4.1.1 Muestreo no probabilístico por conveniencia a la investigación	56
3.4.1.2 Por juicio de experto	58
3.4.2 Fuentes secundarias:	58
3.4.2.1 Inteligencia emocional.....	58
3.4.2.1 Estrés laboral.....	58
CAPÍTULO IV.....	59
CARACTERIZACION DEL MARCO INSTITUCIONAL.....	59

4.1 Caracterización, dirección estratégica.....	59
4.1.1 Reseña historia de J&V Resguardo SAC.....	59
4.1.2 Descripción de J&V Resguardo SAC.....	59
4.1.3 Misión.....	60
4.1.4 Visión.....	60
4.1.5 Valores.....	60
4.2 Recursos organizacionales.....	62
4.3 Situación económica – financiera.....	63
4.3.1 Utilidad.....	63
4.4 Procesos.....	65
4.5 Tecnologías de tics.....	66
4.5.1 Servicio de monitoreo.....	66
4.5.2 Recepción de señales de aperturas y cierres.....	66
CAPITULO V.....	68
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	68
5.1 Procesamiento y análisis de la información.....	68
5.1.1 Prueba de hipótesis para el problema general:.....	68
5.1.1.1 Cuadro de consolidación de los valores de las cuatro observaciones de inteligencia emocional y estrés laboral.....	77
5.1.1.2 Gráfica de la correlacion de la variable inteligencia emocional y estrés laboral.....	77
5.1.2 Contrastacion de resultados para el PE1:.....	79
5.1.2.1 Nivel de conocimiento de la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa de seguridad J&V Resguardo S.A.C. de la provincia del Cusco.....	79
5.1.3 Contrastación de resultados para el PE2:.....	81
5.1.3.1 Nivel de conocimiento de estrés laboral de los trabajadores de la empresa de seguridad J&V Resguardo S.A.C. de la provincia del Cusco.....	81
5.1.4 Análisis e interpretación de datos generales de la encuesta.....	83
5.1.4.1 Sexo o género.....	83
5.1.4.2 Edad.....	84

5.1.5 Análisis e interpretación general de la variable inteligencia emocional (x)	85
5.1.5.2 Dimensión autorregulación:	87
5.1.5.3 Dimensión motivación:	89
5.1.5.4 Dimensión empatía:	90
5.1.5.5 Dimensión habilidades sociales:	92
5.1.6 Análisis e interpretación general de la variable estrés laboral (y)	94
5.1.6.1 Dimensión condiciones de trabajo:	95
5.1.6.2 Dimensión aspectos intrínsecos del puesto de trabajo:	97
5.1.6.3 Dimensión clima organizacional:	98
5.1.6.4 Dimensión síntomas fisiológicos y psicológicos del estrés:	100
5.1.7 Entrevista a un experto en la materia sobre inteligencia emocional y estrés laboral	102
5.2 CONCLUSIONES	104
5.3 RECOMENDACIONES	105
BIBLIOGRAFÍA	106
ANEXOS	109

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: MERCADO DE SEGURIDAD PRIVADA EN EL PERÚ.....	2
TABLA 2: VARIABLE INDEPENDIENTE(X)INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	8
TABLA 3: VARIABLE DEPENDIENTE (Y) ESTRÉS LABORAL	9
TABLA 4: LOS PROCESOS BASICOS DE LA A.R.H	17
TABLA 5: RELACION DE PUESTOS ADMNISTRATIVOS J&V RESGUARDO SAC SUCURSAL CUSCO	56
TABLA 6: PUESTOS DE VIGILANCIA DE LA PROVINCIA DEL CUSCO.....	57
TABLA 7: BALANCE GENERAL AL 31.12.2018 (EN MILLONES DE SOLES).....	64
TABLA 8: ESTADOS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS DEL 01.01.2018 AL 31.12.2018 (EN MILLONES DE SOLES)	65
TABLA 9: CONSOLIDACIÓN DE RESULTADOS	77
TABLA 10: NIVEL DE CONOCIMIENTO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD J&V RESGUARDO S.A.C. DE LA PROVINCIA DEL CUSCO.....	79
TABLA 11: NIVEL DE CONOCIMIENTO DE ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD J&V RESGUARDO S.A.C. DE LA PROVINCIA DEL CUSCO	81
TABLA 12: SEXO O GENERO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA J&V RESGUARDO S.A.C. SUCURSAL CUSCO, PROVINCIA CUSCO.....	83
TABLA 13: EDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA J&V RESGUARDO S.A.C. SUCURSAL CUSCO, PROVINCIA CUSCO	84
TABLA 14: VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL	85
TABLA 15: DIMENSIÓN AUTOCONOCIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA J&V RESGUARDO S.A.C. SUCURSAL CUSCO, PROVINCIA CUSCO	86
TABLA 16: DIMENSIÓN AUTORREGULACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA J&V RESGUARDO S.A.C. SUCURSAL CUSCO, PROVINCIA CUSCO	87
TABLA 17: DIMENSIÓN MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA J&V RESGUARDO S.A.C. SUCURSAL CUSCO, PROVINCIA CUSCO	89
TABLA 18: DIMENSIÓN EMPATÍA DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA J&V RESGUARDO S.A.C. SUCURSAL CUSCO, PROVINCIA CUSCO... 90	90
TABLA 19: DIMENSIÓN HABILIDADES SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA J&V RESGUARDO S.A.C. SUCURSAL CUSCO, PROVINCIA CUSCO	92
TABLA 20: VARIABLE ESTRÉS LABORAL	94
TABLA 21: DIMENSIÓN CONDICIONES DE TRABAJO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA J&V RESGUARDO S.A.C. SUCURSAL CUSCO, PROVINCIA CUSCO	95
TABLA 22: DIMENSIÓN ASPECTOS INTRÍNSICOS DEL PUESTO DEL TRABAJO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA J&V RESGUARDO S.A.C. SUCURSAL CUSCO, PROVINCIA CUSCO	97
TABLA 23: DIMENSION CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA J&V RESGUARDO S.A.C. SUCURSAL CUSCO, PROVINCIA CUSCO	98

TABLA 24: *DIMENSIÓN SÍNTOMAS FISIOLÓGICOS Y PSICOLÓGICOS DEL ESTRÉS DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA J&V RESGUARDO*

S.A.C. SUCURSAL CUSCO, PROVINCIA CUSCO 100

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: <i>INTELIGENCIA EMOCIONAL</i>	21
FIGURA 2: <i>DIMENSION AUTOCONOCIMIENTO</i>	22
FIGURA 3: <i>CONOCIMIENTO DE LAS EMOCIONES (INDICADOR)</i>	22
FIGURA 4: <i>DETECCIÓN DE POSIBLES CONFLICTOS (INDICADOR)</i>	23
FIGURA 5: <i>CONOCIMIENTO DE LA INFLUENCIA DE LOS SENTIMIENTOS (INDICADOR)</i>	24
FIGURA 6: <i>SEGURIDAD EN UNO MISMO (INDICADOR)</i>	24
FIGURA 7: <i>DIMENSION AUTORREGULACIÓN</i>	25
FIGURA 8: <i>CONTROL DEL COMPORTAMIENTO FRENTE A LOS DEMÁS (INDICADOR)</i>	25
FIGURA 9: <i>POSITIVISMO EN MOMENTOS CRÍTICOS (INDICADOR)</i>	26
FIGURA 10: <i>POSTURA FIRME ANTE HECHOS DESAGRADABLES (INDICADOR)</i>	26
FIGURA 11: <i>MANEJO ADECUADO DE CONDUCTAS IMPULSIVAS (INDICADOR)</i>	27
FIGURA 12: <i>DIMENSION MOTIVACIÓN</i>	28
FIGURA 13: <i>CAPACIDAD DE PROMOVER EL CAMBIO (INDICADOR)</i>	28
FIGURA 14: <i>FIJACIÓN DE OBJETIVOS DESAFIANTES (INDICADOR)</i>	29
FIGURA 15: <i>ENTUSIASMO EN LA REALIZACIÓN DE TAREAS (INDICADOR)</i>	30
FIGURA 16: <i>PERSISTENCIA HACIA LOS OBJETIVOS (INDICADOR)</i>	30
FIGURA 17: <i>DIMENSION EMPATIA</i>	31
FIGURA 18: <i>CAPACIDAD DE COMPRENDER EL PUNTO DE VISTA DE LOS CLIENTES (INDICADOR)</i>	31
FIGURA 19: <i>CAPACIDAD DE FINGIR COMO ASESOR DE CONFIANZA (INDICADOR)</i>	32
FIGURA 20: <i>DISPOSICIÓN A BRINDAR CONSEJOS OPORTUNOS (INDICADOR)</i>	33
FIGURA 21: <i>SABER ESCUCHAR CON ASERTIVIDAD(INDICADOR)</i>	33
FIGURA 22: <i>DIMENSION HABILIDADES SOCIALES</i>	34
FIGURA 23: <i>LOGRAR PARTICIPACION ACTIVA DE LOS MIEMBROS DE UN GRUPO (INDICADOR)</i>	34
FIGURA 24: <i>CAPACIDAD DE DETECTAR CONFLICTOS (INDICADOR)</i>	35
FIGURA 25: <i>PERCEPCION DE LAS RELACIONES SOCIALES MAS IMPORTANTES(INDICADOR)</i>	35
FIGURA 26: <i>CAPACIDAD DE MANTENER BUENAS RELACIONES CON DIFERENTES GRUPOS (INDICADOR)</i>	36
FIGURA 27: <i>ESTRÉS LABORAL</i>	37
FIGURA 28: <i>DIMENSION CONDICIONES DEL TRABAJO</i>	38
FIGURA 29: <i>CONDICIONES AMBIENTALES (INDICADOR)</i>	38
FIGURA 30: <i>RIESGOS INEVITABLES (INDICADOR)</i>	39
FIGURA 31: <i>CALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA (INDICADOR)</i>	39
FIGURA 32: <i>ALCANCE DE LA DESCRIPCIÓN Y DEL ANÁLISIS DE PUESTOS</i>	40
FIGURA 33: <i>DIMENSION ASPECTOS INTRÍNSECOS DEL PUESTO DEL TRABAJO</i>	41
FIGURA 34: <i>RESPONSABILIDADES DE ACUERDO CON SU NIVEL ORGANIZACIONAL (INDICADOR)</i>	41

FIGURA 35: <i>CARGA DE TRABAJO (INDICADOR)</i>	42
FIGURA 36: <i>EL ESTILO DE SUPERVISIÓN QUE RECIBE (INDICADOR)</i>	42
FIGURA 37: <i>LAS DEMANDAS DE CAPACITACIÓN (INDICADOR)</i>	43
FIGURA 38: <i>EL PROCESO DE ADAPTACIÓN A LOS IMPERATIVOS TECNOLÓGICOS (INDICADOR)</i>	44
FIGURA 39: <i>EL CUMPLIMIENTO CON LOS REQUISITOS COGNOSCITIVOS DEL PUESTO DE TRABAJO (INDICADOR)</i>	44
FIGURA 40: <i>DIMENSION CLIMA ORGANIZACIONAL</i>	45
FIGURA 41: <i>GRADO DE CONCILIACIÓN LABORAL (INDICADOR)</i>	45
FIGURA 42: <i>GRADO DE AUTONOMÍA LABORAL (INDICADOR)</i>	46
FIGURA 43: <i>EQUIDAD EN EL SISTEMA DE RECOMPENSAS (INDICADOR)</i>	47
FIGURA 44: <i>NIVELES DE COMUNICACIÓN (INDICADOR)</i>	47
FIGURA 45: <i>NIVELES DE RESPETO (INDICADOR)</i>	48
FIGURA 46: <i>ESPÍRITU DE EQUIPO (INDICADOR)</i>	48
FIGURA 47: <i>DIMENSION SÍNTOMAS FISIOLÓGICOS Y PSICOLÓGICOS DEL ESTRÉS</i>	49
FIGURA 48: <i>JAQUECAS PERSISTENTES (INDICADOR)</i>	50
FIGURA 49: <i>RECURRENTES PROBLEMAS DERMATOLÓGICOS (INDICADOR)</i>	50
FIGURA 50: <i>CUADROS FRECUENTES DE ANSIEDAD (INDICADOR)</i>	51
FIGURA 51: <i>CUADROS FRECUENTES DE DEPRESIÓN(INDICADOR)</i>	52
FIGURA 52: <i>CLARA INSATISFACCIÓN CON EL TRABAJO(INDICADOR)</i>	52
FIGURA 53: <i>ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL</i>	61
FIGURA 54: <i>GERENCIA DE OPERACIONES</i>	62
FIGURA 55: <i>GERENCIA DE FINANZAS</i>	63

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: <i>DIAGRAMA DE DISPERSIÓN DE CORRELACIÓN ENTRE LA VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL</i>	77
GRÁFICO 2: <i>REGLA DE CALIFICACIÓN DE LA CORRELACIÓN DE PEARSON</i>	78
GRÁFICO 3: <i>NIVEL DE CONOCIMIENTO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD J&V RESGUARDO S.A.C. DE LA PROVINCIA DEL CUSCO</i>	79
GRÁFICO 4: <i>NIVEL DE CONOCIMIENTO DE ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD J&V RESGUARDO S.A.C. DE LA PROVINCIA DEL CUSCO</i>	81
GRÁFICO 5: <i>SEXO O GENERO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA J&V RESGUARDO S.A.C. SUCURSAL CUSCO, PROVINCIA CUSCO</i>	83
GRÁFICO 6: <i>EDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA J&V RESGUARDO S.A.C. SUCURSAL CUSCO, PROVINCIA CUSCO</i>	84
GRÁFICO 7: <i>VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL</i>	85
GRÁFICO 8: <i>DIMENSIÓN AUTOCONOCIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA J&V RESGUARDO S.A.C. SUCURSAL CUSCO, PROVINCIA CUSCO</i>	86
GRÁFICO 9: <i>DIMENSIÓN AUTORREGULACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA J&V RESGUARDO S.A.C. SUCURSAL CUSCO, PROVINCIA CUSCO</i>	88
GRÁFICO 10: <i>DIMENSIÓN MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA J&V RESGUARDO S.A.C. SUCURSAL CUSCO, PROVINCIA CUSCO</i>	89
GRÁFICO 11: <i>DIMENSIÓN EMPATÍA DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA J&V RESGUARDO S.A.C. SUCURSAL CUSCO, PROVINCIA CUSCO</i>	91
GRÁFICO 12: <i>DIMENSIÓN HABILIDADES SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA J&V RESGUARDO S.A.C. SUCURSAL CUSCO, PROVINCIA CUSCO</i>	92
GRÁFICO 13: <i>VARIABLE ESTRÉS LABORAL</i>	94
GRÁFICO 14: <i>DIMENSIÓN CONDICIONES DE TRABAJO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA J&V RESGUARDO S.A.C. SUCURSAL CUSCO, PROVINCIA CUSCO</i>	96
GRÁFICO 15: <i>DIMENSIÓN ASPECTOS INTRÍNSECOS DEL PUESTO DE TRABAJO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA J&V RESGUARDO S.A.C. SUCURSAL CUSCO, PROVINCIA CUSCO</i>	97
GRÁFICO 16: <i>DIMENSIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA J&V RESGUARDO S.A.C. SUCURSAL CUSCO, PROVINCIA CUSCO</i>	99
GRÁFICO 17: <i>DIMENSIÓN SÍNTOMAS FISIOLÓGICOS Y PSICOLÓGICOS DEL ESTRÉS DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA J&V RESGUARDO S.A.C. SUCURSAL CUSCO, PROVINCIA CUSCO</i>	100

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

En esta era de la información o era tecnológica las competencias entre las organizaciones es más dinámica y globalizada; por ello las empresas de seguridad buscan adaptarse a los cambios sucedidos en los últimos años y de esta manera ser competitiva frente a las demás, y no incurrir en el riesgo de quedar en el olvido, a pesar de lo antes mencionado; adaptarse a ellas no garantiza llegar a cumplir un buen estándar de calidad y buen servicio. Por ello las organizaciones en todo el mundo ven como una fortaleza significativa e indispensable el talento humano.

Por mucho tiempo las compañías valoraron al talento humano por su coeficiente intelectual, sin embargo, es necesario observar y estudiar el rol que cumplen las emociones en los trabajadores para entender su conducta personal y laboral.

Es muy conocido que las principales organizaciones del mundo actual, son exitosas gracias a que tuvieron trabajadores que supieron ejercer exitosamente en sus actividades, y que manifestaron no solamente tener una capacidad intelectual considerable sino también una inteligencia emocional desarrollada, como la habilidad de percibir, asimilar, comprender y regular sus propias emociones y de las personas de su entorno, con capacidad de manejar y controlar los distintos escenarios complicados y agotadores que la compañía pueda tener.

En el ámbito organizacional, toda empresa necesita, que todos los integrantes del talento humano desarrollen todas sus capacidades individuales y emocionales y que alcancen el mayor grado de evolución y de desarrollo, para ponerlas al servicio del mejoramiento de la productividad.

Daniel Goleman define a la inteligencia emocional como “La capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones” (Goleman , La Inteligencia Emocional, 1995)

Asimismo dicho autor en su libro inteligencia emocional, menciona los componentes personales que son autoconocimiento, autorregulación, motivación y los componentes sociales que son la empatía y las habilidades sociales, las cuales sirven como herramientas para agregar valor en los trabajadores y en la compañía, esto permitirá la toma de decisiones productivas y mejorará significativamente la satisfacción laboral. (Goleman , La Inteligencia Emocional, 1995)

Según lo antes indicado podemos mencionar que es muy importante el manejo de nuestras emociones ya que ellas nos guiaran a la toma de buenas decisiones ya sea en el aspecto personal, familiar y laboral.

Vale decir que el manejo de la inteligencia emocional influye en el estrés laboral del recurso humano de las organizaciones, de esta manera repercuten en el desempeño laboral y en consecuencia en la competitividad de dichas organizaciones.

Según la organización mundial de la salud el estrés laboral se define como la reacción que puede tener el individuo ante exigencia y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación (OMS, 2004)

La ONU reconoce al estrés laboral como la enfermedad del siglo XXI. En el ambiente laboral, su presencia es común entre los trabajadores, para el año 2021 según la Organización Mundial de la Salud la causa más importante de la interferencia laboral será el estrés. (OMS, 2004)

A nivel nacional se percibió que la Inteligencia Emocional influye en el estrés laboral que hoy en día es calificada como la enfermedad del siglo y causa importante de la interferencia laboral.

Las empresas de Seguridad Privada en el Perú, no le dan mucha importancia a la inteligencia emocional y mucho menos al estrés laboral al cual están sometidos sus trabajadores, sino más bien aprecian de mejor forma su Coeficiente Intelectual.

Según la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil; el mercado de la Seguridad Privada en el Perú se encuentra totalmente dominado por un grupo de seis empresas, las cuales en su mayoría son de carácter transnacional. (SUCAMEC, 2018)

Tabla 1: mercado de seguridad privada en el Perú

Nro.	Empresa	Porcentaje
1	Securitas	10%
2	Prosegur	15%
3	Hermes	4%
4	Seguroc	7%
5	J &V Resguardos S.A.C	16%
6	G4S	12%
7	Otros	36%

Fuente: Sucamec

En la sucursal Cusco, provincia del Cusco, J&V Resguardo S.A.C. cuenta con 85 trabajadores conformada por 15 trabajadores administrativos y 70 agentes de seguridad privada.

Los puestos administrativos con un horario de trabajo 8 horas diarias de lunes a viernes y sábados 5 horas de trabajo haciendo un total de 45 horas semanales y agentes de seguridad privada con un horario de 12 horas diarias de lunes a sábado haciendo un total de 72 horas semanales. Y a ello considerar las horas extras que no son remuneradas.

Observando ello se puede indicar que los trabajadores están afectados a sufrir estrés laboral constantemente y a ello considerar la baja remuneración que perciben por sus 12 horas de trabajo, con un sueldo bruto estimado de S/ 1200.00 a S/ 1400.00 soles, a consecuencia de ello los trabajadores llegan a trabajar en su día de descanso e incrementar el estrés laboral.

El estrés laboral es un problema socio productivo muy notorio en los trabajadores de J&V Resguardo S.A.C en la provincia de Cusco, generando consecuencias en los trabajadores, en sus funciones y por último en la misma organización, dado que genera ausentismo, rotación y un desempeño inadecuado, clima organizacional no deseado y puesto no cubiertos.

En función a lo mencionado se han identificado las siguientes problemáticas.

➤ Inteligencia Emocional y Productividad

¿Cómo influye la Inteligencia Emocional en la Productividad en J&V Resguardo S.A.C en la sucursal Cusco en el periodo 2018-2019?

➤ Inteligencia Emocional y Estrés Laboral

¿Cuál es la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y el Estrés Laboral de los trabajadores de la empresa de seguridad J&V Resguardo S.A.C.- Sucursal Cusco de la provincia del Cusco, Periodo 2018-2019?

➤ Inteligencia Emocional y Clima Organizacional

¿Cuál es la relación que existe entre Inteligencia emocional y clima organizacional en la empresa J&V Resguardo S.A.C en la sucursal Cusco en el periodo 2018-2019?

➤ Liderazgo e Inteligencia Emocional

➤ ¿Cómo influye el Liderazgo en la Inteligencia Emocional en los trabajadores de la empresa J&V Resguardo S.A.C en la sucursal Cusco en el periodo 2018-2019?

➤ Burnout y Desempeño Laboral

➤ ¿Cómo influye el Burnout en el Desempeño Laboral en los agentes de seguridad privada en la empresa J&V Resguardo S.A.C en el periodo 2018-2019?

De esta problemática se ha elegido el siguiente problema:

¿Cuál es la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y el Estrés Laboral de los trabajadores de la empresa de seguridad J&V Resguardo S.A.C.- Sucursal Cusco de la provincia del Cusco -Periodo 2018-2019?

Se ha elegido este problema por tener una mayor relevancia en los problemas mencionados. Porque a mayor inteligencia emocional en los trabajadores se obtendrán mejores resultados personales y organizacionalmente la empresa obtendrá buena productividad, es decir, se va disminuir la rotación de personal. En consecuencia, también se obtendrá un buen clima organizacional.

Si se tiene un buen conocimiento del manejo de las emociones quiere decir que existe un buen liderazgo en la empresa J&V Resguardo S.A.C y no serán afectados en la enfermedad psicológica llamado burnout que deriva del estrés laboral crónico.

1.1.1 PROBLEMA GENERAL

PG: ¿Cuál es la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y el Estrés Laboral de los trabajadores de la empresa de seguridad J&V Resguardo S.A.C.- Sucursal Cusco de la provincia del Cusco-Periodo 2018-2019?

1.1.2 Problemas específicos

PE1: ¿Cuál es el nivel de conocimiento de la Inteligencia Emocional de los trabajadores de la empresa de seguridad J&V Resguardo S.A.C. Sucursal Cusco de la provincia del Cusco?

PE2: ¿Cuál es el nivel de conocimiento del Estrés Laboral de los trabajadores de la empresa de seguridad J&V Resguardo S.A.C. Sucursal Cusco de la provincia del Cusco?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general

OG: Determinar cuál es la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y el Estrés Laboral de los trabajadores de la empresa de seguridad J&V Resguardo S.A.C. – Sucursal Cusco, de la Provincia del Cusco. Periodo 2018-2019.

1.2.2 Objetivos específicos

OE1: Medir cuál es el nivel de conocimiento de la Inteligencia Emocional de los trabajadores de la empresa de seguridad J&V Resguardo S.A.C. Sucursal Cusco de la provincia del Cusco.

OE2: Medir cuál es el nivel de conocimiento del Estrés Laboral de los trabajadores de la empresa de seguridad J&V Resguardo S.A.C. Sucursal Cusco de la provincia del Cusco.

1.3 HIPÓTESIS

1.3.1 Hipótesis general

HG1: “Existe relación entre la Inteligencia Emocional y el Estrés Laboral de los trabajadores de la empresa de seguridad J&V Resguardo S.A.C- Sucursal Cusco, de la Provincia del Cusco. Periodo 2018- 2019”

Hipótesis general nula:

H0: “No existe relación entre la Inteligencia Emocional y el Estrés Laboral de los trabajadores de la empresa de seguridad J&V Resguardo S.A.C.- Sucursal Cusco, de la provincia del Cusco. Periodo 2018 – 2019”

Hipótesis general alterna:

H1: “Si existe relación entre la Inteligencia Emocional y el Estrés laboral de los trabajadores de la empresa de seguridad J&V Resguardo S.A.C.- Sucursal Cusco, de la Provincia del Cusco. Periodo 2018- 2019”

1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**1.4.1 Justificación metodológica:**

Constituirá el procedimiento de cálculo del coeficiente de Pearson, deducida de la función matemática como resultado de las mediciones de Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en números impares durante las cuatro observaciones.

1.4.2 Justificación práctica:

Es que la investigación podrá ser empleada por las empresas que prestan servicios de seguridad privada en el Cusco, instituciones académicas de diversas índoles empresariales. Sera fuente de información secundaria para los estudios sobre inteligencia emocional y estrés laboral.

Porque la inteligencia emocional será la base del éxito laboral en las empresas y el estrés laboral se considerará como una amenaza del siglo XXI en las empresas.

1.4.3 Importancia:

Detectar la importancia de la Inteligencia emocional en el manejo del estrés Laboral en el ámbito de las organizaciones que prestan servicios de seguridad privada. Dando a conocer que pueden obtener mejores resultados positivos en su talento humano y organización.

Es decir, contarán con personal que sepan manejar sus emociones, capaces de actuar en situaciones complicadas en las que se encuentran ya sean personales, laborales y saber interactuar positivamente con las personas de su alrededor.

Organizacionalmente la empresa obtendrá mayores resultados de productividad, clima organizacional deseado, estabilidad de personal.

1.5 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Alcances de la investigación

- **Ámbito Geográfico:** Provincia Cusco.
- **Temporalidad:** La investigación se efectuó con información obtenida en tiempo real dirigida al personal administrativo y de seguridad de la Sucursal del Cusco. El trabajo de investigación tendrá una duración de dos años (2018-2019) comprendida en cuatro trimestres, primera observación: Julio, Agosto y Septiembre del 2018, segunda observación: Octubre, Noviembre y Diciembre del 2018, tercera observación: Enero, Febrero y Marzo del 2019, cuarta observación: Abril, Mayo y Junio del 2019.
- **Unidad de análisis:** Trabajadores de la empresa de seguridad J&V Resguardo S.A.C.- Sucursal Cusco, Provincia Cusco, 15 administrativos y 70 agentes de seguridad privada.

1.5.2 Limitaciones de la investigación:

- **Limitaciones teóricas:** No existen limitaciones teóricas porque existen teorías acerca del tema.
- **Limitaciones metodológicas:** Existe metodología para resolver este tipo de investigación y es el método hipotético deductivo y método estadístico.
- **Limitaciones practicas:** Para llevar a cabo dicha investigación tuvimos las siguientes limitaciones:
Trabajo, acceso de información actualizada, económica, especialistas en psicología de trabajo en la ciudad de Cusco, trámites administrativos.

1.5.3 Operacionalización de variables:

Tabla 2: Variable Independiente X: Inteligencia Emocional

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES
X: INTELIGENCIA EMOCIONAL	Capacidad de reconocer nuestros sentimientos y emociones y el de los demás, de motivarnos y manejar adecuadamente nuestras relaciones.	X1: AUTOCONOCIMIENTO	X1.1: Conocimiento de las emociones
			X1.2: Detección de posibles conflictos
			X1.3: Conocimiento de la influencia de los sentimientos
			X1.4: Seguridad en uno mismo
		X2: AUTORREGULACION	X2.1: Control del comportamiento frente a los demás
			X2.2: Positivismo en momentos críticos
			X2.3: Postura firme ante hechos desagradables
			X2.4: Manejo adecuado de conductas impulsivas
		X3: MOTIVACION	X3.1: Capacidad de promover el cambio
			X3.2: Fijación de objetivos desafiantes
			X3.3: Entusiasmo en la realización de tareas
			X3.4: Persistencia hacia los objetivos
		X4: EMPATIA	X4.1: Capacidad de comprender el punto de vista de los clientes
			X4.2: Capacidad de fingir como asesor de confianza
			X4.3: Disposición a brindar consejo oportunos
			X4.4: Saber escuchar con asertividad
		X5: HABILIDADES SOCIALES	X5.1: Lograr participación activa de los miembros de un grupo
X5.2: Capacidad de detectar conflictos			
X5.3: Percepción de las relaciones sociales mas importantes			
X5.4: Capacidad de mantener buenas relaciones con diferentes grupos			

Fuente: elaboración propia con base en Inteligencia Emocional de Daniel Goleman

Tabla 3: Variable Dependiente Y: Estrés Laboral

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES
Y: ESTRÉS LABORAL	Respuesta fisiológica, psicológica y comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. El estrés se genera en el puesto de trabajo y en la organización.	Y1: CONDICIONES DEL TRABAJO	Y1.1: Condiciones ambientales
			Y1.2: Riesgos inevitables
			Y1.3: Calidad de la infraestructura
		Y2: ASPECTOS INTRINSECOS DEL PUESTO DE TRABAJO	Y2.1: Responsabilidades de acuerdo a su nivel organizacional
			Y2.2: Carga de trabajo
			Y2.3: Estilo de supervisión que recibe
			Y2.4: Las demandas de capacitación
			Y2.5: Proceso de adaptación a los imperativos tecnológicos
			Y2.6: Cumplimiento a los requisitos cognoscitivos del puesto de trabajo
		Y3: CLIMA ORGANIZACIONAL	Y3.1: Grado de conciliación laboral
			Y3.2: Grado de autonomía laboral
			Y3.3: Equidad en el sistema de recompensas
			Y3.4: Niveles de comunicación
			Y3.5: Niveles de respeto
			Y3.6: Espíritu de equipo
		Y4: SINTOMAS FISIOLÓGICOS Y PSICOLÓGICOS DEL ESTRÉS	Y4.1: Jaquecas persistentes
			Y4.2: Recurrentes problemas dermatológicos
Y4.3: Cuadros frecuentes de ansiedad			
Y4.4: Cuadros frecuentes de depresión			
Y4.5: Clara insatisfacción con el trabajo			

Fuente: elaboración propia con base en Estrés Laboral de María Ángeles del Hoyo Delgado

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedente internacional

Ilaja (2014) en sus tesis intitulada: “La inteligencia emocional y el estrés laboral en los profesores de la PUCESA sede ambato” tuvo como objetivo conocer el nivel de estrés laboral e inteligencia emocional en los docentes que laboran jornada completa en la universidad pontificia catolica del Ecuador sede ambato. La muestra comprende 60 docentes universtarios de jornada completa, la herramienta utilizada fue la encuesta, obteniendo un resultado de 26.7% de la muestra de docentes manifiestan estrés laboral y 68.9% de los docentes son capaces de entender, comprender y reparar sus emociones.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Contreras & Dextre (2016), en su tesis intitulada “inteligencia emocional y estrés laboral en docentes universitarios de la ciudad de Huancayo”

La investigación realizada tuvo como objetivo hallar la correlación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en los docentes universitarios de la entidad pública y privada. Afirmando la hipótesis alterna indicando que existe una relación inversa entre ambas variables y dimensiones.

En cuanto al nivel de investigación es cuantitativo de tipo aplicada, se usó el método descriptivo con un diseño descriptivo correlacional. La población está compuesta por 1,311 docentes universitarios con una muestra no probabilística de 297 docentes universitarios de la ciudad de Huancayo.

Para el diseño, se aplicó el método estadístico-descriptivo y para contrastar las hipótesis se utilizó la fórmula del coeficiente de Pearson, obteniendo un resultado de $r=-0.615$, lo que significa que existe una correlación inversa significativa entre las 2 variables de inteligencia emocional y estrés laboral en los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo; dando a conocer que a mayor inteligencia emocional existe menor estrés laboral.

Morales & Palomino (2016), en su tesis intitulada “Inteligencia emocional y estrés laboral de los trabajadores de COOPAC San Cristobal de Huamanga - Ayacucho - 2016” su objetivo de la presente investigación es medir de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga. Su población analizada fue 135 trabajadores en los meses de abril y julio del año 2017; su metodología de investigación empleada fue cuantitativo, cualitativo, analítico, descriptivo, deductivo, tipo de investigación aplicada, nivel de la investigación descriptiva y correlacional, diseño de investigación no experimental, transversal y retrospectivo. Para la validación de la hipótesis utilizaron el estadígrafo Chi Cuadrado obteniendo un resultado de validación de hipótesis de un nivel de significancia de 0.05 afirmando que la inteligencia emocional se relaciona considerablemente con el estrés laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga. Por último, para la recolección de datos emplearon el método de la encuesta a través de un cuestionario.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Inteligencia emocional

El termino inteligencia emocional, fue empleado por primera vez en 1990, por los psicólogos John Mayer de la Universidad de New Hampshire y Peter Salovey de la Universidad de Harvard, y lo definen como “un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y las de los demás, discriminar entre ellas, y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno” (Gardner,1983).

Asimismo Goleman (1995) en su obra Inteligencia emocional lo define “Como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, motivarnos, y manejar de manera adecuada nuestras relaciones”, es decir, saber identificar una emoción en el momento que sucede, manejarlo, controlarlo y saber comprender a las demás personas de nuestro alrededor. Es el manejo inteligente de las emociones propias y ajenas es lo que hará que las personas se sienten competentes y felices.

Según Goleman (1995) indica que la inteligencia emocional abarca cinco competencias o factores principales que son:

- 1.- Autoconocimiento: El conocimiento de las propias emociones, el conocimiento de uno mismo, es decir, la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que aparece constituye la piedra angular de la inteligencia emocional.
- 2.- Autorregulación: La capacidad de controlar las emociones, la conciencia de uno mismo es una habilidad básica que nos permite controlar nuestros sentimientos y adecuarlos al momento.

3.- Motivación: La capacidad de motivarse uno mismo, el control de la vida emocional y su subordinación a un objetivo resulta esencial para espolear y mantener la atención, la motivación y la creatividad.

4.- Empatía: El reconocimiento de las emociones ajenas, la empatía, otra capacidad que se asienta en la conciencia emocional de uno mismo.

5.- Habilidades Sociales: El control de las relaciones, el arte de las relaciones se basa, en buena medida, en la habilidad para relacionarnos adecuadamente con las emociones ajenas.

(Goleman , La Inteligencia Emocional, 1995)

2.2.1.1 Importancia de la inteligencia emocional

Según Goleman (2007) en su obra inteligencia emocional en la empresa explica; que en este mundo actualizado las normas laborales están cambiando, en la actualidad no solo se contratara personal por su Coeficiente Intelectual o experiencia laboral, sino también se evalúa el cómo nos relacionamos con nosotros mismo y con las personas que nos rodean.

La inteligencia emocional nos permitirá quien será contratado y quien no, quien será despedido, quien conservara su trabajo, quien será relegado al mismo puesto durante muchos años y por último quien terminara siendo ascendido.

En un futuro no muy lejano muchas empresas contrataran personal por su inteligencia emocional desarrollada, ya que el éxito de muchas empresas dependerá de la IE de sus trabajadores.

2.2.1.2 La emoción

De acuerdo con Goleman (1995) las emociones son impulsos que nos moviliza a actuar, planes instantáneos para enfrentarse a la vida que la evolución ha inculcado al ser humano. La raíz de la palabra emoción es: moveré, del verbo latino “mover” además del prefijo “e”, un objetivo, lo que significa movimiento hacia un lugar u objetivo determinado.

2.2.1.3 Orígenes del concepto de inteligencia emocional hasta el pensamiento actual

- Edward Thorndike, en 1920, hace uso del término inteligencia social, para describir la habilidad de comprender y motivar a otras personas.
- David Wechsler en 1940, describe la influencia de factores no intelectivos sobre el comportamiento inteligente, y sostiene, además, que nuestros modelos de inteligencia no serán completos hasta que no puedan describir adecuadamente estos factores.
- En 1983, Howard Gardner, en su Teoría de las inteligencias múltiples introdujo la idea de incluir tanto la inteligencia interpersonal (la capacidad para comprender las intenciones, motivaciones y deseos de otras personas) y la inteligencia intrapersonal (la capacidad para comprenderse uno

mismo, apreciar los sentimientos, temores y motivaciones propios). Para Gardner, los indicadores de inteligencia, como el CI, no explican plenamente la capacidad cognitiva.

- En 1986 Wayne Payne, es el primero en usar el término IE en su tesis doctoral “Un estudio de las emociones”
- En 1990 Salovey y Mayer, hacen uso del término IE.
- En 1995 Daniel Goleman, en su libro Inteligencia emocional, fue uno de los pioneros en nombrar otro tipo de inteligencia más allá de la educación escolar. Su antecesor Howard Gardner ya en su teoría de inteligencias múltiples nombró la inteligencia interpersonal y la intrapersonal como una capacidad que por lo tanto se puede desarrollar y Goleman la acuñó. (Lidia, 2011)

2.2.2 Estrés laboral

Estrés para la autora del hoyo delgado (2004) es la "respuesta fisiológica, psicológica y comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas". El estrés laboral se origina cuando se da un desajuste entre el individuo, el puesto de trabajo y la propia organización. El individuo observa que no dispone de recursos suficientes para enfrentar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés laboral.

Según lo antes mencionado se indica que el estrés laboral es una reacción de una persona (física o psicológica), cuando no se adapta a un puesto de trabajo y las causas que generaran ello es; la elevada presión en el trabajo, excesiva carga laboral, relaciones laborales insatisfactorias y ambiente físico laboral inadecuado, problemas familiares y personales.

Aamodt (2010) menciona cuatro factores sobre estrés laboral

- 1.- Condiciones de trabajo: Comprenden las condiciones del ambiente y los alrededores en que se realiza el trabajo, lo hace desagradable, adverso o sujeto a riesgos, exige del ocupante una dura adaptación, a fin de conservar la productividad y el rendimiento en sus funciones (Aamodt, 2010, pág. 230).
- 2.- Aspectos intrínsecos del puesto de trabajo: “Descripción y análisis de puestos: es la presentación de los aspectos intrínsecos (contenido del puesto) (Aamodt, 2010, págs. 175,128).
- 3.- Clima organizacional: El clima organizacional es la adaptación de los trabajadores a una variedad de situaciones con el objetivo de satisfacer sus necesidades y conservar su equilibrio emocional y la satisfacción de las necesidades de pertenencia a un grupo social. (Aamodt, 2010).

4.- Síntomas fisiológicos y psicológicos del estrés: El estrés negativo (también llamado distrés), tiene importantes consecuencias fisiológicas, físicas y psicológicas para los empleados.

El distrés puede elevar los niveles de colesterol y presión arterial, lo cual puede derivar en infartos y apoplejías. Puede hacer que sea más difícil de controlar la diabetes y ocasionar ataques de pánico

2.2.2.1 Tipos de estrés

Según Campos (2006) en su escrito Causas y efectos del estrés laboral indica; que existen dos tipos de estrés laboral:

- El episódico: Es aquel que ocurre en el momento, es un estrés que no se prolonga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta desaparecen todos los síntomas que lo originaron, por ejemplo, cuando un colaborador es despedido de su empleo.
- El crónico: se presenta cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:
 - Ambiente laboral inadecuado.
 - Sobrecarga de trabajo.
 - Alteración de ritmos biológicos.
 - Responsabilidades y decisiones muy importantes.

El estrés crónico es aquel que se presenta muchas veces o constantemente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera continua, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras la persona no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá.

2.2.2.2 Consecuencias del estrés laboral

- Enfermedades y patologías graves.
- Problemas fisiológicos, cognitivos y motores.
- Trastornos inmunológicos, respiratorios, cardiovasculares, endocrinos, dermatológicos, sexuales y psicopatológicos, que pueden llevar, en casos graves, a la depresión e incluso al suicidio.

Además, en el caso del estrés laboral, debemos también hablar de las consecuencias que este tiene en la organización como son:

- El ausentismo.
- La pérdida de productividad.
- La alta rotación de la mano de obra.
- La pérdida de calidad en procesos y productos.

- La pérdida de tiempo y, con todo ello, la pérdida económica que esto puede ocasionar (Campos, 2006).

2.2.2.3 Estresores

La autora María Ángeles del Hoyo delgado (2004) en su obra estrés laboral dice; que todos los estresores son ambientales en el sentido de que son parte del entorno laboral. Algunos aspectos del ambiente son físicos, algunos, sociológicos y otros, psicológicos. Desde este punto de vista los factores de estrés presentes en situación de trabajo se pueden clasificar en tres grandes grupos:

- Estresores del ambiente físico:

- Iluminación
- Ruido
- Temperatura
- Ambientes contaminados

- Estresores relativos al contenido de la tarea:

- Carga mental
- Control sobre la tarea

- Estresores relativos a la organización:

- Conflicto y ambigüedad del rol
- Jornada de trabajo
- Relaciones interpersonales
- Promoción y desarrollo de la carrera profesional

(del Hoyo Delgado, 2004)

2.2.3 Comportamiento organizacional

Definición

Según Chiavenato (2007); en su libro Introducción a la teoría general de la administración indica que el comportamiento organizacional “es el estudio de individuos y grupos que actúan en las organizaciones; la influencia que personas y grupos ejercen dentro de la organización, así como la influencia que las organizaciones ejercen sobre personas y grupos”

Asimismo, Robbins & Judge (2009); en su libro comportamiento organizacional indican: Que es el campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización. (p.8)

Entonces se indica que el comportamiento organizacional es el estudio del comportamiento que tienen las personas dentro de una empresa y como la organización se adapta a ellas, para lograr mayor productividad, bajo ausentismo, bajo rotación de personal y obtener satisfacción laboral en sus trabajadores ya que ellos hoy en día son el factor determinante de una organización para el logro de los objetivos y metas ya sea a corto, mediano o largo plazo.

2.2.4 Clima organizacional

Clima organizacional para Chiavenato (Introducción a la teoría general de la administración- Séptima Edición, 2007) representa el cuadro más amplio de la influencia ambiental sobre la motivación. El clima organizacional es la calidad o propiedad del ambiente organizacional que se observa o experimenta por los participantes de la organización y que influye su conducta. El ambiente organizacional presenta ciertas propiedades que pueden provocar motivación para determinadas conductas.

Por lo tanto se dice que el clima organizacional es el medio ambiente humano y físico donde se desarrolla el trabajo cotidiano para la ejecución de tareas asignadas dentro de una organización, el clima organizacional está relacionado significativamente con el grado de motivación de los trabajadores, por que un trabajador motivado es más eficiente y trabaja mejor, lo cual permite aumentar la productividad y de esta manera ayuda a conseguir las metas y objetivos de la organización.

2.2.5 Administración de RR.HH

Según los autores Werther & Davis (1996) la administración de RR.HH. es el proceso de ayudar a los empleados a alcanzar un nivel de desempeño y calidad de conducta personal y social que cubra sus necesidades y las de su organización.

La administración de RR. HH. , es principalmente administrar personas de acuerdo con la legislación laboral vigente y administrar los conflictos que surgen cotidianamente en una organización. Es así como, a partir de la década de 1970, que surgió el concepto de Administración de Recursos Humanos, aunque todavía sufría de una vieja miopía de ver a las personas como recursos productivos o meros agentes pasivos cuyas actividades deben ser planeadas y controladas a partir de las necesidades de la organización. Por ende, los autores mencionados resaltan tres aspectos fundamentales de administración de RR. HH.

- Las personas son diferentes entre sí: Cuentan con una personalidad propia, tienen su propia historia personal y particular, cuentan con habilidades y conocimientos, destrezas y competencias indispensables para la adecuada administración de recursos organizacionales.
- Las personas son elementos vivos: Son los impulsores de la organización, capaces de dotarla de la inteligencia, talento y aprendizaje indispensables para su constante renovación y competitividad en un mundo lleno de cambios y desafíos.
- Las personas son socios de la organización: Son los únicos capaces de conducirla a la excelencia y al éxito.

La administración de RR. HH es administrar personas de forma eficiente y efectiva para el logro de objetivos de la organización y los trabajadores.

2.2.5.1 La Administración de RR.HH. Como Proceso

Para Werther & Davis (1996) los procesos básicos de la ARH son cinco: integrar, organizar, retener, desarrollar y auditar a las personas.

Tabla 4: Los procesos básicos de la ARH

PROCESO	OBJETIVO	ACTIVIDADES INVOLUCRADAS
Integración	Quienes trabajan en la organización	Investigación del mercado de RH Reclutamiento de personas Selección de personas
Organización	Que harán las personas en la organización	Socialización de las personas Diseño de puesto Descripción y análisis de puestos Evaluación de desempeño
Retención	Como conservar a las personas que trabajan en la organización	Remuneración y retribuciones Prestaciones y servicios sociales Higiene y seguridad en el trabajo Relaciones sindicales
Desarrollo	Como preparar y desarrollar a las personas	Capacitación Desarrollo organizacional
Auditoria	Como saber lo que son y lo que hacen las personas	Banco de datos Sistemas de información Controles Constancia Productividad

Fuente: Werther, William B; Davis, Keith (Administración de personal y recursos humanos)

2.2.5.2 Objetivos de la administración de Recursos Humanos

Los objetivos de la administración de recursos humanos, para Werther & Davis (1996) se desprenden de los objetivos de la organización entera. Toda organización tiene como uno de sus principales objetivos la creación y distribución de algún producto o de algún servicio. Asimismo, junto con los objetivos organizacionales, la ARH debe considerar también los objetivos personales de sus trabajadores:

Los objetivos principales de la ARH son:

- Crear, mantener y desarrollar un contingente de personas con habilidades, motivación y satisfacción por alcanzar los objetivos de la organización.
- Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales para el empleo, desarrollo y satisfacción plena de las personas, y para el logro de los objetivos individuales.
- Lograr eficiencia y eficacia por medio de las personas. (Werther & Davis , 1996)

2.2.6 Psicología del trabajo

La psicología del trabajo para los autores Arnold & Randall en su obra “Psicología del trabajo” (2012) señalan; que es el estudio de tres fenómenos principales que son; comportamientos, pensamientos y emociones del talento humano, con el objetivo de describir, explicar y predecir comportamientos, pensamientos y emociones de las personas.

La psicología del trabajo es un área de la psicología aplicada, es estudiar a los individuos en su lugar de trabajo.

Por su parte los autores González & Olivares en su escrito Psicología del trabajo (2014) explican que es:

“La disciplina que busca establecer en qué forma afectan los individuos, los grupos y el ambiente en el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, siempre buscando la eficacia en las actividades de la empresa. Dicho estudio es un reto que hoy constituye una de las tareas más importantes. La organización debe buscar adaptarse a la gente que es diferente, pues el aspecto humano es el factor determinante dentro de la posibilidad de alcanzar los logros de la empresa.”

La psicología en el trabajo, por lo tanto, es el estudio de la conducta humana dentro del contexto de una empresa durante el desarrollo de un trabajo.

2.2.7 Las empresas de seguridad privada

Torrente en su libro *Análisis de la Seguridad* (2016) dice:

“En cuanto al concepto de seguridad se clasifica en dos sectores, sector privado y sector público. El sector privado hace referencia a las empresas que ofrecen servicios de seguridad privada en el rubro, que tienen por finalidad de preservar, resguardar los bienes o servicios existentes de una organización o persona. Por otro lado, el sector público hace referencia a la seguridad pública o la policía que tiene por finalidad de salvaguardar la integridad, el orden y la paz pública de los ciudadanos en un Estado.”

Etimológicamente el término seguridad proviene del latín “securitas” (seguro) que proviene de “securus” la cual significa estar tranquilo, cuidado (págs. 13-14)

Por tanto, las empresas de seguridad Privada prestan sus servicios de seguridad con el objetivo de proteger un conjunto de bienes y derechos de empresas locales, nacionales e internacionales de quienes la contratan, estos intereses protegidos son del sector privado: empresas, personas, edificios, almacenes, hogares, terrenos, mercancías, negocios, etc.

Costa & Romero (2011) en su obra *Inseguridad en el Perú. ¿Qué hacer desde el Congreso?* Nos explica que la causa principal que generó la contratación, creación y desarrollo de empresas de seguridad y vigilancia en el Perú, se debe a la inseguridad surgida por el terrorismo en el País, en la década de 1980, debido a grupos guerrilleros como Sendero Luminoso y MRTA.

En el Perú actualmente el DECRETO LEGISLATIVO N° 1213 , REGULA LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA.

La superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil (SUCAMEC) del Ministerio del Interior, es el órgano encargado de autorizar y supervisar las diversas modalidades de los Servicios de Seguridad Privada.

La SUCAMEC es el órgano de ejecución administrativa encargado de dirigir, supervisar y controlar el procesamiento de expedientes referido al funcionamiento de los servicios de Seguridad Privada.

El decreto Legislativo N° 1213 indica que la Seguridad Privada:

“Son actividades o medidas preventivas que tienen por finalidad prevenir y proteger la vida e integridad física de las personas, así como el patrimonio de personas naturales o jurídicas. Se realizan por personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, bajo las modalidades reguladas en el presente decreto legislativo.”

En caso los servicios de seguridad privada se brinden con armas de fuego, estas deben ser las adecuadas para cada modalidad, de conformidad con la Ley N° 30299, Ley de armas de fuego, municiones, explosivos, productos pirotécnicos y materiales relacionados de uso civil.

Y los servicios de Seguridad Privada se desarrollan bajo nueve modalidades:

- Servicio de Vigilancia Privada
- Servicio de Protección Personal
- Servicio de Transporte y Custodia de Dinero y Valores
- Servicio de Custodia de Bienes Controlados
- Servicio de Seguridad en Eventos
- Servicio de Protección por Cuenta Propia
- Servicio Individual de Seguridad Patrimonial
- Servicio Individual de Seguridad Personal
- Servicio de Tecnología de Seguridad.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 INTELIGENCIA EMOCIONAL (X)

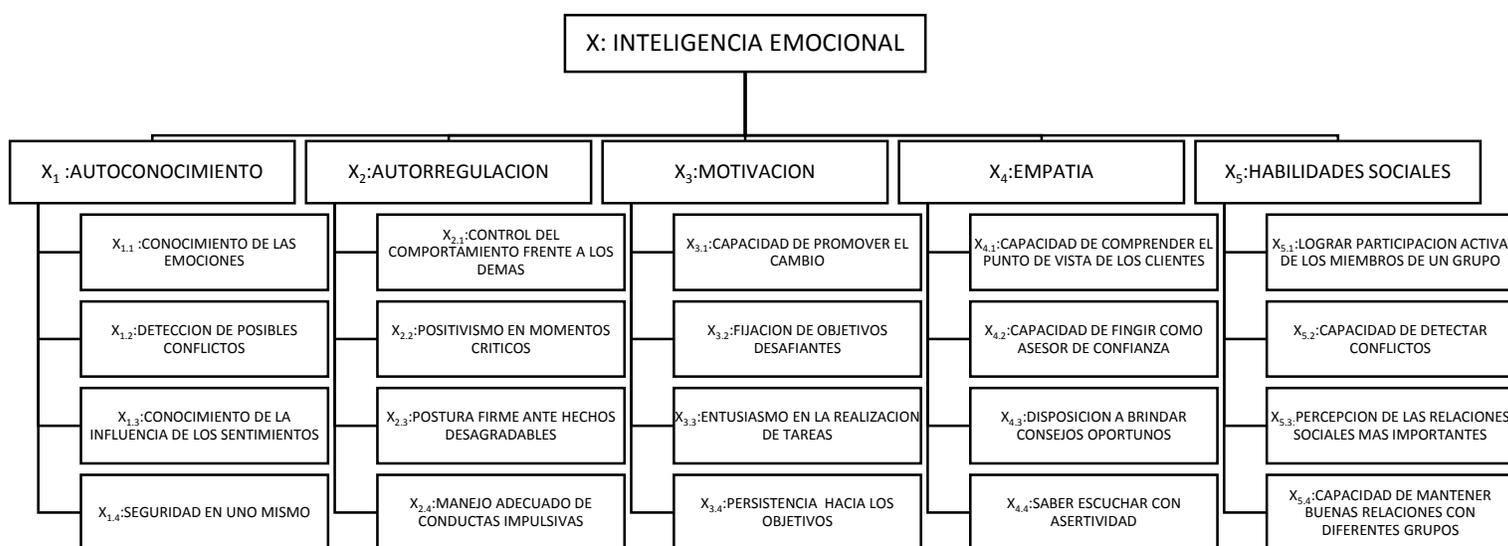
1. Definición Conceptual:

Para los autores Mayer, Salovey, Caruso & Lillia, (1990) explican: que la inteligencia emocional es la habilidad de percibir y expresar emociones, asimilar la emoción en el pensamiento, entender y razonar con la emoción y regular mi emoción y en los demás.

De lo mencionado la Inteligencia Emocional es saber identificar, controlar, manejar nuestras emociones y de las demás personas de manera adecuada y saber actuar en los escenarios complicados en el ámbito personal, familiar y organizacional.

2. Definición Operacional:

Figura 1: Inteligencia emocional



Fuente: Elaboración Propia

Nota: Desarrollado en base a Mejía Mejía, Elías J. “la investigación científica en la educación superior”. Edit. UMSM. Segunda edición.
Barriga Hernández Carlos “Epistemología”. Edit. UMSM. Tercera edición

2.3.1.1 Autoconocimiento (X_1):

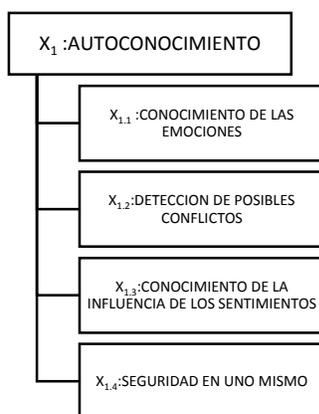
1. Definición Conceptual

Es la capacidad de identificar nuestras propias emociones y sentimientos (estados de ánimo, preferencias, gustos, entre otros) en el momento que estos suceden. (Goleman, 2007).

En base a esto podemos afirmar que autoconocimiento es la habilidad de conocerse a uno mismo, saber quiénes somos o quien soy.

2. Definición Operacional

Figura 2: Dimensión Autoconocimiento



Fuente: Elaboración Propia

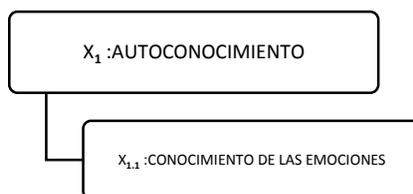
2.3.1.1.1 Conocimiento de las emociones ($X_{1.1}$)

1. Definición Conceptual.

¿Reconozco fácilmente mis emociones?

2. Definición Operacional

Figura 3: Conocimiento de las emociones (INDICADOR)



Fuente: Elaboración propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de conocimiento de las emociones, se considera el intervalo de (0- 4), como se muestra a continuación:

- ❖ Desconocimiento (0)
- ❖ Poco conocimiento (1)
- ❖ Medio conocimiento (2)
- ❖ Buen conocimiento (3)
- ❖ Alto conocimiento (4)

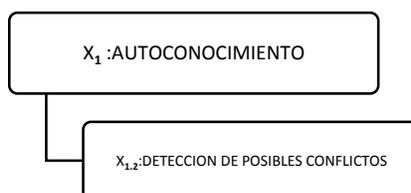
2.3.1.1.2 Detección de posibles conflictos ($X_{1.2}$)

1. Definición Conceptual.

¿Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar?

2. Definición Operacional

Figura 4: Detección de posibles conflictos (INDICADOR)



Fuente: Elaboración propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de detección de posibles conflictos, se considera el intervalo de (0- 4), como se muestra a continuación:

- ❖ Nunca (0)
- ❖ Casi nunca (1)
- ❖ A veces (2)
- ❖ Casi Siempre (3)
- ❖ Siempre (4)

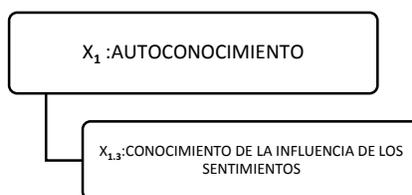
2.3.1.1.3 Conocimiento de la influencia de los sentimientos ($X_{1.3}$)

1. Definición Conceptual.

¿Soy consciente de que mi estado de ánimo influye en mi rendimiento laboral?

2. Definición Operacional

Figura 5: Conocimiento de la influencia de los sentimientos (INDICADOR)



Fuente: Elaboración propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de conocimiento de la influencia de los sentimientos, se considera el intervalo de (0- 4), como se muestra a continuación:

- ❖ Nunca (0)
- ❖ Rara vez (1)
- ❖ A veces (2)
- ❖ Frecuentemente (3)
- ❖ Siempre (4)

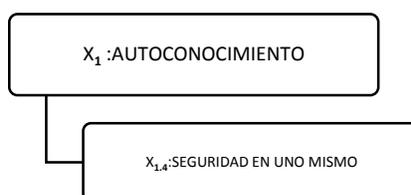
2.3.1.1.4 Seguridad en uno mismo (X_{1.4})

1. Definición Conceptual.

¿Me siento seguro(a) de mí mismo(a)?

2. Definición Operacional

Figura 6: Seguridad en uno mismo (INDICADOR)



Fuente: Elaboración propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de seguridad en uno mismo, se considera el intervalo de (0- 4), como se muestra a continuación:

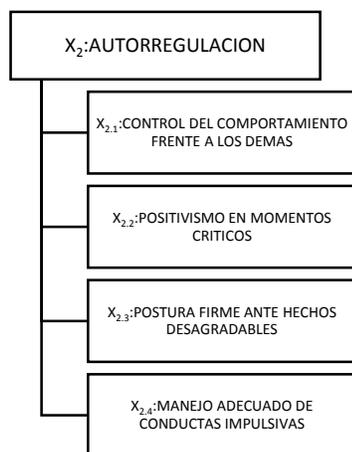
- ❖ Nada (0)
- ❖ Poco (1)
- ❖ Regular (2)
- ❖ Mucho (3)
- ❖ Bastante (4)

2.3.1.2 Autorregulación (X₂):

1. Definición Conceptual: es la habilidad de autocontrol de nuestros estados de ánimo, es saber tener el equilibrio emocional, para que ellas nos interfieran en nuestras actividades, decisiones y comportamiento. (Goleman, 2007)

2. Definición Operacional

Figura 7: Dimensión autorregulación



Fuente: Elaboración propia

2.3.1.2.1 Control del comportamiento frente a los demás (X_{2.1})

1. Definición Conceptual.

¿Cuándo estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo?

2. Definición Operacional

Figura 8: Control del comportamiento frente a los demás (INDICADOR)



Fuente: Elaboración propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de control del comportamiento frente a los demás, se considera el intervalo de (0- 4), como se muestra a continuación:

- ❖ Nunca (0)
- ❖ Rara vez (1)
- ❖ A veces (2)
- ❖ Frecuentemente (3)
- ❖ Siempre (4)

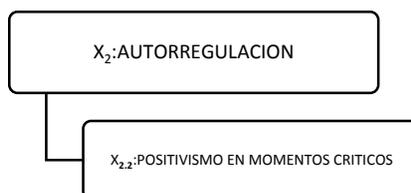
2.3.1.2.2 Positivismo en momentos críticos ($X_{2.2}$)

1. Definición Conceptual.

¿En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas?

2. Definición Operacional

Figura 9: Positivismo en momentos críticos (INDICADOR)



Fuente: Elaboración propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de equilibrio y positivismo en momentos críticos, se considera el intervalo de (0- 4), como se muestra a continuación:

- ❖ Nunca (0)
- ❖ Rara vez (1)
- ❖ A veces (2)
- ❖ Frecuentemente (3)
- ❖ Siempre (4)

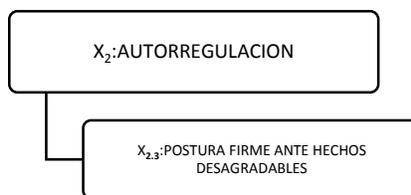
2.3.1.2.3 Postura firme ante hechos desagradables ($X_{2.3}$)

1. Definición Conceptual.

¿Puedo manejar situaciones desagradables, sin alterarme?

2. Definición Operacional

Figura 10: Postura firme ante hechos desagradables (INDICADOR)



Fuente: Elaboración propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de postura firme ante hechos desagradables, se considera el intervalo de (0- 4), como se muestra a continuación:

- ❖ Nunca (0)
- ❖ Rara vez (1)
- ❖ A veces (2)
- ❖ Frecuentemente (3)
- ❖ Siempre (4)

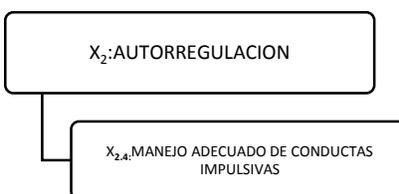
2.3.1.2.4 Manejo adecuado de conductas impulsivas (X_{2.4})

1. Definición Conceptual.

¿Puedo controlarme con facilidad cuando me enojo?

2. Definición Operacional

Figura 11: Manejo adecuado de conductas impulsivas (INDICADOR)



Fuente: Elaboración propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de manejo adecuado de conductas impulsivas, se considera el intervalo de (0- 4), como se muestra a continuación:

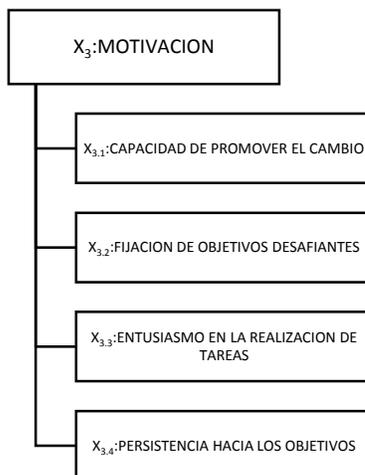
- ❖ Nunca (0)
- ❖ Rara vez (1)
- ❖ A veces (2)
- ❖ Frecuentemente (3)
- ❖ Siempre (4)

2.3.1.3 Motivación (X₃):

1. Definición Conceptual: Es la habilidad o capacidad de motivarse uno mismo, para el logro de objetivos planteados. (Goleman, 2007)

2. Definición Operacional

Figura 12: Dimensión Motivación



Fuente: Elaboración propia

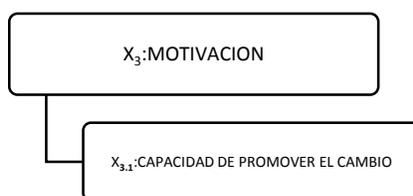
2.3.1.3.1 Capacidad de promover el cambio (X_{3.1})

1. Definición Conceptual.

¿Cuándo surge un cambio, pongo de mi parte para incentivar a otros compañeros a ser partícipes del cambio?

2. Definición Operacional

Figura 13: Capacidad de promover el cambio (INDICADOR)



Fuente: Elaboración propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de capacidad de promover el cambio, se considera el intervalo de (0- 4), como se muestra a continuación:

- ❖ Nunca (0)
- ❖ Rara vez (1)
- ❖ A veces (2)
- ❖ Frecuentemente (3)
- ❖ Siempre (4)

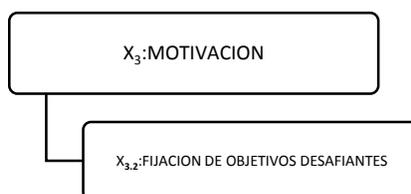
2.3.1.3.2 Fijación de objetivos desafiantes ($X_{3.2}$)

1. Definición Conceptual.

¿Creo en mi capacidad para poder asumir retos grandes en mi centro laboral?

2. Definición Operacional

Figura 14: Fijación de objetivos desafiantes (INDICADOR)



Fuente: Elaboración propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de fijación de objetivos desafiantes y asunción de riesgos calculados, se considera el intervalo de (0- 4), como se muestra a continuación:

- ❖ Nada (0)
- ❖ Poco (1)
- ❖ Regular (2)
- ❖ Mucho (3)
- ❖ Bastante (4)

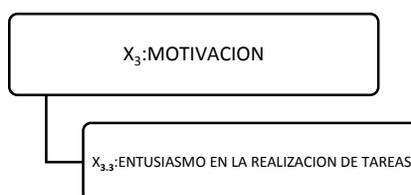
2.3.1.3.3 Entusiasmo en la realización de tareas ($X_{3.3}$)

1. Definición Conceptual.

¿Me gusta realizar mi trabajo?

2. Definición Operacional

Figura 15: Entusiasmo en la realización de tareas (INDICADOR)



Fuente: Elaboración propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de entusiasmo en la realización de tareas, se considera el intervalo de (0- 4), como se muestra a continuación:

- ❖ Muy mala (0)
- ❖ Mala (1)
- ❖ Regular (2)
- ❖ Buena (3)
- ❖ Muy Buena (4)

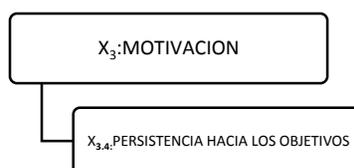
2.3.1.3.4 Persistencia hacia los objetivos (X_{3.4})

1. Definición Conceptual.

¿En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles?

2. Definición Operacional

Figura 16: Persistencia hacia los objetivos (INDICADOR)



Fuente: Elaboración propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de persistencia hacia los objetivos, se considera el intervalo de (0- 4), como se muestra a continuación:

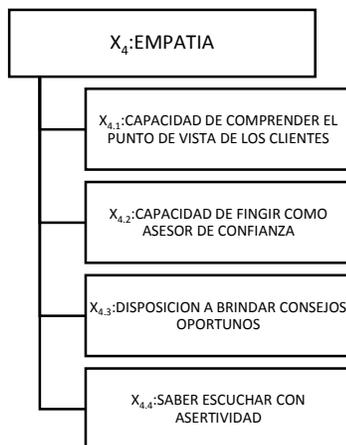
- ❖ Nunca (0)
- ❖ Rara vez (1)
- ❖ A veces (2)
- ❖ Frecuentemente (3)
- ❖ Siempre (4)

2.3.1.4 Empatía (X₄):

1. Definición Conceptual: Es capacidad de identificar las emociones, necesidades, preocupaciones e interés de las personas con quienes interactuamos en nuestro entorno. (Goleman, La Inteligencia Emocional, 1995)

2. Definición Operacional

Figura 17: Dimensión Empatía



Fuente: Elaboración propia

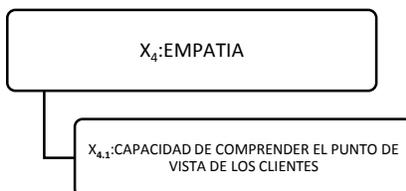
2.3.1.4.1 Capacidad de comprender el punto de vista de los clientes (X_{4.1})

1. Definición Conceptual.

¿Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada?

2. Definición Operacional

Figura 18: Capacidad de comprender el punto de vista de los clientes (INDICADOR)



Fuente: Elaboración propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de capacidad de comprender el punto de vista de los clientes, se considera el intervalo de (0- 4), como se muestra a continuación:

- ❖ Nada (0)
- ❖ Poco (1)
- ❖ Regular (2)
- ❖ Mucho (3)
- ❖ Bastante (4)

2.3.1.4.2 Capacidad de fingir como asesor de confianza ($X_{4.2}$)

1. Definición Conceptual.

¿Mis amigos me confían sus intimidades?

2. Definición Operacional

Figura 19: Capacidad de fingir como asesor de confianza (INDICADOR)



Fuente: Elaboración propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de capacidad de fingir como asesor de confianza, se considera el intervalo de (0- 4), como se muestra a continuación:

- ❖ Nunca (0)
- ❖ Rara vez (1)
- ❖ A veces (2)
- ❖ Frecuentemente (3)
- ❖ Siempre (4)

2.3.1.4.3 Disposición a brindar consejos oportunos ($X_{4.3}$)

1. Definición Conceptual.

¿Estoy dispuesto a brindar un consejo cuando algún compañero lo necesita?

2. Definición Operacional

Figura 20: Disposición a brindar consejos oportunos (INDICADOR)



Fuente: Elaboración propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de disposición a brindar consejos oportunos, se considera el intervalo de (0- 4), como se muestra a continuación:

- ❖ Nunca (0)
- ❖ Rara vez (1)
- ❖ A veces (2)
- ❖ Frecuentemente (3)
- ❖ Siempre (4)

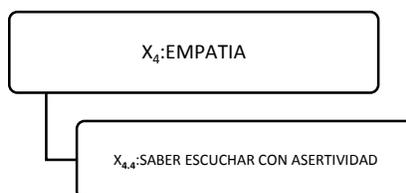
2.3.1.4.4 Saber escuchar con asertividad (X_{4.4})

1. Definición Conceptual.

¿Cuándo algún compañero se acerca a contarme algo, le escuchó atentamente?

2. Definición Operacional

Figura 21: Saber escuchar con asertividad (INDICADOR)



Fuente: Elaboración propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de saber escuchar con asertividad, se considera el intervalo de (0- 4), como se muestra a continuación:

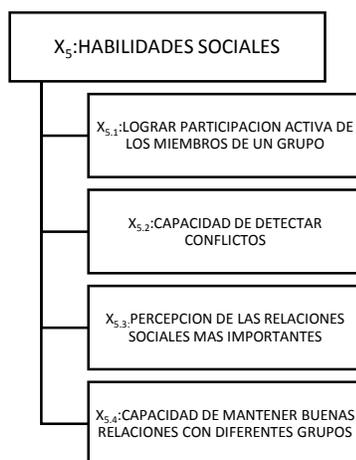
- ❖ Nunca (0)
- ❖ Rara vez (1)
- ❖ A veces (2)
- ❖ Frecuentemente (3)
- ❖ Siempre (4)

2.3.1.5 Habilidades sociales (X₅):

1. Definición Conceptual: Es el conjunto de conductas que nos permite relacionarnos con las demás personas de manera efectiva y satisfactoria. (Goleman, 2007)

2. Definición Operacional

Figura 22: Habilidades Sociales



Fuente: Elaboración propia

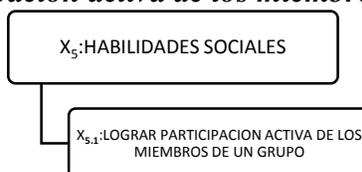
2.3.1.5.1 Lograr participación activa de los miembros de un grupo (X_{5.1})

1. Definición Conceptual.

¿Soy capaz de incentivar a mis compañeros de trabajo a participar de una actividad?

2. Definición Operacional

Figura 23: Lograr participación activa de los miembros de un grupo (INDICADOR)



Fuente: Elaboración propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de participación activa y entusiasta de los miembros de un grupo, se considera el intervalo de (0- 4), como se muestra a continuación:

- ❖ Nunca (0)
- ❖ Rara vez (1)
- ❖ A veces (2)
- ❖ Frecuentemente (3)
- ❖ Siempre (4)

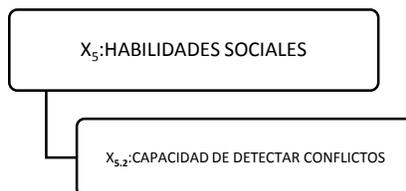
2.3.1.5.2 Capacidad de detectar conflictos ($X_{5.2}$)

1. Definición Conceptual.

¿Detecto fácilmente los conflictos entre compañeros?

2. Definición Operacional

Figura 24: Capacidad de detectar conflictos (INDICADOR)



Fuente: Elaboración propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de capacidad de detectar conflictos y reducirlos, se considera el intervalo de (0-4), como se muestra a continuación:

- ❖ Nunca (0)
- ❖ Rara vez (1)
- ❖ A veces (2)
- ❖ Frecuentemente (3)
- ❖ Siempre (4)

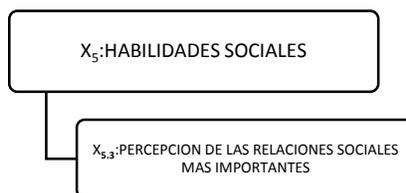
2.3.1.5.3 Percepción de las relaciones sociales más importantes ($X_{5.3}$)

1. Definición Conceptual.

¿Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo?

2. Definición Operacional

Figura 25: Percepción de las relaciones sociales más importantes (INDICADOR)



Fuente: Elaboración propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de precepción de las relaciones sociales más importantes, se considera el intervalo de (0- 4), como se muestra a continuación:

- ❖ Muy mala (0)
- ❖ Mala (1)
- ❖ Regular (2)
- ❖ Buena (3)
- ❖ Muy Buena (4)

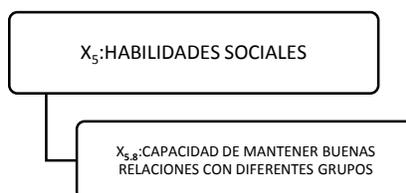
2.3.1.5.4 Capacidad de mantener buenas relaciones con diferentes grupos (X_{5.4})

1. Definición Conceptual.

¿Soy de las personas que mantiene buenas relaciones con los distintos grupos de compañeros en el trabajo?

2. Definición Operacional

Figura 26: Capacidad de mantener buenas relaciones con diferentes grupos (INDICADOR)



Fuente: Elaboración propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de capacidad de mantener buenas relaciones con diferentes grupos, se considera el intervalo de (0- 4), como se muestra a continuación:

- ❖ Muy mala (0)
- ❖ Mala (1)
- ❖ Regular (2)
- ❖ Buena (3)
- ❖ Muy Buena (4)

2.3.2 ESTRES LABORAL (Y)

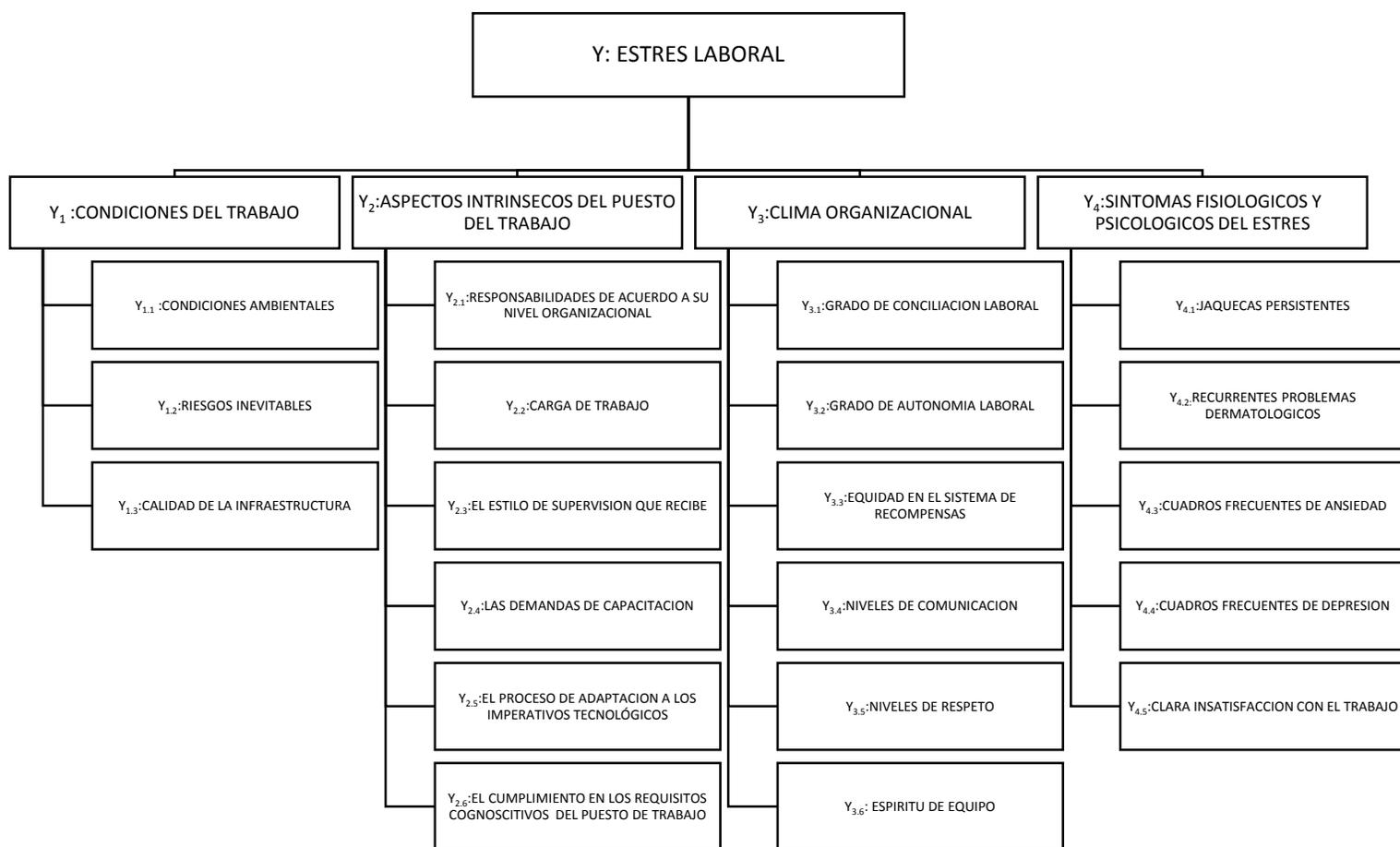
1.-Definicion Conceptual:

Estrés para la autora del hoyo delgado (2004) es la "respuesta fisiológica, psicológica y comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas". El estrés laboral se origina cuando se da un desajuste entre el individuo, el puesto de trabajo y la propia organización. El individuo observa que no dispone de recursos suficientes para enfrentar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés laboral.

El estrés laboral es una reacción física, psicológica que cada colaborador presenta a consecuencias de excesiva carga laboral, exigencias del puesto de trabajo, relaciones laborales inadecuadas, infraestructura inadecuada, clima organizacional no deseado.

2.- Definición Operacional.

Figura 27: Estrés Laboral



Fuente: Elaboración propia

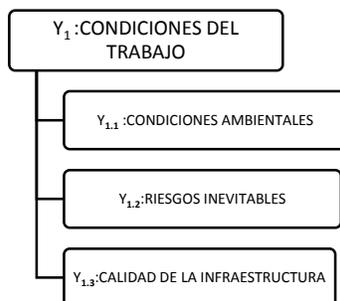
2.3.2.1 Condiciones del trabajo (Y_1):

1. Definición Conceptual:

“Comprenden las condiciones del ambiente y los alrededores en que se realiza el trabajo, lo hace desagradable, adverso o sujeto a riesgos, exige del ocupante una dura adaptación, a fin de conservar la productividad y el rendimiento en sus funciones” (Aamodt, 2010, pág. 230)

2. Definición Operacional:

Figura 28: Dimensión Condiciones del Trabajo



Fuente: Elaboración Propia

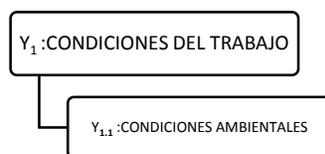
2.3.2.1.1 Condiciones ambientales ($Y_{1.1}$)

1. Definición Conceptual.

¿Trabajo en un ambiente confortable, adecuado a las necesidades?

2.-Definición Operacional:

Figura 29: Condiciones Ambientales (INDICADOR)



Fuente: Elaboración Propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de condición de trabajo, se considera el intervalo de (1- 5), como se muestra a continuación:

- ❖ Muy mala (0)
- ❖ Mala (1)
- ❖ Regular (2)
- ❖ Buena (3)
- ❖ Muy Buena (4)

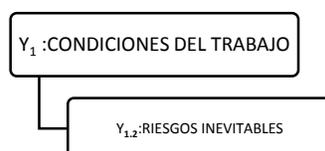
2.3.2.1.2 Riesgos inevitables (Y_{1.2})

1. Definición Conceptual.

¿A nosotros no nos informan sobre los riesgos existentes en los puestos de trabajo, ni cómo prevenirlos?

2.-Definicion Operacional:

Figura 30: Riesgos inevitables (INDICADOR)



Fuente: Elaboración Propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de riesgos inevitables, se considera el intervalo de (1- 5), como se muestra a continuación:

- ❖ Totalmente en desacuerdo (1)
- ❖ En desacuerdo (2)
- ❖ Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
- ❖ Desacuerdo (4)
- ❖ Totalmente de acuerdo (5)

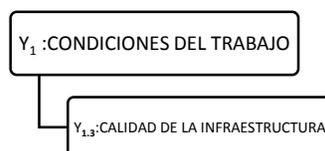
2.3.2.1.3 Calidad de la infraestructura (Y_{1.3})

Definición Conceptual.

¿El trabajo contamos con salidas de emergencia, señalizaciones y un plan de seguridad ante situaciones de urgencia o emergencia?

2.-Definicion Operacional:

Figura 31: Calidad de la infraestructura (INDICADOR)



Fuente: Elaboración Propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de la calidad de la infraestructura, se considera el intervalo de (1- 5), como se muestra a continuación:

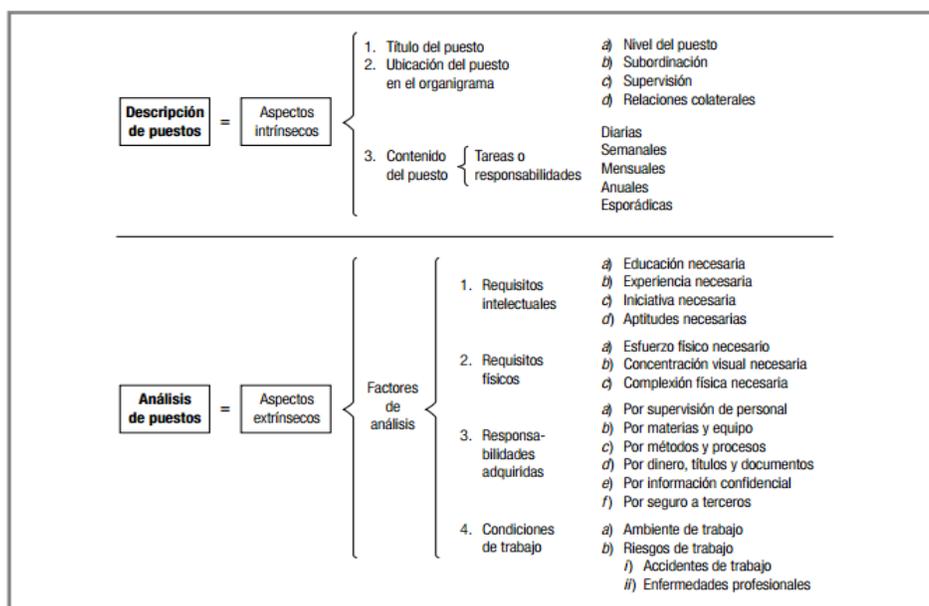
- ❖ Totalmente en desacuerdo (1)
- ❖ En desacuerdo (2)
- ❖ Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
- ❖ Desacuerdo (4)
- ❖ Totalmente de acuerdo (5)

2.3.2.2 Aspectos intrínsecos del puesto de trabajo (Y₂):

1. Definición Conceptual:

“Descripción y análisis de puestos: es la presentación de los aspectos intrínsecos (contenido del puesto) (Aamodt, 2010, págs. 175,128)

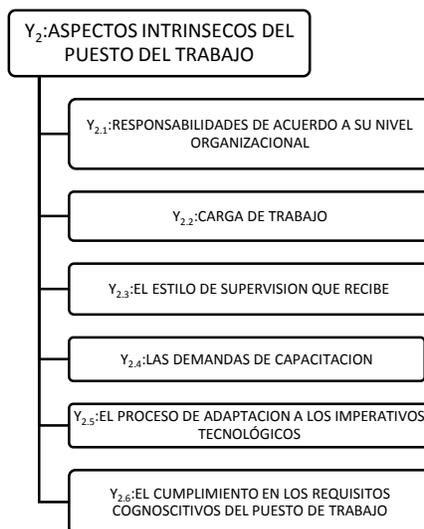
Figura 32: Alcance de la descripción y del análisis de puestos



Fuente: (Aamodt, 2010)

2. Definición Operacional

Figura 33: Dimensión Aspectos intrínsecos del puesto del trabajo



Fuente: Elaboración propia

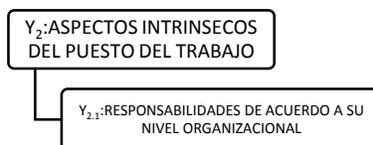
2.3.2.2.1 Responsabilidades de acuerdo con su nivel organizacional (Y_{2.1})

1. Definición Conceptual.

¿Las responsabilidades que me asignaron no son las que demanda mi puesto laboral?

2.-Definición Operacional

Figura 34: Responsabilidades de acuerdo con su nivel organizacional (INDICADOR)



Fuente: elaboración propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de responsabilidades de acuerdo con su nivel organizacional, se considera el intervalo de (1- 5), como se muestra a continuación:

- ❖ Totalmente en desacuerdo (1)
- ❖ En desacuerdo (2)
- ❖ Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
- ❖ Desacuerdo (4)
- ❖ Totalmente de acuerdo (5)

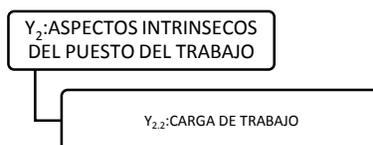
2.3.2.2.2 Carga de trabajo (Y_{2.2})

1. Definición Conceptual.

¿Creo que el tiempo asignado a las tareas que realizo es demasiado?

2.-Definición Operacional:

Figura 35: Carga de trabajo (INDICADOR)



Fuente: Elaboración Propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de carga de trabajo, se considera el intervalo de (1- 5), como se muestra a continuación:

- ❖ Totalmente en desacuerdo (1)
- ❖ En desacuerdo (2)
- ❖ Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
- ❖ Desacuerdo (4)
- ❖ Totalmente de acuerdo (5)

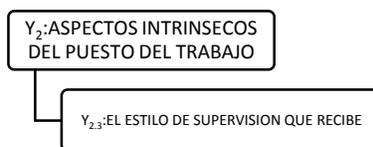
2.3.2.2.3 El estilo de supervisión que recibe (Y_{2.3})

1. Definición Conceptual.

¿Cuándo cometo un error, mis jefes se enfadan rápidamente conmigo?

2.-Definición Operacional:

Figura 36: El estilo de supervisión que recibe (INDICADOR)



Fuente: Elaboración propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de supervisión que recibe, se considera el intervalo de (1- 5), como se muestra a continuación:

- ❖ Totalmente en desacuerdo (1)
- ❖ En desacuerdo (2)
- ❖ Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
- ❖ Desacuerdo (4)
- ❖ Totalmente de acuerdo (5)

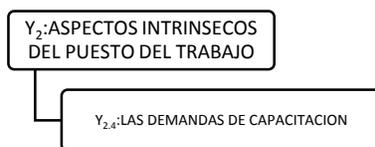
2.3.2.2.4 Las demandas de capacitación (Y_{2.4})

1. Definición Conceptual.

¿La empresa invierte en el tema de capacitación a su personal?

2.-Definición Operacional:

Figura 37: Las demandas de Capacitación (INDICADOR)



Fuente: Elaboración propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de las demandas de capacitación, se considera el intervalo de (1- 5), como se muestra a continuación:

- ❖ Totalmente en desacuerdo (1)
- ❖ En desacuerdo (2)
- ❖ Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
- ❖ Desacuerdo (4)
- ❖ Totalmente de acuerdo (5)

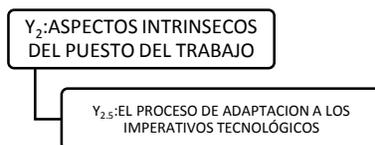
2.3.2.2.5 El proceso de adaptación a los imperativos tecnológicos (Y_{2.5})

1. Definición Conceptual.

¿Los trabajadores son informados o formados cuando se introducen nuevas tecnologías en el trabajo?

2.-Definicion Operacional:

Figura 38: El proceso de adaptación a los imperativos tecnológicos (INDICADOR)



Fuente: Elaboración propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel del proceso de adaptación a los imperativos tecnológicos, se considera el intervalo de (1- 5), como se muestra a continuación:

- ❖ Totalmente en desacuerdo (1)
- ❖ En desacuerdo (2)
- ❖ Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
- ❖ Desacuerdo (4)
- ❖ Totalmente de acuerdo (5)

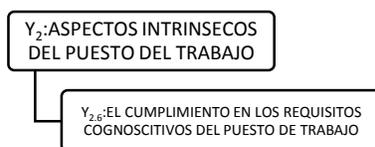
2.3.2.2.6 El cumplimiento con los requisitos cognoscitivos del puesto de trabajo (Y_{2.6})

1. Definición Conceptual.

¿Cuento con los requisitos esenciales para desempeñar mi puesto de trabajo?

2.-Definicion Operacional:

Figura 39: El cumplimiento con los requisitos cognoscitivos del puesto de trabajo



Fuente: Elaboración propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de cumplimiento con los requisitos Cognoscitivos y de experiencia del puesto de trabajo, se considera el intervalo de (1- 5), como se muestra a continuación:

- ❖ Totalmente en desacuerdo (1)
- ❖ En desacuerdo (2)
- ❖ Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
- ❖ Desacuerdo (4)
- ❖ Totalmente de acuerdo (5)

2.3.2.3 Clima organizacional (Y_3):

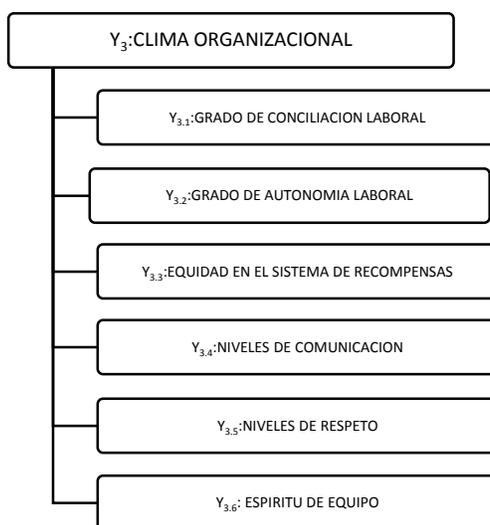
1. Definición Conceptual:

Aamodt, Michael en su escrito Psicología Industrial/Organizacional Un enfoque aplicado (2010, pág. 58) explica que:

El clima organizacional es la adaptación de los trabajadores a una variedad de situaciones con el objetivo de satisfacer sus necesidades y conservar su equilibrio emocional y la satisfacción de las necesidades de pertenencia a un grupo social.

2. Definición Operacional:

Figura 40: Dimensión Clima Organizacional



Fuente: Elaboración propia

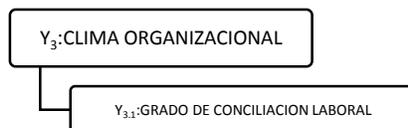
2.3.2.3.1 Grado de conciliación laboral ($Y_{3.1}$)

1. Definición Conceptual.

¿Estoy identificado con la institución y/o empresa?

2.-Definicion Operacional:

Figura 41: Grado de conciliación laboral (INDICADOR)



Fuente: Elaboración propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de grado de conciliación laboral, se considera el intervalo de (1- 5), como se muestra a continuación:

- ❖ Nunca (1)
- ❖ Rara vez (2)
- ❖ A veces (3)
- ❖ Frecuentemente (4)
- ❖ Siempre (5)

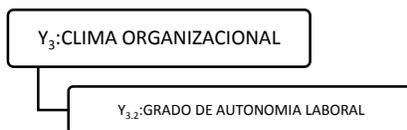
2.3.2.3.2 Grado de autonomía laboral (Y_{3.2})

1. Definición Conceptual.

¿Tengo el completo control de las decisiones que conciernen a mi puesto laboral?

2.-Definición Operacional:

Figura 42: Grado de autonomía Laboral (INDICADOR)



Fuente: Elaboración propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de grado de autonomía laboral, se considera el intervalo de (1- 5), como se muestra a continuación:

- ❖ Nunca (1)
- ❖ Rara vez (2)
- ❖ A veces (3)
- ❖ Frecuentemente (4)
- ❖ Siempre (5)

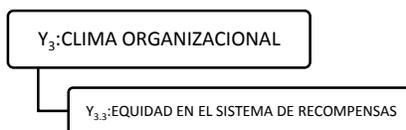
2.3.2.3.3 Equidad en el sistema de recompensas (Y_{3.3})

1. Definición Conceptual.

¿La remuneración que percibo está acorde al desempeño que realizo?

2.-Definición Operacional:

Figura 43: Equidad en el sistema de recompensas (INDICADOR)



Fuente: Elaboración propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de equidad en el sistema de recompensas, se considera el intervalo de (1- 5), como se muestra a continuación:

- ❖ Totalmente en desacuerdo (1)
- ❖ En desacuerdo (2)
- ❖ Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
- ❖ Desacuerdo (4)
- ❖ Totalmente de acuerdo (5)

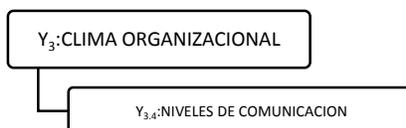
2.3.2.3.4 Niveles de comunicación (Y_{3.4})

1. Definición Conceptual.

¿Mi trabajo cuenta con los suficientes canales de comunicación entre todo el personal?

2.-Definición Operacional:

Figura 44: Niveles de Comunicación (INDICADOR)



Fuente: Elaboración propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de niveles de comunicación, se considera el intervalo de (1- 5), como se muestra a continuación:

- ❖ Nunca (1)
- ❖ Rara vez (2)
- ❖ A veces (3)
- ❖ Frecuentemente (4)
- ❖ Siempre (5)

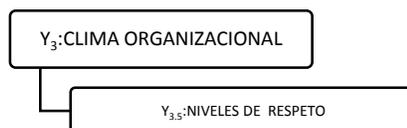
2.3.2.3.5 Niveles de respeto (Y_{3.5})

1. Definición Conceptual.

¿Siempre voy a tener respeto hacia los demás a pesar de cualquier conflicto?

2.-Definicion Operacional:

Figura 45: Niveles de respeto (INDICADOR)



Fuente: Elaboración propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de respeto, se considera el intervalo de (1- 5), como se muestra a continuación:

- ❖ Nunca (1)
- ❖ Rara vez (2)
- ❖ A veces (3)
- ❖ Frecuentemente (4)
- ❖ Siempre (5)

2.3.2.3.6 Espíritu de equipo (Y_{3.6})

1. Definición Conceptual.

¿Mi equipo me brinda protección cuando alguien me trata mal injustificadamente?

2.-Definicion Operacional:

Figura 46: Espíritu de equipo (INDICADOR)



Fuente: Elaboración propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de espíritu de equipo, se considera el intervalo de (1- 5), como se muestra a continuación:

- ❖ Nunca (1)
- ❖ Rara vez (2)
- ❖ A veces (3)
- ❖ Frecuentemente (4)

❖ Siempre (5)

2.3.2.4 Síntomas fisiológicos y psicológicos del estrés (Y₄):

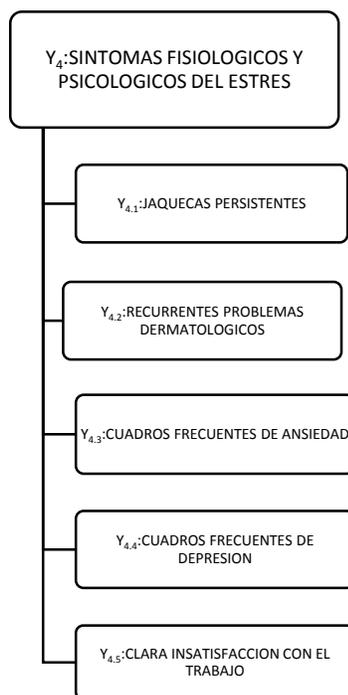
1. Definición Conceptual:

El estrés negativo (también llamado distrés), tiene importantes consecuencias fisiológicas, físicas y psicológicas para los empleados.

El distrés puede elevar los niveles de colesterol y presión arterial, lo cual puede derivar en infartos y apoplejías. Puede hacer que sea más difícil de controlar la diabetes y ocasionar ataques de pánico. En el estudio de la APA, tres cuartas partes de los empleados reportaron dolores de cabeza, fatiga y malestares estomacales. Cincuenta por ciento reportó que no dormía bien, lo cual puede provocar accidentes en el trabajo. Cuarenta y tres por ciento reportó que tenía malas dietas y que comía o bebía de más como una forma de sentirse mejor. Todos estos factores ocasionan peligrosos problemas de salud a los empleados. (Aamodt, 2010, págs. 592-593)

2.- Definición Operacional:

Figura 47: Dimensión Síntomas Fisiológicos y Psicológicos del Estrés



Fuente: Elaboración propia

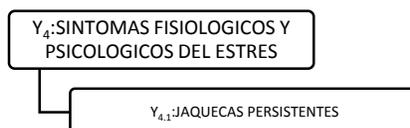
2.3.2.4.1 Jaquecas persistentes (Y_{4.1})

1. Definición Conceptual.

¿Sufro de dolores de cabeza de forma continua?

2.-Definición Operacional:

Figura 48: Jaquecas persistentes



Fuente: Elaboración propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel jaquecas persistentes, se considera el intervalo de (1- 5), como se muestra a continuación:

- ❖ Totalmente en desacuerdo (1)
- ❖ En desacuerdo (2)
- ❖ Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
- ❖ Desacuerdo (4)
- ❖ Totalmente de acuerdo (5)

2.3.2.4.2 Recurrentes problemas dermatológicos (Y_{4.2})

1. Definición Conceptual.

¿Durante el transcurso de mis actividades laborales tiendo a sudar excesivamente?

2.-Definición Operacional:

Figura 49: Recurrentes problemas dermatológicos



Fuente: Elaboración propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de recurrentes problemas dermatológicos, se considera el intervalo de (1- 5), como se muestra a continuación:

- ❖ Totalmente en desacuerdo (1)
- ❖ En desacuerdo (2)
- ❖ Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
- ❖ Desacuerdo (4)
- ❖ Totalmente de acuerdo (5)

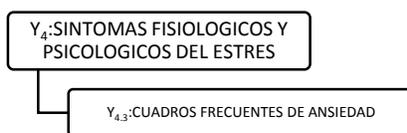
2.3.2.4.3 Cuadros frecuentes de ansiedad (Y_{4.3})

1. Definición Conceptual.

¿A medida que transcurre la jornada laboral, siento la necesidad de que acabe lo más antes posible?

2.-Definición Operacional:

Figura 50: Cuadros frecuentes de ansiedad



Fuente: Elaboración propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de cuadros frecuentes de ansiedad, se considera el intervalo de (1- 5), como se muestra a continuación:

- ❖ Nunca (1)
- ❖ Rara vez (2)
- ❖ A veces (3)
- ❖ Frecuentemente (4)
- ❖ Siempre (5)

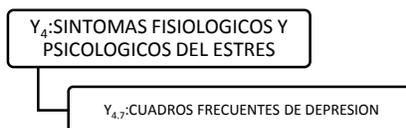
2.3.2.4.4 Cuadros frecuentes de depresión (Y_{4.4})

1. Definición Conceptual.

¿Tengo la sensación de estar cayéndome en pedazos?

2.-Definicion Operacional:

Figura 51: Cuadros frecuentes de depresión



Fuente: Elaboración propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de cuadros frecuentes de depresión, se considera el intervalo de (1- 5), como se muestra a continuación:

- ❖ Nunca (1)
- ❖ Rara vez (2)
- ❖ A veces (3)
- ❖ Frecuentemente (4)
- ❖ Siempre (5)

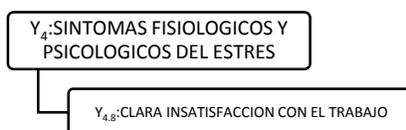
2.3.2.4.5 Clara insatisfacción con el trabajo (Y_{4.5})

1. Definición Conceptual.

¿Cuando salgo de mi trabajo, siento que recupero mi libertad?

2.-Definicion Operacional:

Figura 52: Clara insatisfacción con el trabajo



Fuente: Elaboración propia

3. Escala de ponderación de Likert

Para saber el nivel de la insatisfacción del trabajo, se considera el intervalo de (1- 5), como se muestra a continuación:

- ❖ Totalmente en desacuerdo (1)
- ❖ En desacuerdo (2)
- ❖ Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
- ❖ Desacuerdo (4)
- ❖ Totalmente de acuerdo (5)

CAPITULO III

METÓDOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

3.1.1. En cuanto a su finalidad

Aplicada: La investigación aplicada para Vara (2012) es:

El interés de la investigación aplicada es práctico, pues sus resultados son utilizados inmediatamente en la solución de problemas empresariales cotidianos. La investigación aplicada normalmente identifica la situación problema y busca, dentro de las posibles soluciones, aquella que pueda ser la más adecuada para el contexto específico. (pág. 202)

Entonces podemos indicar que la investigación es de tipo empresarial que busca una solución al problema descrito en la empresa J&V Resguardo S.A.C sucursal Cusco, provincia del Cusco periodo 2018 – 2019, asimismo se dará a conocer el nivel de estrés laboral al cual están sometidos los trabajadores de la empresa y el nivel de conocimiento de inteligencia emocional.

3.1.2. En cuanto al diseño de la investigación No Experimental:

Los autores Hernández, Fernández, & Baptista (2014) indican que es:

La investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se da en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. (pág. 152)

En cuanto al diseño la investigación se limita a solo observar nuestras variables de investigación Inteligencia Emocional y Estrés Laboral, de los trabajadores de la empresa J&V Resguardo S.A.C, sucursal Cusco de la provincia del Cusco periodo 2018- 2019.

3.1.3 En cuanto a la naturaleza de los datos manejados

- **Cuantitativa:** “su objetivo es medir y estimar valores y el uso de la estadística es elevada y aplicable”. (Vara, 2012, pág. 206)

Asimismo Hernández, Fernández, & Baptista (2014) dicen: “Que el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (pág. 4)

En la empresa J&V Resguardo S.A.C, sucursal Cusco, provincia del Cusco, realizamos encuestas y comprobamos la hipótesis general mediante el índice de correlación que se obtuvo en el procesamiento de la información estadística.

- **Cualitativa:** “su objetivo es explorar, describir, significar realidades complejas y cotidianas y el uso de la estadística es baja, casi poco”. (Vara, 2012, pág. 206)

Por otro lado el enfoque cualitativo para los autores Hernández, Fernández, & Baptista (2014): “es utilizar la recolección y análisis de datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.” (pág. 7)

3.1.4 En cuanto a la prolongación en el tiempo del estudio

Longitudinal: Los autores Hernández, Fernández, & Baptista (2014) dicen que “los diseños longitudinales recolectan datos en diferentes momentos o periodos para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y consecuencias.” (pág. 159)

Y para Vara (2012) “estudian las variables a lo largo de un tiempo que puede ser continuo o periódico pero que ya ha ocurrido.” (pág. 210)

En J&V Resguardo S.A.C, sucursal Cusco de la provincia de Cusco, se realizó cuatro observaciones, durante el periodo 2018, 2019, y se aplicó las encuestas, para observar los cambios que suceden en cada observación, cada tres meses.

3.2 Nivel de la investigación

3.2.1 Correlacional:

“Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.” (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014, pág. 93)

Es correlacional cuando se tiene que medir el grado de relación que existe entre dos variables. El trabajo de investigación se efectuó por el análisis de correlación entre Inteligencia Emocional y Estrés Laboral de los trabajadores de la empresa J&V Resguardo S.A.C, sucursal Cusco de la provincia del Cusco. Periodo 2018-2019.

3.2.2 Descriptiva:

“Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.” (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014, pág. 92)

Asimismo los autores Schmelke, Schmelkes en su escrito “Manual para la presentación de anteproyectos e informes de investigación” (2010) dicen;

Cuando no existe información sobre algún tema la investigación descriptiva es útil. El primer paso consiste en presentar la información tal cual es. El objetivo de este tipo de investigación es

exclusivamente describir; en otras palabras, indicar cuál es la situación en el momento de la investigación. Tu informe debe contener el ser, no él debe ser. (págs. 52,53)

La investigación para el PE1, PE2 es descriptiva, y se identificó mediante la encuesta el nivel de conocimiento de la Inteligencia Emocional y Estrés laboral de los trabajadores de la empresa de seguridad J&V Resguardo SAC, sucursal Cusco de la provincia del Cusco.

3.3 Método de investigación:

3.3.1 Método hipotético deductivo:

Según Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, en su escrito “Metodología de la investigación cuantitativa- cualitativa y redacción de la tesis” (2014) indican:

Que el método hipotético deductivo consiste en ir de la hipótesis a la deducción para determinar la verdad o falsedad de los hechos procesos o conocimientos mediante el principio de falsación, propuesto por Karl Popper y lo comprenden cuatro pasos.

- a) Observación de los problemas
- b) Hipótesis
- c) Deducción de consecuencias contrastables de la hipótesis
- d) Observación o Verificación (pág. 136)

3.3.2 Método estadístico:

Es el procedimiento de obtención del coeficiente de correlación, los autores Hernández, Fernández, & Baptista (2014) dicen: el coeficiente de correlación de Pearson se calcula a partir de las puntuaciones obtenidas en una muestra en dos variables.

Procesamiento y análisis de la información:

a) consolidación del valor cuantitativo de cada una de las variables en el ESQUEMA DE OPERACIONALIZACION en cada una de las 04 observaciones.

b) cuadro resumen que muestre los valores de X i Y en cada una de las observaciones.

c) Representación gráfica en el 1° CUADRANTE CARTESIANO, trasladando los datos a los ejes de las abscisas y ordenadas e identificando los puntos de valores y así obtener la gráfica de la función matemática.

d) determinación de la función matemática, que es la expresión algebraica que se constituirá en la “Ley de la investigación”. P. ejem.: $Y = a + b X$

Entonces: $EL = a + b * IE$.

e) Calculo del coeficiente de correlación de Pearson y determinación de su valor en la escala estadística apropiada: $-1 \dots 0 \dots +1$

3.4 Obtención de la información

3.4.1 Fuentes primarias:

3.4.1.1 Muestreo no probabilístico por conveniencia a la investigación

Se conforman 2 grupos:

- a) Información primaria en cuanto a los indicadores referidos a la inteligencia emocional, dirigida al personal administrativo de la Sucursal- Cusco, conformada por 15 trabajadores de cada nivel organizacional en cada observación, durante el periodo que comprende la investigación.

Tabla 5: Relación de puestos administrativos J&V Resguardo S.A.C. Sucursal Cusco

Nro.	Nombre del puesto	cantidad
1	Jefe regional	1
2	Jefe de operaciones	1
3	Supervisores	4
4	Asistente Administrativo	1
5	Controlador de calidad	2
6	Instructores	1
7	Centro de control	3
8	Almacenero	1
9	Secretaria	1
	Total	15

Fuente: Elaboración de J&V Resguardo S.A.C.

- b) información primaria en cuanto al personal que presta los servicios de seguridad privada de la Sucursal – Cusco, conformada por 70 agentes de seguridad privada, en cada observación, durante el periodo que comprende la investigación.

Tabla 6: puestos de vigilancia de la Provincia del Cusco

N°	Departamento	Día	Noche	Cliente	Dirección	Distrito
1	Cusco	1	1	ALICORP SAA	Calle Alfredo Yopez D-2	Wanchac
2	Cusco	1	1	BLUE MARLIN BEACH CLUB S.A.	Calle Quillichapata N° 246-600	Cusco
3	Cusco	1	1	CONDOR TRAVEL S.A.C.	Av. Velasco Astete A -1 - 2 - 3	Wanchac
4	Cusco	1	1	G W YICHANG & CIA S A	Av. La Cultura 3081 Interior Marcavalle Lote 6	Wanchac
5	Cusco	1	1	GEMMA NEGOCIOS S.A.C.	Av. Pachacutec S/N	Wanchac
6	Cusco	0	1	GESTION DE SERVICIOS AMBIENTALES S.A.C.	Angostura S/N	Saylla
7	Cusco	1	1	INCA RAIL S.A.C.	Portal de Panes N° 105	Cusco
8	Cusco	1	1	INCA RAIL S.A.	Av. Sol 843	Cusco
9	Cusco	2	2	INVERSIONES NACIONALES DE TURISMO S.A.	Plazoleta Santo Domingo Nro. 259	Cusco
10	Cusco	2	0	LAN PERU S.A.	Aeropuerto velasco Astete S/N	Wanchac
11	Cusco	11	0	LAN PERU S.A.	Aeropuerto velasco Astete S/N	Wanchac
12	Cusco	0	1	NESSUS HOTELES PERU S.A	Plazoleta Parque de la Madre 144 - B	Cusco
13	Cusco	1	0	NESSUS HOTELES PERU S.A	Calle Santa Catalina Angosta N° 149	Cusco
14	Cusco	1	0	NESSUS HOTELES PERU S.A	Calle San Agustin N° 371	Cusco
15	Cusco	2	1	NESSUS HOTELES PERU S.A	Portal Espinar N° 142	Cusco
16	Cusco	0	1	NESSUS HOTELES PERU S.A	alle Chihuampata N° 378	Cusco
17	Cusco	1	1	NESSUS HOTELES PERU S.A	Limacpampa Chico N° 473	Cusco
18	Cusco	1	0	QUIMICA SUIZA S.A.	Av. Las Americas E - 17	Wanchac
19	Cusco	1	1	RED DE ENERGIA DEL PERU S.A	Urb. Tupac Amaru S/N	San Jeronimo
20	Cusco	1	0	RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS	Av. Humberto Villalunda G - 5	Wanchaq
21	Cusco	1	0	SUPERDEPORTE PLUS PERU S.A.C.	Av. La Cultura interior Real Plaza	Wanchac
22	Cusco	1	1	TRANSALTISA S.A.	Av. 2 L-B 6 Larapa	San Jeronimo
23	Cusco	2	1	UNIMAQ S.A.	APV. Inticancha S/N	San Jeronimo
24	Cusco	1	1	COLEGIOS PERUANOS S. A	Av. 2 LOTE B - 6 Larapa	San Jeronimo
25	Cusco	1	1	LIMA GAS S.A	Av. Republica de chile B - 5	Wanchac
26	Cusco	1	1	INVERSIONES Y PROPIEDADES S.A.	Parque Industrial Av. Republica de Uruguay	Wanchac
27	Cusco	1	0	KOMATSU-MITSUI MAQUINARIAS PERU S.A.	Prolongacion av. La Cultura 2842	San Sebastian
28	Cusco	5	5	REAL PLAZA S.R.L.	Av. Collasuyo 2964	Wanchac
29	Cusco	1	1	SOCIEDAD SUIZO PERUANA DE EMBUTIDOS SA.	Parque Industrial B - 8	Wanchac
Total Puestos		70				

Fuente: Elaboración de J&V Resguardo S.A.C.

3.4.1.2 Por juicio de experto

Para el Psicólogo Ortega Zea Manuel Jesús, Magister en Educación en psicología educativa, Magister en Gestión Pública, con Diplomado en Recursos Humanos, menciona la inteligencia emocional y el estrés laboral de la siguiente manera:

❖ **Inteligencia emocional**

Es la habilidad para reconocer las emociones de otros y sobre todo identificar adecuadamente los sentimientos y emociones personales; regularlos y de esta manera direccionar correctamente los pensamientos y acciones sin perjudicar ni dañar a otros.

❖ **Estrés laboral**

Es un estado de tensión física o emocional que se suele presentar durante la jornada laboral o durante la realización específica de una actividad que se caracteriza por el conjunto de reacciones a nivel corporal como sudoración, taquicardia, ahogo y a nivel psicológico como cambios de humor, depresión, ansiedad, etc.

3.4.2 Fuentes secundarias:

3.4.2.1 Inteligencia emocional

Los autores Cherniss y Goleman en su libro *Inteligencia emocional en el Trabajo* (2005): Mencionan la definición de la inteligencia emocional de los autores Mayer, Salovey y Carruso, que definen como la capacidad de percibir y expresar emociones, de asimilar las emociones en el pensamiento, de comprender y razonar con las emociones y de regular las emociones en unos mismo y en los demás.

Por otra parte la autora Adele (*50 Actividades para Desarrollar la Inteligencia Emocional*, 2000) dice “La inteligencia emocional explica el porqué, a pesar de tener la misma capacidad intelectual, formación o experiencia, algunas personas destacan mientras que otras del mismo calibre intelectual se quedan rezagadas”.

3.4.2.1 Estrés laboral

Para Guillen, Guil, & Mestre (2000) según definición de Karasek (1981) es “una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas del trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control o grado de libertad de decisión del trabajador”. (pág. 274)

Por otra parte Alberto Orlandini (1999) denomina al estrés ocupacional como “al malestar y a las enfermedades ocasionadas por las tareas y las instituciones donde se trabaja”. (págs. 143-144)

CAPITULO IV

CARACTERIZACION DEL MARCO INSTITUCIONAL

4.1 Caracterización, dirección estratégica

4.1.1 Reseña historia de J&V Resguardo SAC:

J&V Resguardo S.A.C. es una empresa peruana líder en el rubro de seguridad, dedicada a brindar servicios de vigilancia privada, seguridad personal y guardianía, con más de 26 años en el mercado nacional, fundada en el año 1989 por los hermanos Javier Calvo Pérez y Pablo Calvo Pérez. La empresa inició operaciones, brindando servicios a su primer cliente con 4 agentes de seguridad.

En el año 1999 nace la marca Liderman para dignificar al sector de vigilancia. La razón del cambio se da a raíz de un comercial de televisión que ridiculizaba a los “guachimanes” en 1998. Se trataba del spot publicitario “Yungay” en el que una turista de habla inglesa intentaba seducir sin éxito a un vigilante diciéndole “you...guy”. El vigilante no le entendió y creyó que le estaba preguntando por la calle “Yungay” y envió a la desconcertada turista a esa dirección. El spot fue muy popular, pero contraproducente. Los agentes de seguridad se sintieron ofendidos y muchos renunciaron.

En el año 2002 inicia operaciones en el país vecino Ecuador. En 2016 Se realizó la compra de una compañía de vigilancia en Chile, la cual representó otro paso importante en la internacionalización. Lanzamiento de Robotman e inicio de operaciones de Liderman Chile. Hoy, son más de 17000 miembros de esta gran familia, con presencia en Perú, Ecuador y Chile.

4.1.2 Descripción de J&V Resguardo SAC.

- ❖ Nombre o razón social: J & V RESGUARDO S.A.C.
- ❖ RUC: 20100901481
- ❖ Tipo de empresa: SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
- ❖ Nombre Comercial: Liderman
- ❖ Actividad Comercial: Principal - CIIU 74927 - Activ. De investigación y seguridad, Secundaria 1 - CIIU 93098 – otras activid. De tipo servicio NCP.
- ❖ Dirección legal: Av. Defensores del morro demonizado lote 17 de la sección c lote. 17 int.c urb. del fundo la villa (1620 defensores del morro exav. Huaylas) Lima- Chorrillos.

4.1.3 Misión

“Atender con máxima eficiencia, los asuntos de seguridad delegados por nuestros clientes, para que se puedan enfocar en su operación principal; destacándoles el mejor talento humano respaldado por la cultura Liderman”

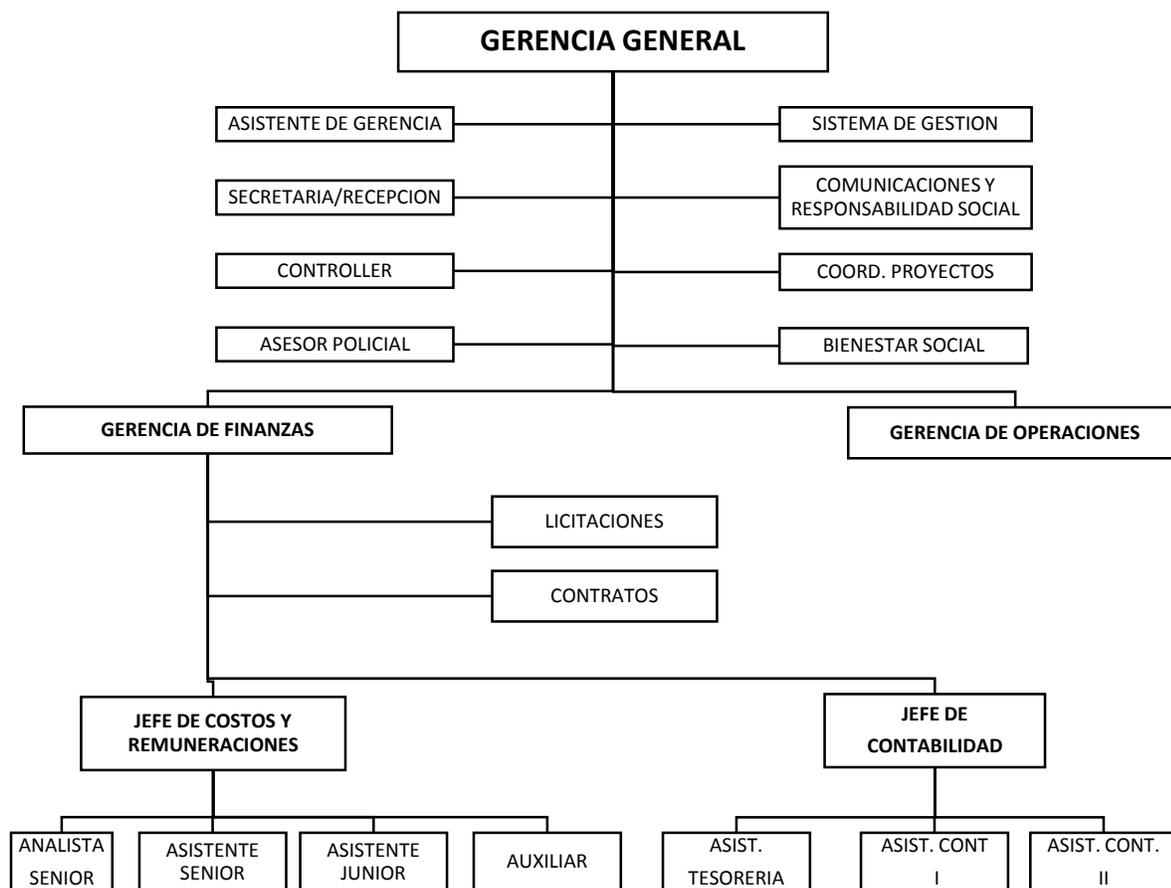
4.1.4 Visión

“Brindar un servicio especializado, priorizando la calidad, cuidado del medio ambiente, protección de la vida y salud; para superar las necesidades conocidas y no conocidas aún por nuestros clientes.”

4.1.5 Valores

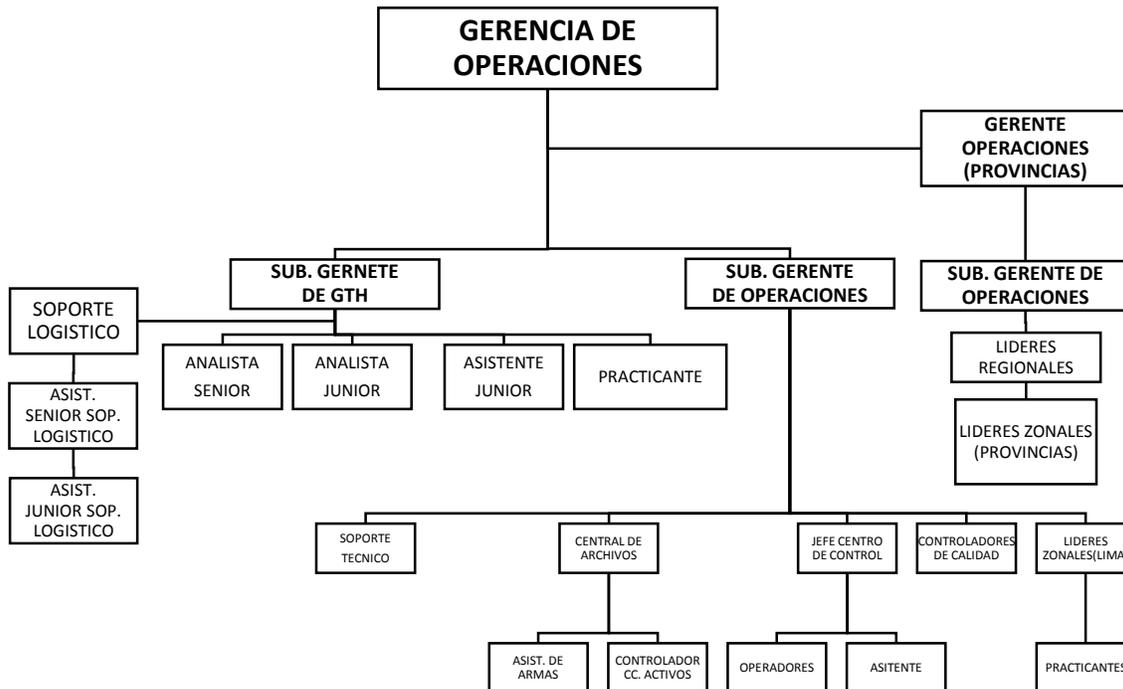
- ❖ Honestidad
- ❖ Creatividad e Innovación.
- ❖ Solidaridad.
- ❖ Comunicación.
- ❖ Vocación por la Felicidad.
- ❖ Trabajo en Equipo.
- ❖ Sentido del humor.

Figura 53: Organigrama Estructural



Fuente: Manual del Sistema de Gestión Integrado J&V Resguardo

Figura 54: Gerencia de operaciones



Fuente: Manual del Sistema de Gestión Integrado J&V Resguardo

4.2 Recursos organizacionales

- Recursos humanos (RRHH)

Sub. Gerente de Gestión de Talento Humano.

Analista Sénior

Analista Junior

Asistente Junior

Practicante

- Recursos materiales

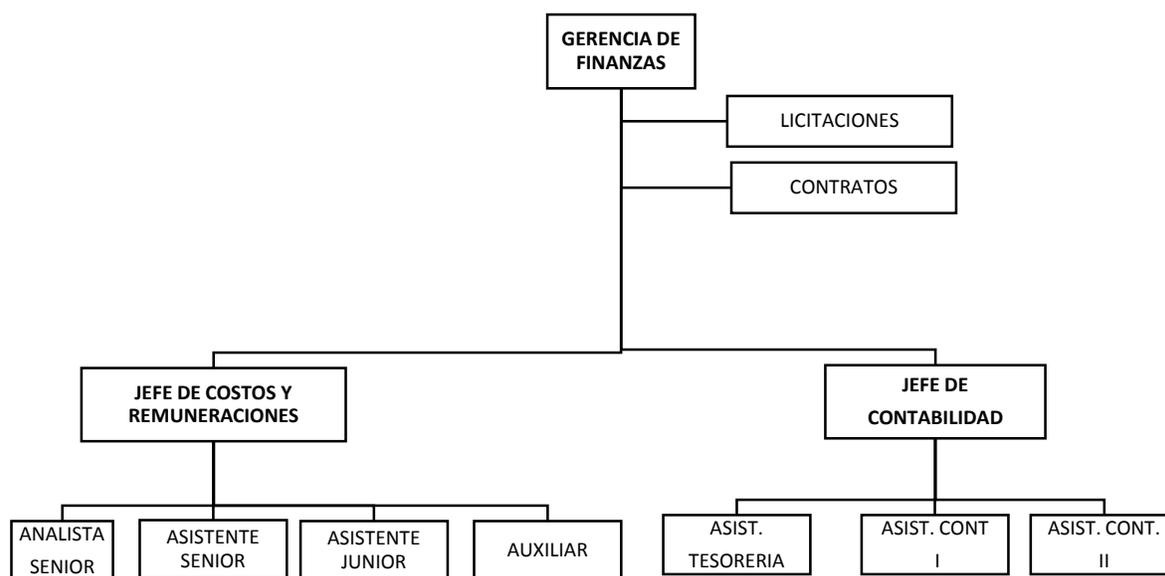
Soporte Logístico

Asistente Sénior Soporte Logístico

Asistente Junior Soporte Logístico

- Recursos financieros

Figura 55: gerencia de finanzas



Fuente: Manual del Sistema de Gestión Integrado J&V Resguardo

4.3 Situación económica – financiera

4.3.1 Utilidad

Los resultados de J&V Resguardo Sac consolidado del año 2018 ascendieron a una ganancia de S/. 3.4 millones.

Al cierre del ejercicio el costo de ventas consolidado alcanzó a S/. 535.7 millones, representando un 89.9% de las ventas netas, arrojándonos un margen bruto de S/. 59.6 millones, el mismo que representa el 11% de las ventas netas. Los gastos administrativos alcanzaron a S/. 40.1 millones, los gastos de ventas S/. 2.0 millones y otros gastos S/. 3.0 millones.

Los gastos financieros netos fueron de S/. 4.2 millones, por los intereses de los financiamientos obtenidos; así como una pérdida por diferencia de cambio de S/. 1.1 millones por la apreciación del dólar frente al sol impactando en el precio de adquisición de los equipos importados y los préstamos en moneda extranjera.

En consecuencia, la utilidad de J&V Resguardo Sac consolidado antes del impuesto a la Renta y Participación de los Trabajadores alcanzó S/. 9.0 millones la que una vez deducida el impuesto a la Renta (S/. 5.6 millones) nos arroja una ganancia neta de S/. 3.4 millones.

El activo total de J&V Resguardo S.A.C individual alcanza los S/. 67.4 millones, en tanto el activo consolidado de las subsidiarias alcanza los S/. 179.4 millones.

Los pasivos consolidados ascendieron a S/. 139.2 millones, representando el corriente el 92% y los de largo plazo el 8% siendo lo más saltante nuestra deuda a corto plazo por préstamos obtenidos con motivo de la operatividad.

El patrimonio de J&V Resguardo S.A.C al cierre del 2018 alcanza los S/.45.6 millones. El patrimonio consolidado disminuye en S/.5.5 millones a S/.40.1 millones. El patrimonio neto disminuyó respecto al trimestre anterior básicamente como consecuencia del ajuste realizado por implementación de la norma internacional de información financiera NIIF 9 de las subsidiarias, específicamente por la pérdida esperada de las cuentas por cobrar comerciales.

Tabla 7: Balance general al 31.12.2018 (en millones de soles)

Activo Corriente	67.4	Pasivo Corriente	139.2
Caja	67.4	CXP(Proveedores)	
CxC		Tributos	
Inventarios		Remuneración por pagar	
		Parte cte. Deuda CP	128.1
Activo no Corriente		Pasivo no corriente	
Activos fijos	112	Deuda LP	11.1
		Patrimonio	40.1
		Capital	
		Ut. Retenidas	
Total activos	179.4	Total pasivo + patrimonio	179.4

Fuente: Memoria de J&V Resguardo S.A.C

Tabla 8: Estados de pérdidas y ganancias del 01.01.2018 al 31.12.2018 (en millones de soles)

Ventas	595.3
Costo de Ventas	535.7
Utilidad Bruta	59.6
Gastos Administrativos	40.1
Gastos de Venta	5
Utilidad Operativa	14.5
Gastos Financieros	5.3
Utilidad antes de Impuestos	9
Impuesto a la Renta	5.6
Utilidad Neta	3.4

Fuente: Memoria de J&V Resguardo S.A.C

4.4 Procesos

Según el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de Liderman, las funciones y responsabilidades de los trabajadores son:

Artículo 52.- En materia de prevención de riesgos laborales, los trabajadores tienen las siguientes obligaciones:

- Cumplir con las normas reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo y con las instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos directos.
- Usar adecuadamente los instrumentos y materiales de trabajo, así como los equipos de protección personal y colectiva.
- No operar o manipular equipos, maquinarias, herramientas u otros elementos para los cuales no hayan sido autorizados y, en caso necesario ser capacitados.

- Cooperar y participar en el proceso de investigación de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales cuando la autoridad competente lo requiera o cuando a su parecer los datos que conocen ayuden al esclarecimiento de las causas que los originaron.
- Velar por el cuidado integral de su salud física y mental, así como por el de los demás trabajadores que dependan de ellos durante el desarrollo de sus labores.
- Someterse a los exámenes médicos a que estén obligados por norma expresa así como a los procesos de rehabilitación integral.
- Participar en los organismos paritarios, en los programas de capacitación y otras actividades destinadas a prevenir los riesgos laborales que organice el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, jefe inmediato o Gerencia General.
- Comunicar al empleador todo evento o situación que ponga o pueda poner en riesgo su seguridad y salud o las instalaciones físicas; debiendo adoptar inmediatamente, de ser posible, las medidas correctivas del caso.
- Reportar a los representantes o delegados de seguridad, de forma inmediata, la ocurrencia de cualquier incidente o accidente de trabajo.
- Concurrencia obligatoria a la capacitación y entrenamiento sobre Seguridad y Salud en el Trabajo.

4.5 Tecnologías de tics

4.5.1 Servicio de monitoreo

1. Se realiza durante las 24 horas los 365 días del año desde nuestra central ubicada en: Av. Cesar Vallejo 1176, Lince, Lima Perú.

2. Para efectos del servicio se cuenta con las receptoras de alarmas digitales y analógicas, así como de una central telefónica digital y un pool de operadores atentos a cualquier señal.

4.5.2 Recepción de señales de aperturas y cierres

1. Nuestra Central recibe las señales de activación y desactivación de las alarmas las mismas que se toman como aperturas y cierres de local

2. Debe tenerse en cuenta que cada sistema de alarma tiene una o varias claves autorizadas que le permiten operar el sistema. Cuando se recibe una señal de apertura, nuestro software registra el nombre de la persona cuya clave fue utilizada para ejecutar esta operación (previa información entregada por el cliente). Desde el momento que se utiliza una clave correcta, el equipo no genera una señal de alarma, sino más bien una señal administrativa rutinaria, por lo que no será verificada.

3. Para el caso de locales comerciales, se consideran aperturas “extrañas” aquellas que se realizan en horarios totalmente fuera de lo común como a altas horas de la noche o madrugadas, estas actividades pueden ser verificadas por nuestra central.

4. Si el sistema de alarmas es desactivado con una clave valida no será necesaria su verificación.

5. No es responsabilidad de la Central de Alarmas el activar o desactivar el sistema de alarmas remotamente ni verificar diariamente el estado de apertura o cierre de cada local.

6. Es responsabilidad del cliente el activar su alarma cada vez que sea necesario.

Pautas Monitoreo Total Connect 2.0

La plataforma Total Connect de Honeywell, permite al usuario tener una conectividad virtual a través de internet en PC's, laptops y equipos móviles con tecnología Android, iPhone, iPad y BlackBerry (en algunas versiones) a su sistema de alarmas y realizar funciones del panel como si estuviese frente al teclado, así como recibir notificaciones y alertas emitidas por el Panel.

Asimismo, le permite al usuario personalizar su sistema de alarmas, creando usuarios y notificaciones por mail a los usuarios que designe sobre diversos eventos como corte de energía eléctrica, aperturas, cierres, activación de sensores de movimiento, etc. De igual manera, le permite al usuario ingresar a su historial de uso de la alarma en el momento que desee.

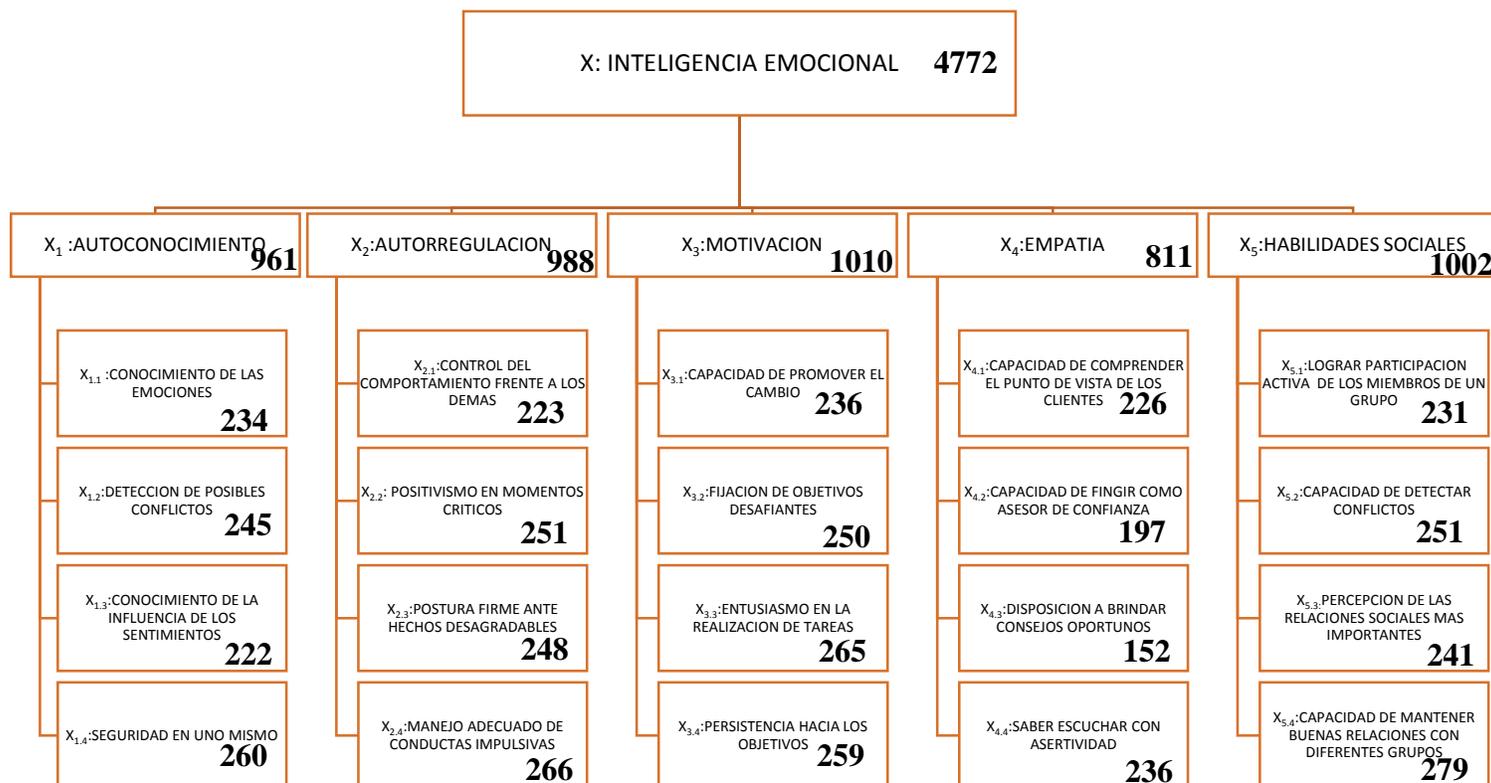
CAPITULO V

ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

5.1.1 Prueba de hipótesis para el problema general:

1.- PRIMERA OBSERVACIÓN TRIMESTRAL, COMPRENDIDA EN LOS MESES DE JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE DEL 2018.



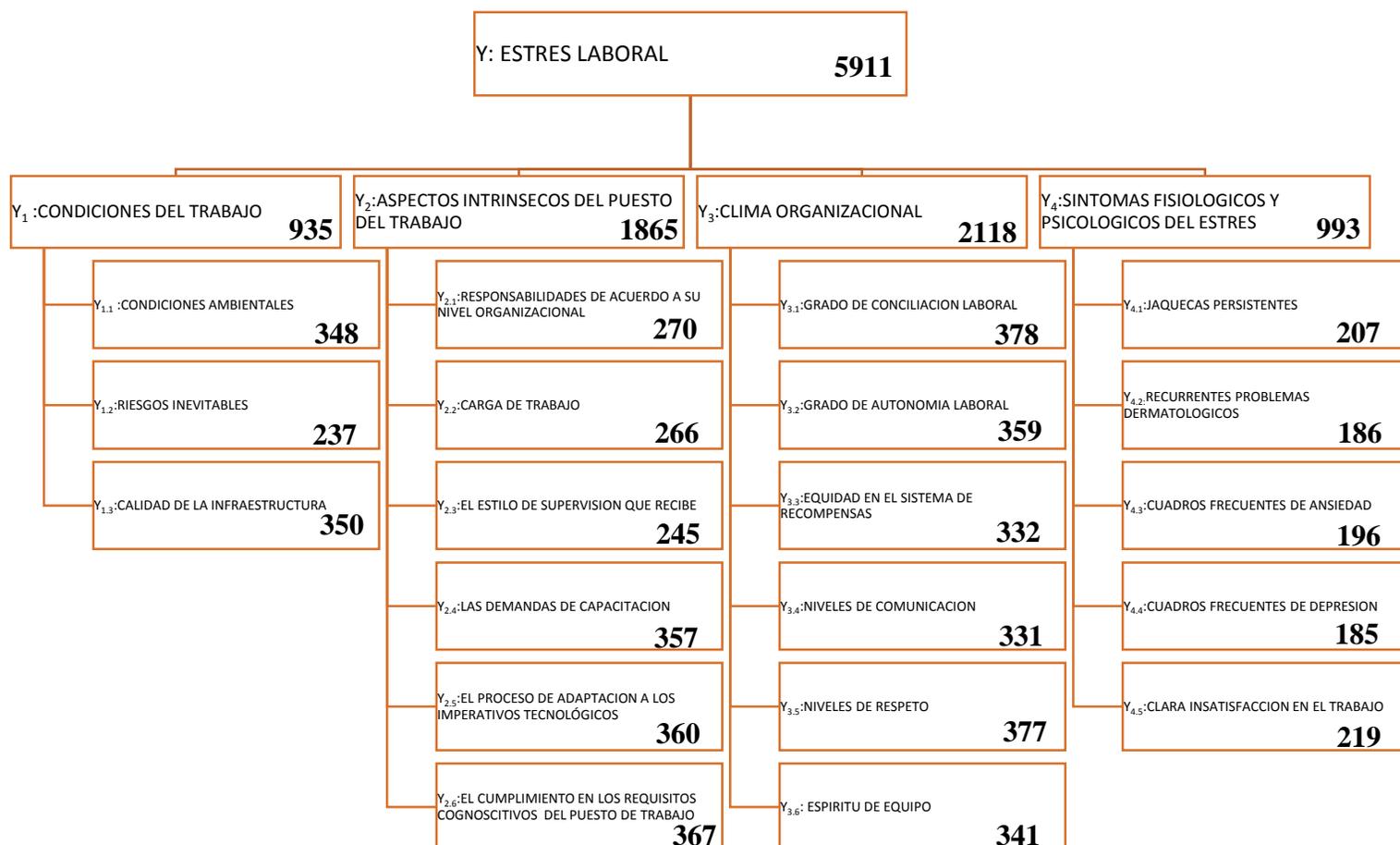
Fuente: elaboración propia

Para los puntajes de observación se utilizó la herramienta de la escala de Likert dando los siguientes valores:

Valor	Escala de Likert.
0	Nunca
1	Rara Vez
2	A veces
3	Frecuentemente
4	siempre

La cuantificación de los datos se realizó en base al cuestionario realizado de inteligencia emocional que se adjunta en el anexo 3.

1.- PRIMERA OBSERVACIÓN TRIMESTRAL, COMPRENDIDA EN LOS MESES DE JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE DEL 2018.



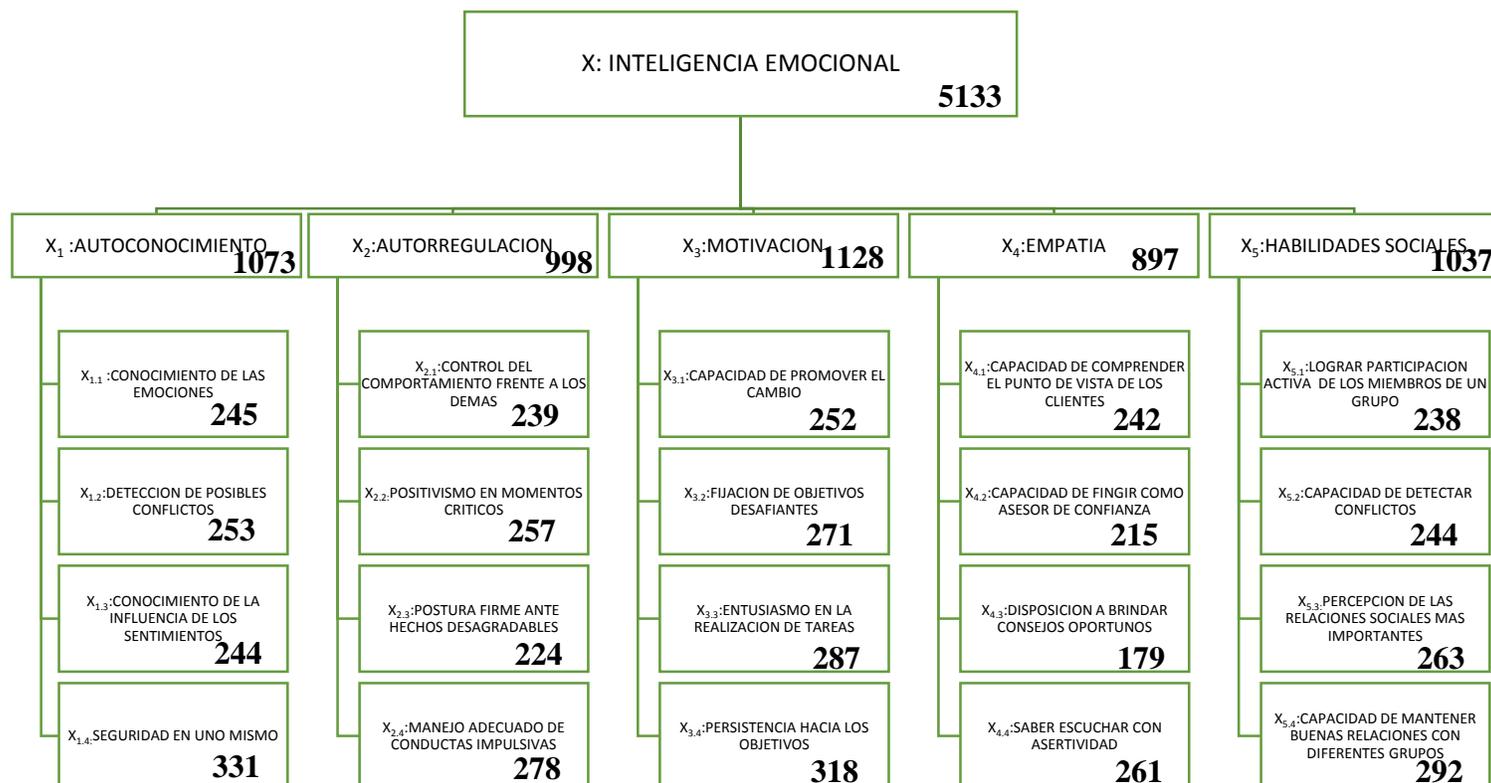
Fuente: elaboración propia

Para los puntajes de observación se utilizó la herramienta de la escala de Likert dando los siguientes valores:

Valor	Escala de Likert.
0	Totalmente en desacuerdo
1	En desacuerdo
2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
3	De acuerdo
4	Totalmente de acuerdo

La cuantificación de los datos se realizó en base al cuestionario realizado de estrés laboral que se adjunta en el anexo 3.

2.-SEGUNDA OBSERVACIÓN TRIMESTRAL, COMPRENDIDA EN LOS MESES DE OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE DEL 2018.



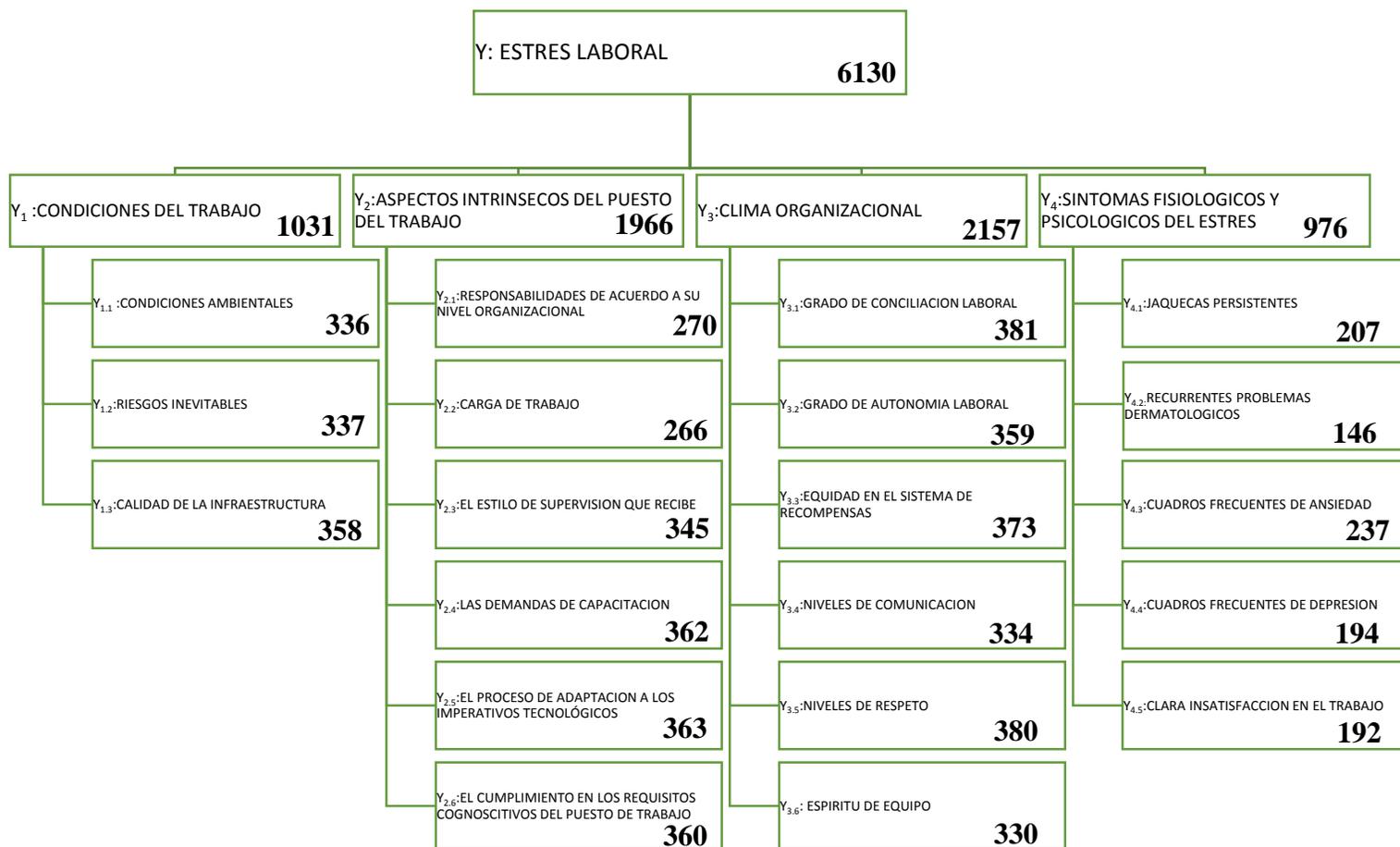
Fuente: elaboración propia

Para los puntajes de observación se utilizó la herramienta de la escala de Likert dando los siguientes valores:

Valor	Escala de Likert.
0	Nunca
1	Rara Vez
2	A veces
3	Frecuentemente
4	siempre

La cuantificación de los datos se realizó en base al cuestionario realizado de inteligencia emocional que se adjunta en el anexo 3.

2.-SEGUNDA OBSERVACIÓN TRIMESTRAL, COMPRENDIDA EN LOS MESES DE OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE DEL 2018.



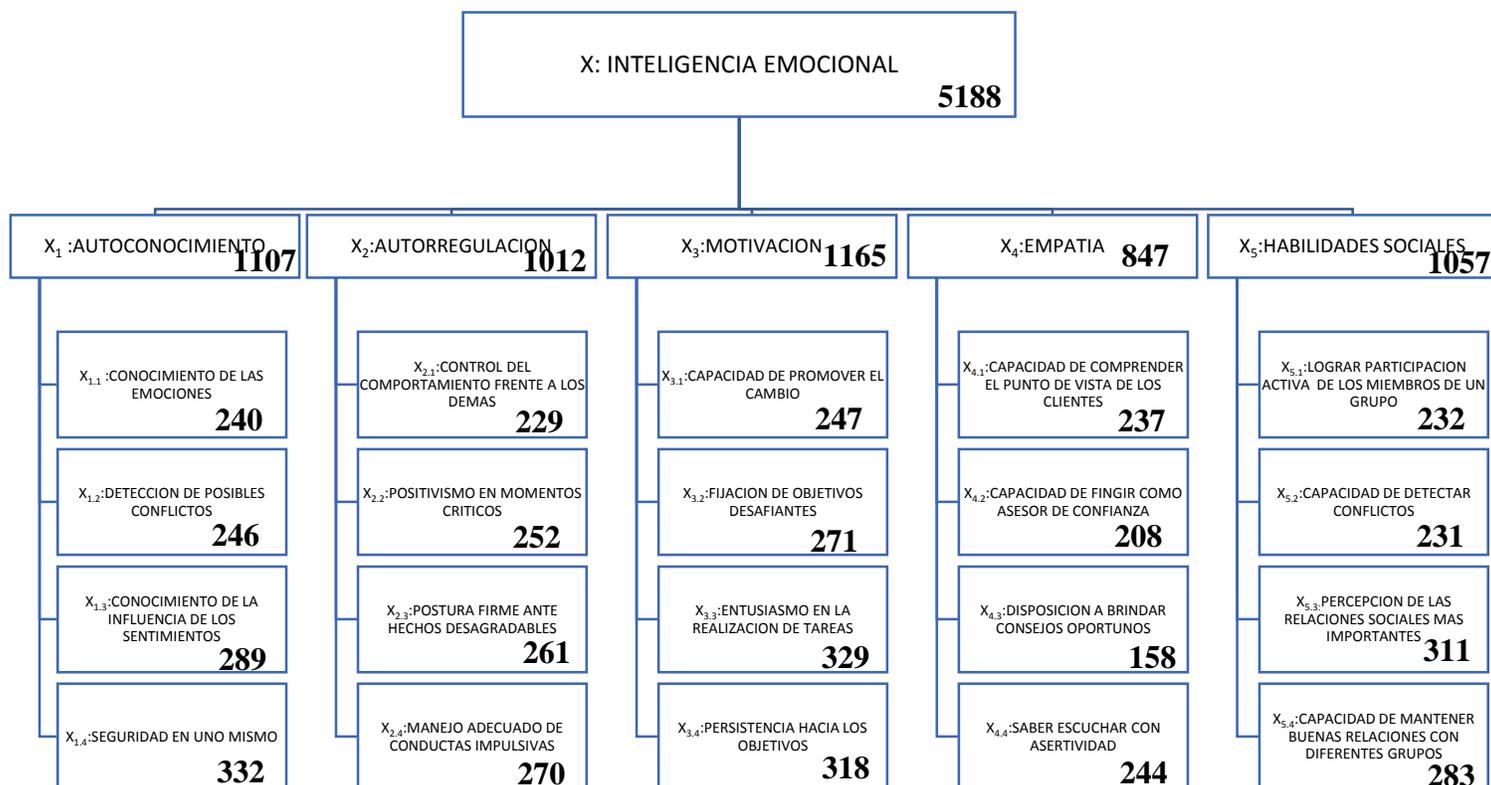
Fuente: elaboración propia

Para los puntajes de observación se utilizó la herramienta de la escala de Likert dando los siguientes valores:

Valor	Escala de Likert.
0	Totalmente en desacuerdo
1	En desacuerdo
2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
3	De acuerdo
4	Totalmente de acuerdo

La cuantificación de los datos se realizó en base al cuestionario realizado de estrés laboral que se adjunta en el anexo 3.

3.- TERCERA OBSERVACIÓN TRIMESTRAL, COMPRENDIDA EN LOS MESES DE ENERO, FEBRERO, MARZO DEL 2019.



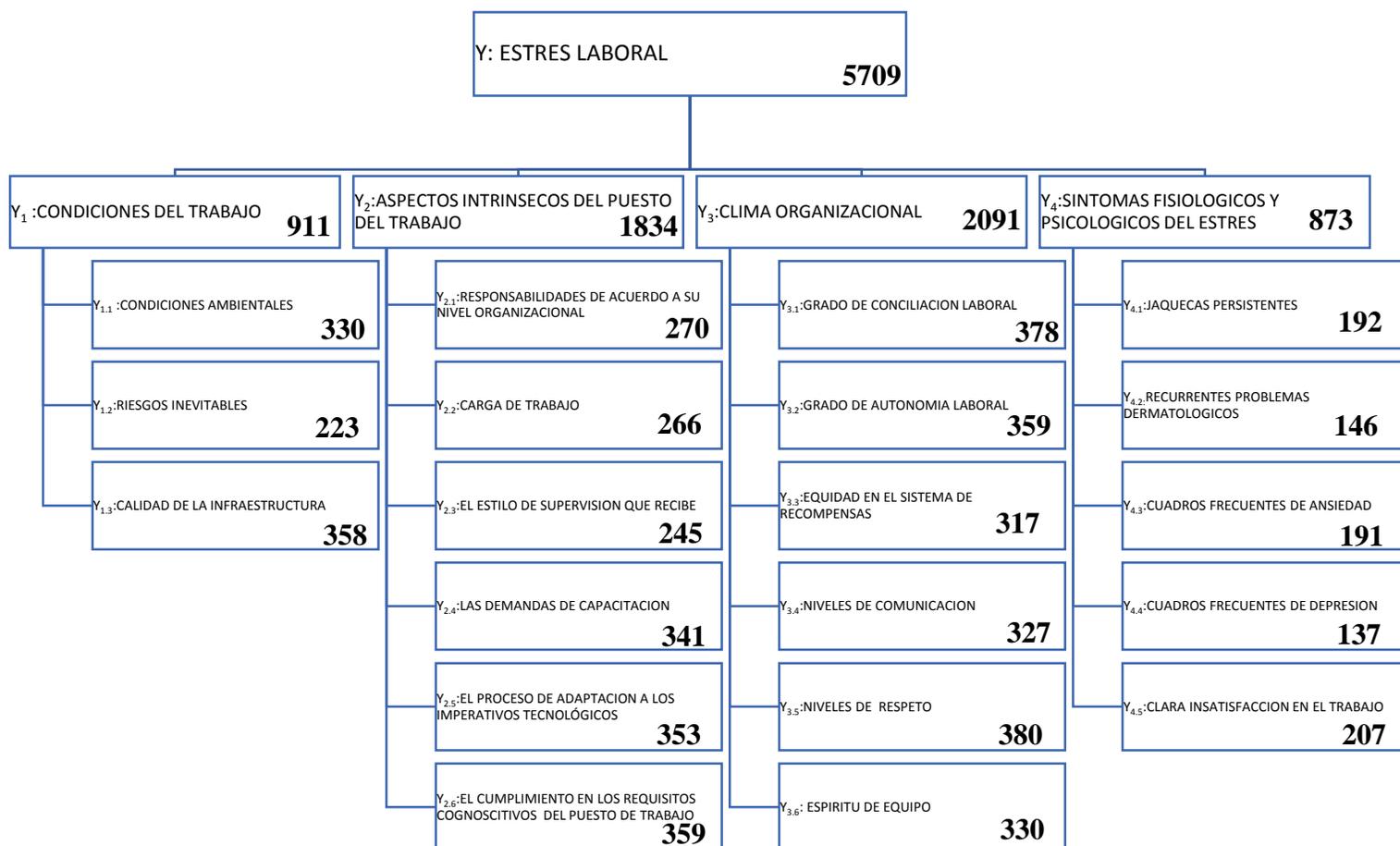
Fuente: elaboración propia

Para los puntajes de observación se utilizó la herramienta de la escala de Likert dando los siguientes valores:

Valor	Escala de Likert.
0	Nunca
1	Rara Vez
2	A veces
3	Frecuentemente
4	siempre

La cuantificación de los datos se realizó en base al cuestionario realizado de inteligencia emocional que se adjunta en el anexo 3.

3.- TERCERA OBSERVACIÓN TRIMESTRAL, COMPRENDIDA EN LOS MESES DE ENERO, FEBRERO, MARZO DEL 2019.



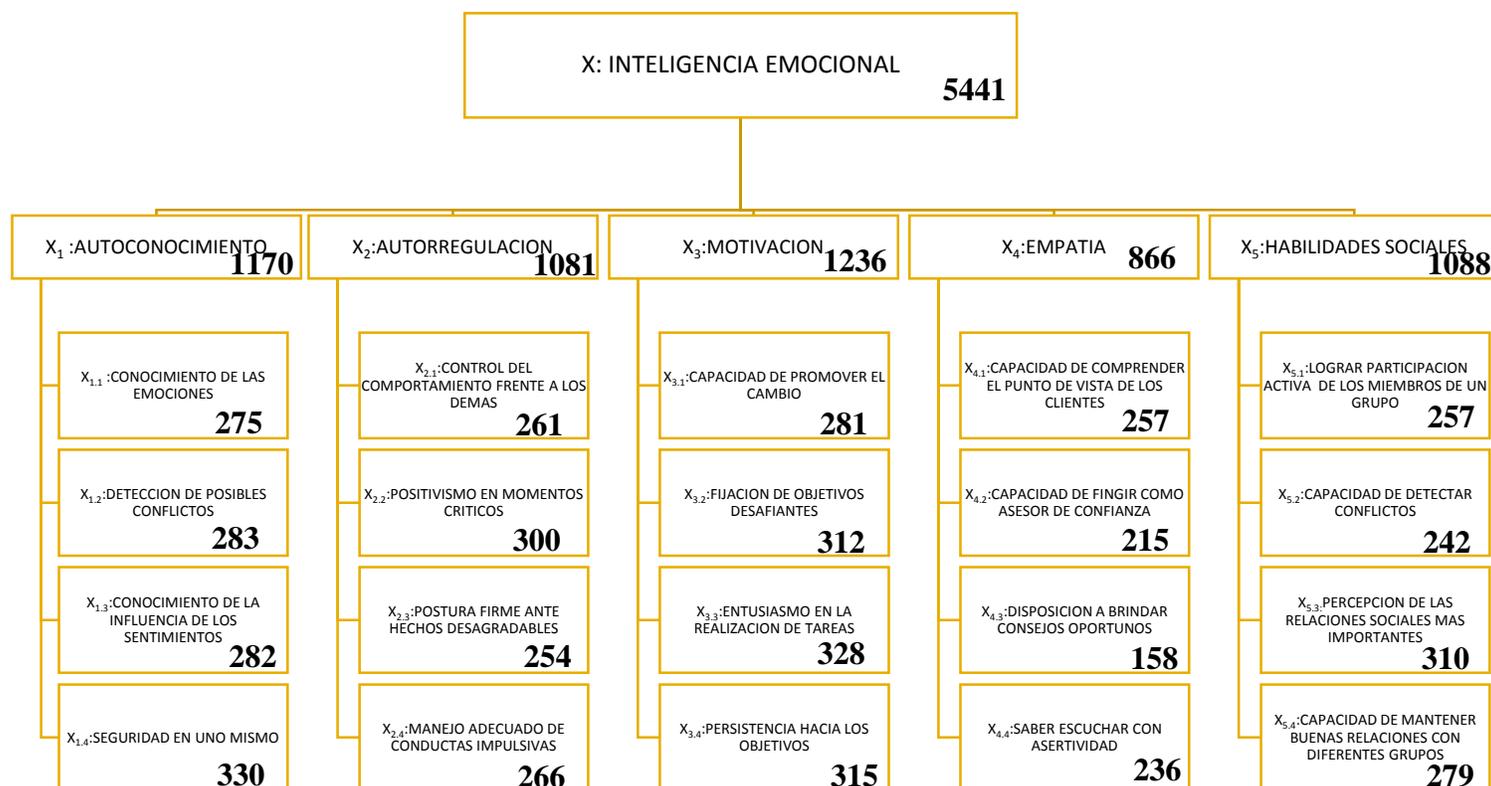
Fuente: elaboración propia

Para los puntajes de observación se utilizó la herramienta de la escala de Likert dando los siguientes valores:

Valor	Escala de Likert.
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

La cuantificación de los datos se realizó en base al cuestionario realizado de estrés laboral que se adjunta en el anexo 3.

4.- CUARTA OBSERVACIÓN TRIMESTRAL, COMPRENDIDA EN LOS MESES DE ABRIL, MAYO, JUNIO DEL 2019.



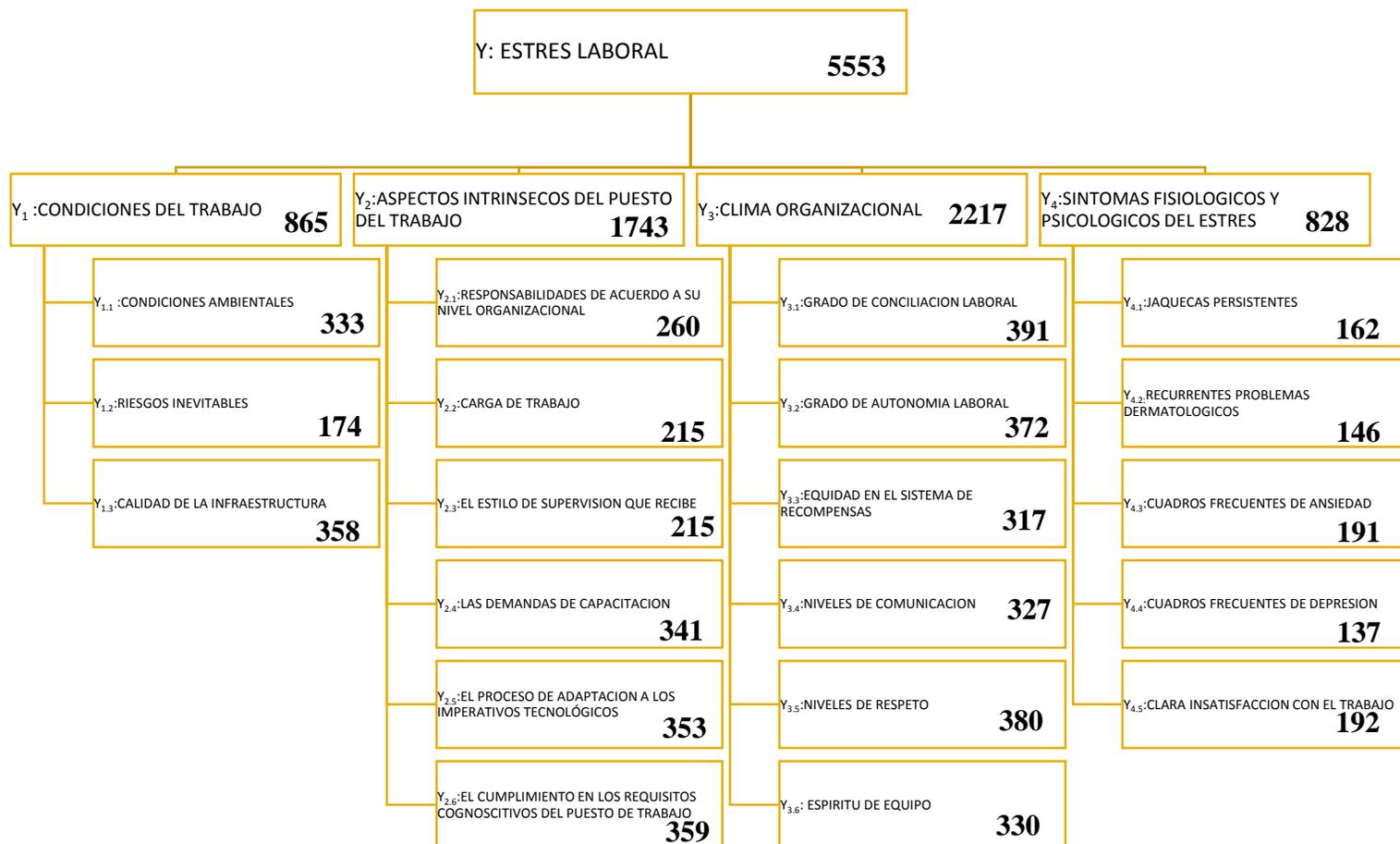
Fuente: elaboración propia

Para los puntajes de observación se utilizó la herramienta de la escala de Likert dando los siguientes valores:

Valor	Escala de Likert.
0	Nunca
1	Rara Vez
2	A veces
3	Frecuentemente
4	siempre

La cuantificación de los datos se realizó en base al cuestionario realizado de inteligencia emocional que se adjunta en el anexo 3.

4.- CUARTA OBSERVACIÓN TRIMESTRAL, COMPRENDIDA EN LOS MESES DE ABRIL, MAYO, JUNIO DEL 2019.



Fuente: elaboración propia

Para los puntajes de observación se utilizó la herramienta de la escala de Likert dando los siguientes valores:

Valor	Escala de Likert.
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

La cuantificación de los datos se realizó en base al cuestionario realizado de estrés laboral que se adjunta en el anexo 3.

5.1.1.1 Cuadro de consolidación de los valores de las cuatro observaciones de Inteligencia Emocional y Estrés Laboral

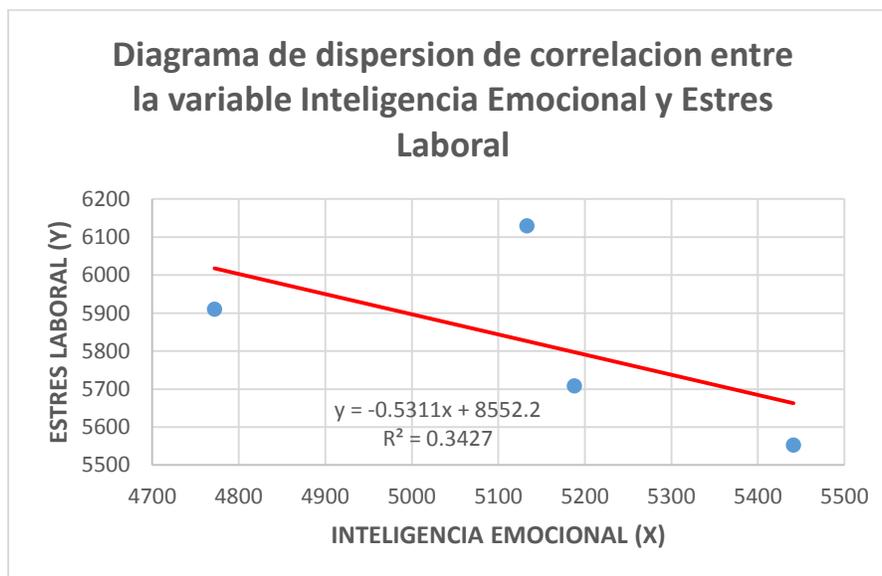
Tabla 9: Consolidación de resultados

N° de observaciones	Inteligencia emocional (X)	Estrés laboral (Y)
1°	4772	5911
2°	5133	6130
3°	5188	5709
4°	5441	5553

Fuente: encuestas, **Elaboración:** propia

5.1.1.2 Gráfica de la correlacion de la variable Inteligencia Emocional y Estrés Laboral

Gráfico 1: Diagrama de dispersión de correlación entre la variable Inteligencia Emocional y Estrés Laboral



Fuente: encuestas, **Elaboración:** propia

LEY DE LA TESIS

$$Y = a + b(X)$$

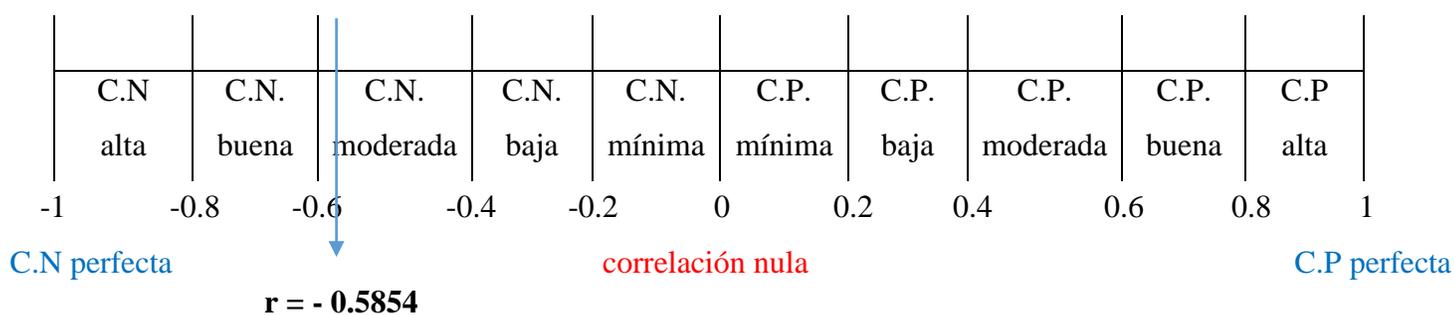
$$Y = 8552.2 + (-0.5311) X$$

FORMULA DE CORRELACION PEARSON:

$$r = \frac{n \sum x * y - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

$$r = \frac{4(119504747) - (20534)(23303)}{\sqrt{4(105639498) - (20534)^2} \sqrt{4(135945311) - (23303)^2}}$$

$$r = -0.5854$$

Gráfico 2: regla de calificación de la correlación de Pearson

Leyenda:

C.N.= correlación negativa.

C.P.= correlación positiva.

Interpretación: con la finalidad de determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa de seguridad J&V Resguardo S.A.C. sucursal Cusco de la Provincia del Cusco, periodo 2018- 2019, se realizó el cálculo del coeficiente de correlación de Pearson, obteniendo un resultado de **CORRELACION NEGATIVA MODERADA (r = - 0.5854)** lo que significa que si existe una relación INVERSA entre la variable inteligencia emocional y estrés laboral, por lo tanto, se valida la **HIPOTESIS ALTERNA:**

H1: “Si existe relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral de los trabajadores de la empresa de seguridad J&V Resguardo S.A.C. sucursal cusco, provincia del Cusco, periodo 2018-2019”

Y se rechaza la HIPOTESIS NULA:

5.1.2 CONTRASTACION DE RESULTADOS PARA EL PE1:

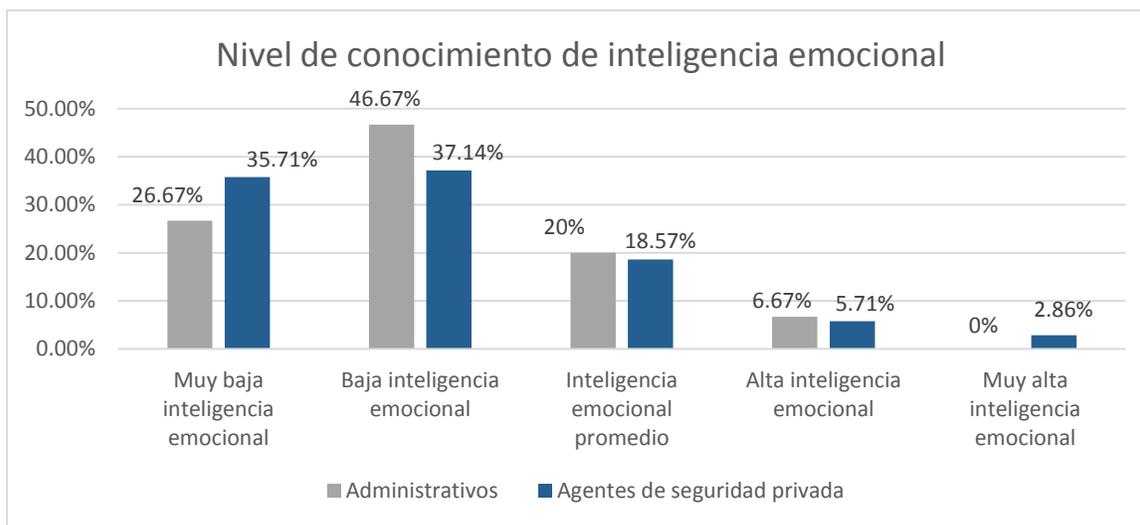
5.1.2.1 Nivel de conocimiento de la Inteligencia Emocional de los trabajadores de la empresa de seguridad J&V Resguardo S.A.C. de la provincia del Cusco

Tabla 10: *Nivel de conocimiento de inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa de seguridad J&V Resguardo S.A.C. de la provincia del Cusco*

Escala de ponderación	Administrativos		Agentes de seguridad Privada	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Muy bajo conocimiento de inteligencia emocional	4	26.67%	25	35.71%
Bajo conocimiento de inteligencia emocional	7	46.67%	26	37.14%
Conocimiento promedio de Inteligencia emocional	3	20%	13	18.57%
Alto conocimiento de inteligencia emocional	1	6.67%	4	5.71%
Muy alto conocimiento de inteligencia emocional	0	0%	2	2.86%

Fuente: encuestas, **Elaboración:** propia

Gráfico 3: *Nivel de conocimiento de inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa de seguridad J&V Resguardo S.A.C. de la provincia del Cusco*



Fuente: encuestas, **Elaboración:** propia

Análisis e Interpretación: según la tabla N° 10 y grafico 3, se observa que del 100% de los administrativos encuestados el 26.67% poseen muy bajo conocimiento de inteligencia emocional, 46.67% poseen bajo conocimiento de inteligencia emocional, 20% poseen conocimiento promedio de inteligencia emocional y el 6.67% poseen alto conocimiento de inteligencia emocional. En cuanto a los agentes de seguridad privada encuestados del 100% el 35.71% poseen muy bajo conocimiento de inteligencia emocional, 37.14% poseen bajo conocimiento de inteligencia emocional, 18.57% poseen conocimiento promedio de inteligencia emocional, 5.71% poseen alto conocimiento de inteligencia emocional y 2.86% poseen muy alto conocimiento de inteligencia emocional.

En general podemos indicar que tanto personal administrativo y agentes de seguridad privada cuentan con bajo conocimiento de inteligencia emocional.

5.1.3 CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS PARA EL PE2:

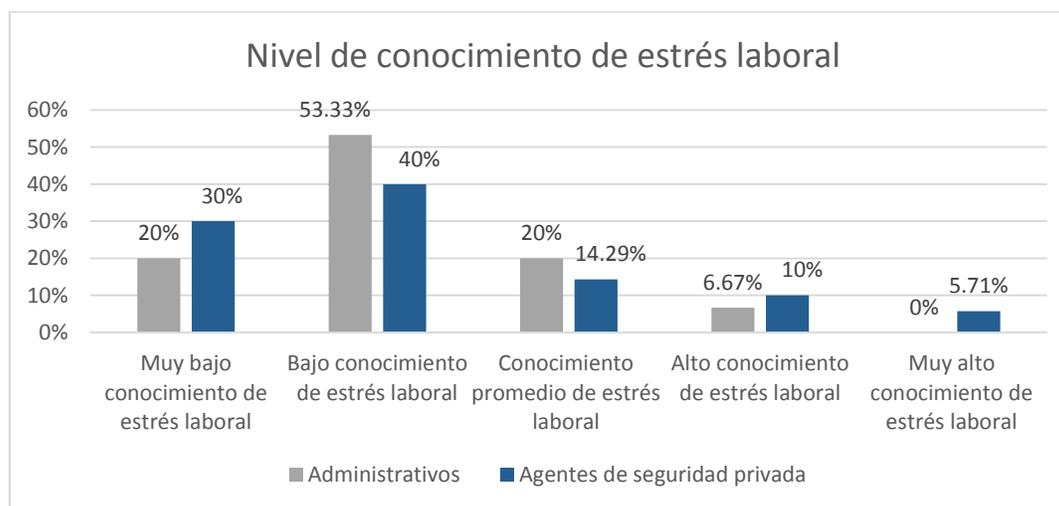
5.1.3.1 Nivel de conocimiento de Estrés Laboral de los trabajadores de la empresa de seguridad J&V Resguardo S.A.C. de la provincia del Cusco

Tabla 2: *Nivel de conocimiento de estrés laboral de los trabajadores de la empresa de seguridad J&V Resguardo S.A.C. de la provincia del Cusco*

Escala de ponderación	Administrativos		Agentes de seguridad privada	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Muy bajo conocimiento de estrés laboral	3	20%	21	30%
Bajo conocimiento de estrés laboral	8	53.33%	28	40%
Conocimiento promedio de estrés laboral medio	3	20%	10	14.29%
Alto conocimiento de estrés laboral	1	6.67%	7	10%
Muy alto conocimiento de estrés laboral	0	0%	4	5.71%

Fuente: encuestas, **Elaboración:** propia

Gráfico 4: *Nivel de conocimiento de estrés laboral de los trabajadores de la empresa de seguridad J&V Resguardo S.A.C. de la provincia del Cusco*



Fuente: encuestas, **Elaboración:** propia

Análisis e Interpretación: según la tabla N° 11 y gráfico 4, se observa que del 100% de los administrativos encuestados el 20% tienen muy bajo conocimiento de estrés laboral, 53.33% tienen bajo conocimiento de estrés laboral, 20% tienen conocimiento promedio de estrés laboral y 6.67% tienen alto conocimiento de estrés laboral. En cuanto a los agentes de seguridad privada encuestados del 100% el 30% tienen muy bajo conocimiento de estrés laboral, 40% tienen bajo conocimiento de estrés laboral, 14.29% tienen conocimiento promedio de estrés laboral, 10% tienen alto conocimiento de estrés laboral y 5.71% tienen muy alto conocimiento de estrés laboral.

En general podemos indicar que tanto personal administrativo y agentes de seguridad privada cuentan con bajo conocimiento de estrés laboral.

5.1.4 Análisis e interpretación de datos generales de la encuesta.

En esta investigación se realizaron 85 encuestas de las cuales 15 fueron al personal administrativo y 70 a agentes de seguridad privada de la empresa J&V Resguardo S.A.C. sucursal Cusco, provincia del Cusco.

Se tomaron en cuenta sexo y edad para fortalecer la veracidad de los resultados obtenidos del instrumento de investigación.

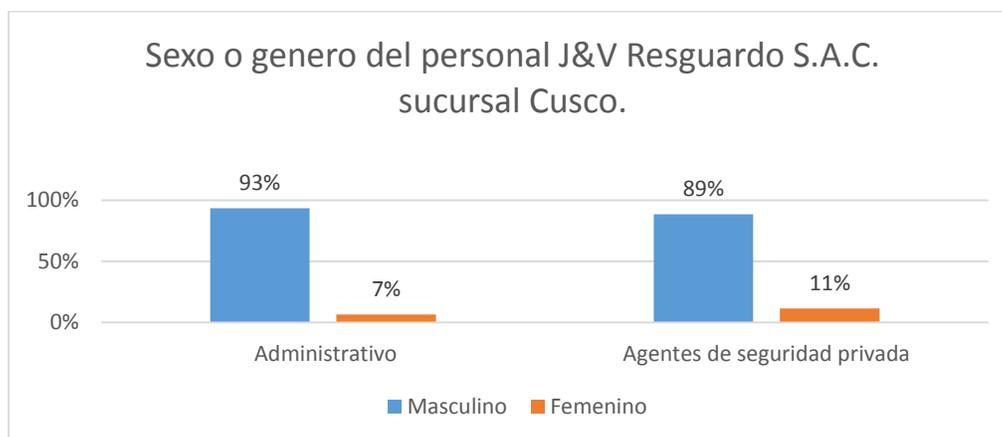
5.1.4.1 Sexo o Género

Tabla 12: Sexo o genero de los trabajadores de la empresa J&V Resguardo S.A.C. sucursal Cusco, provincia Cusco

N°	Sexo	Administrativos	Administrativos (%)	Agentes de Seguridad Privada	Agentes de seguridad privada (%)	Muestra Total
1	Masculino	14	93%	62	89%	76
2	Femenino	1	7%	8	11%	9
	Total	15	100%	70	100%	85

Fuente: encuestas, **Elaboración:** propia

Gráfico 5: Sexo o genero de los trabajadores de la empresa J&V Resguardo S.A.C. sucursal Cusco, provincia Cusco



Fuente: encuestas, **Elaboración:** propia

Análisis e Interpretación: según la tabla N° 12 y gráfico 5, se observa que del 100% del personal administrativo el 93% son del sexo masculino y 7 % son del sexo femenino.

Por otro lado, del 100 % de los agentes de seguridad privada el 89% son del sexo masculino y el 11% son del sexo femenino.

En conclusión, el personal de la empresa J&V Resguardo S.A.C. sucursal Cusco, provincia Cusco cuenta con mayor número de personal masculino a raíz que es un rubro de mayor riesgo para el personal femenino.

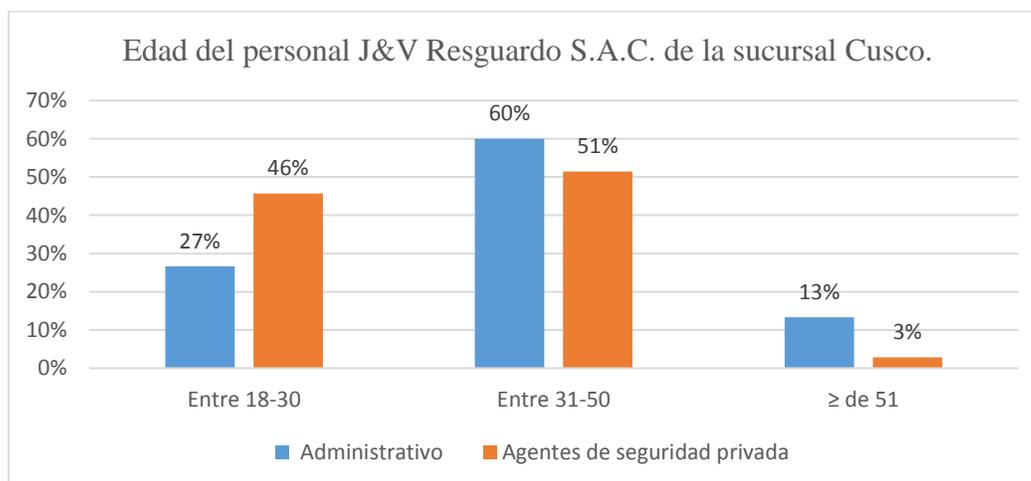
5.1.4.2 Edad

Tabla 13: *Edad de los trabajadores de la empresa J&V Resguardo S.A.C. sucursal Cusco, provincia Cusco*

N°	Edad	Administrativos	Administrativo (%)	Agentes de Seguridad Privada	Agentes de seguridad privada (%)	Muestra Total
1	Entre 18-30	4	27%	32	46%	36
2	Entre 31-50	9	60%	36	51%	45
3	≥ de 51	2	13%	2	3%	4
	Total	15	100%	70	100%	85

Fuente: encuestas, **Elaboración:** propia

Gráfico 6: *Edad de los trabajadores de la empresa J&V Resguardo S.A.C. sucursal Cusco, provincia Cusco*



Análisis e Interpretación: según la tabla N° 13 y grafico 6, se observa que del 100% de los administrativos la edad entre 18 – 30 años representa un 27%, entre 31-50 representa el 60% y por último mayores o iguales a 51 años representa el 13%. En cuanto a los agentes de seguridad privada del 100% la edad entre 18-30 años representa un 46%, de 31 a 50 años representa el 51% y mayores o iguales a 51 años representan un 3%.

Podemos indicar que, entre las edades de 31 a 50 años, representa la mayor fuerza laboral puesto que es la etapa adulta que es adecuado para el puesto laboral.

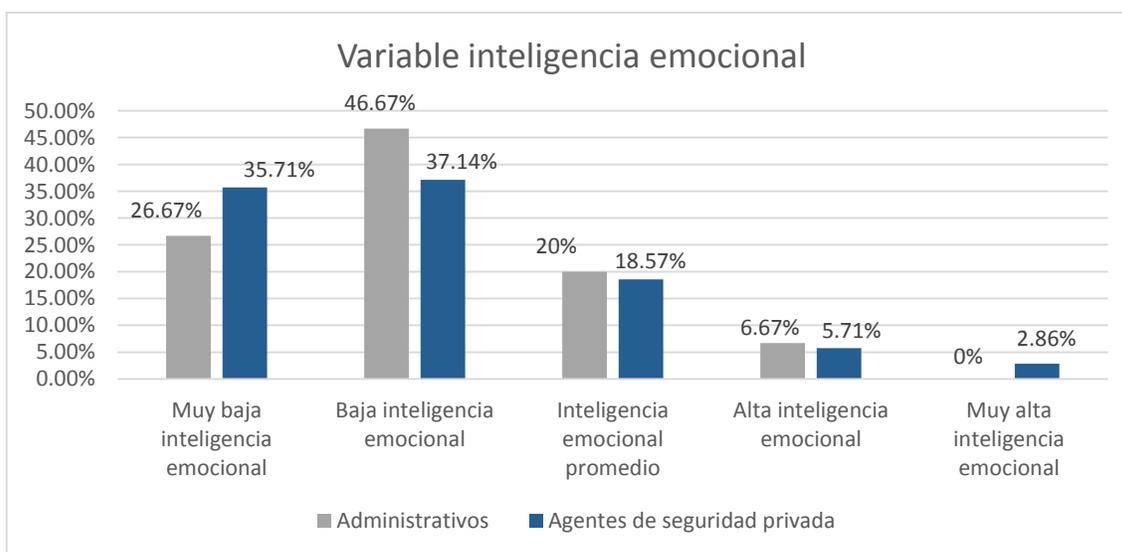
5.1.5 Análisis e interpretación general de la variable Inteligencia Emocional (X)

Tabla 14: Variable Inteligencia Emocional

Escala de ponderación	Administrativos		Agentes de seguridad Privada	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Muy baja inteligencia emocional	4	26.67%	25	35.71%
Baja inteligencia emocional	7	46.67%	26	37.14%
Inteligencia emocional promedio	3	20%	13	18.57%
Alta inteligencia emocional	1	6.67%	4	5.71%
Muy alta inteligencia emocional	0	0%	2	2.86%

Fuente: encuestas, **Elaboración:** propia

Gráfico 7: Variable inteligencia emocional



Fuente: encuestas, **Elaboración:** propia

Análisis e Interpretación: según la tabla N° 14 y gráfico 7, se observa que del 100% de los administrativos encuestados el 26.67% poseen muy baja inteligencia emocional, 46.67% poseen baja inteligencia emocional, 20% poseen inteligencia emocional promedio y el 6.67% poseen alta inteligencia emocional. En cuanto a los agentes de seguridad privada encuestados del 100% el 35.71% poseen muy baja inteligencia emocional, 37.14% poseen baja inteligencia emocional, 18.57% poseen inteligencia emocional promedio, 5.71% poseen alta inteligencia emocional y 2.86% poseen muy alta inteligencia emocional.

En general podemos indicar que tanto personal administrativo y agentes de seguridad privada cuentan con inteligencia emocional muy bajo.

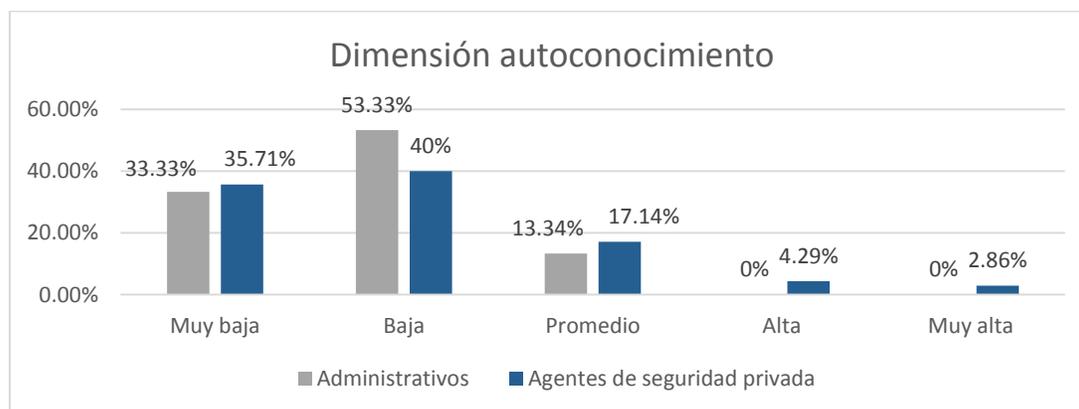
5.1.5.1 Dimensión autoconocimiento:

Tabla 15: Dimensión autoconocimiento de los trabajadores de la empresa J&V Resguardo S.A.C. sucursal Cusco, provincia Cusco

Escala de ponderación	Administrativos		Agentes de seguridad privada	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Muy baja	5	33.33%	25	35.71%
Baja	8	53.33%	28	40%
Promedio	2	13.34%	12	17.14%
Alta	0	0%	3	4.29%
Muy alta	0	0%	2	2.86%

Fuente: encuestas, **Elaboración:** propia

Gráfico 8: Dimensión autoconocimiento de los trabajadores de la empresa J&V Resguardo S.A.C. sucursal Cusco, provincia Cusco



Fuente: encuestas, **Elaboración:** propia

Análisis e Interpretación: según la tabla N° 15 y gráfico N° 8 se observa que del 100% del personal administrativo encuestado el 33.33% cuentan con autoconocimiento muy baja, 53.33% cuentan con autoconocimiento baja y el 13.33% cuenta con autoconocimiento promedio. En cuanto a los agentes de seguridad privada encuestados del 100% el 35.71% cuentan con autoconocimiento muy baja, el 40% cuentan con autoconocimiento baja, 17.14% cuentan con autoconocimiento promedio, 4.29% cuentan con autoconocimiento alta y por último un 2.86% cuentan con autoconocimiento muy alta.

Por lo tanto, se deduce tanto como el personal administrativo, agentes de seguridad privada no saben reconocer sus emociones y sentimientos.

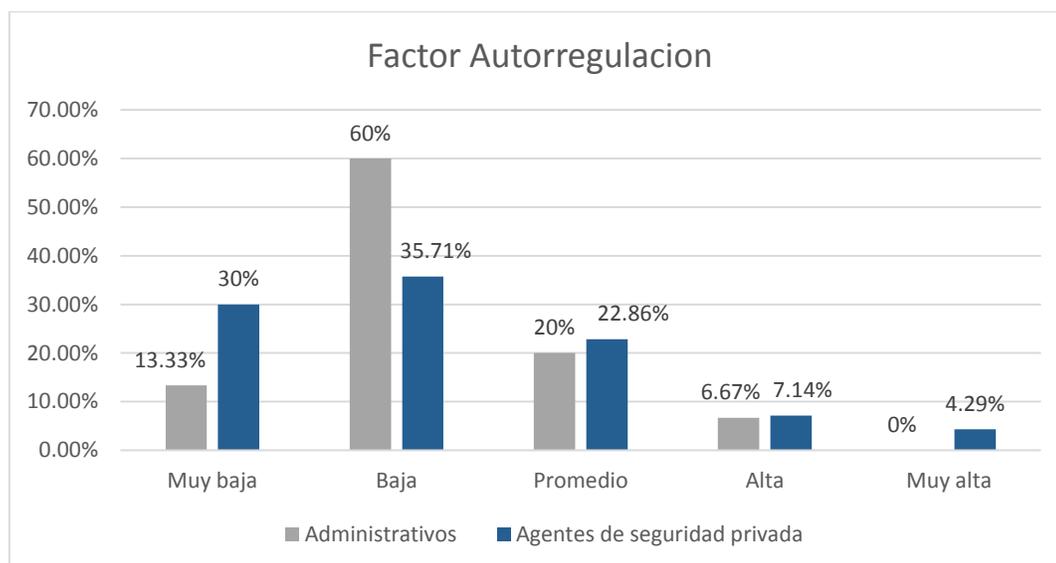
5.1.5.2 Dimensión autorregulación:

Tabla 16: Dimensión autorregulación de los trabajadores de la empresa J&V Resguardo S.A.C. sucursal Cusco, provincia Cusco

Escala de ponderación	Administrativos		Agentes de seguridad privada	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Muy baja	2	13.33%	21	30%
Baja	9	60%	25	35.71%
Promedio	3	20%	16	22.86%
Alta	1	6.67%	5	7.14%
Muy alta	0	0%	3	4.29%

Fuente: encuestas, **Elaboración:** propia

Gráfico 9: Dimensión autorregulación de los trabajadores de la empresa J&V Resguardo S.A.C. sucursal Cusco, provincia Cusco



Fuente: encuestas, **Elaboración:** propia

Análisis e Interpretación: según la tabla N° 16 y gráfico N° 9 se observa que del 100% del personal administrativo encuestado el 13.33% cuentan con autorregulación muy baja, 60% cuentan con autorregulación baja, 20% cuenta con autorregulación promedio y el 6.67% cuentan con autorregulación alta. En cuanto a los agentes de seguridad privada encuestados del 100% el 30% cuentan con autorregulación muy baja, el 35.71% cuentan con autorregulación baja, 22.86% cuentan con autorregulación de sus emociones promedio, 7.14% cuentan con autorregulación alta y por último un 4.29% cuentan con autorregulación muy alta.

Por lo tanto, se deduce tanto como el personal administrativo, agentes de seguridad privada no tienen el control de sus emociones y sentimientos en el momento en que surgen.

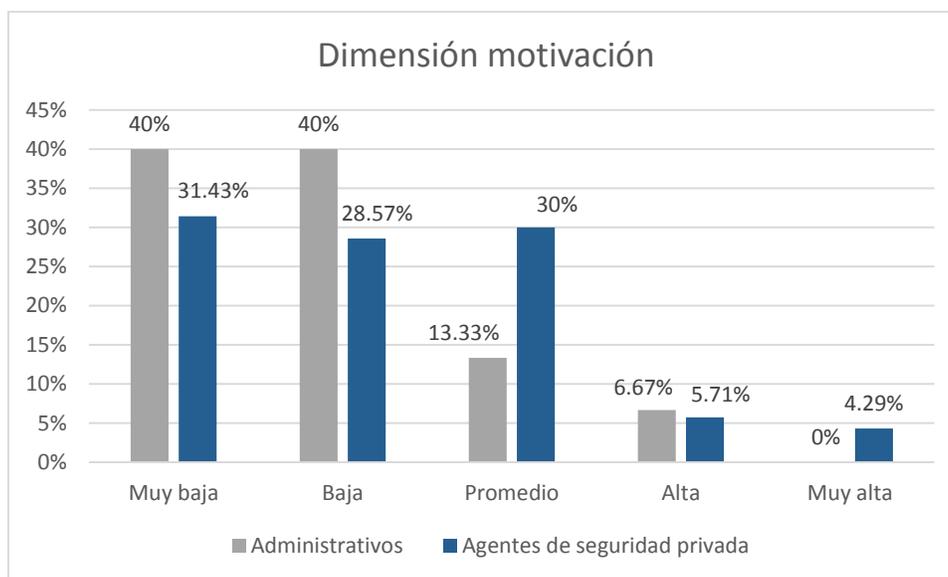
5.1.5.3 Dimensión motivación:

Tabla 17: *Dimensión motivación de los trabajadores de la empresa J&V Resguardo S.A.C. sucursal Cusco, provincia Cusco*

Escala de ponderación	Administrativos		Agentes de seguridad privada	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Muy baja	6	40%	22	31.43%
Baja	6	40%	20	28.57%
Promedio	2	13.33%	21	30%
Alta	1	6.67%	4	5.71%
Muy alta	0	0%	3	4.29%

Fuente: encuestas, **Elaboración:** propia

Gráfico 10: *Dimensión motivación de los trabajadores de la empresa J&V Resguardo S.A.C. sucursal Cusco, provincia Cusco*



Fuente: encuestas, **Elaboración:** propia

Análisis e Interpretación: según la tabla N° 17 y grafico N° 10 se observa que del 100% del personal administrativo encuestado el 40% tienen motivación muy baja, 40% tienen motivación baja, 13.33% tienen motivación promedio y el 6.67% tienen motivación alta. En cuanto a los agentes de seguridad privada encuestados del 100% el 31.43% tienen motivación muy baja, 28.57% tienen una motivación baja, 30.00% tienen una motivación promedio, 5.71% tienen motivación alta y por último un 4.29% tiene una motivación muy alta.

Por consiguiente, se deduce tanto como el personal administrativo, agentes de seguridad privada poseen una muy baja motivación.

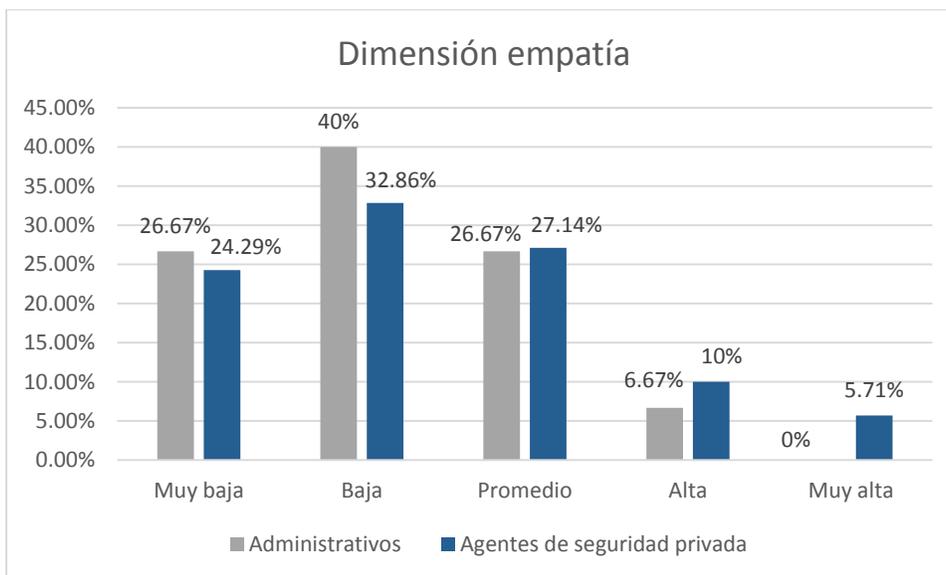
5.1.5.4 Dimensión empatía:

Tabla 18: Dimensión empatía de los trabajadores de la empresa J&V Resguardo S.A.C. sucursal Cusco, provincia Cusco

Escala de ponderación	Administrativos		Agentes de seguridad privada	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Muy baja	4	26.67%	17	24.29%
Baja	6	40%	23	32.86%
Promedio	4	26.67%	19	27.14%
Alta	1	6.67%	7	10%
Muy alta	0	0%	4	5.71%

Fuente: encuestas, **Elaboración:** propia

Gráfico 11: Dimensión empatía de los trabajadores de la empresa J&V Resguardo S.A.C. sucursal Cusco, provincia Cusco



Fuente: encuestas, **Elaboración:** propia

Análisis e Interpretación: según la tabla N° 18 y gráfico N° 11 se observa que del 100% del personal administrativo encuestado el 26.67% poseen una empatía muy baja, 40% poseen una empatía baja, 26.67% poseen una empatía promedio y el 6.67% poseen una empatía alta. En cuanto a los agentes de seguridad privada encuestados del 100% el 24.29% poseen una empatía muy baja, el 32.86% poseen una empatía baja, 27.14% poseen una empatía promedio, 10% poseen una empatía alta y por último un 5.71% poseen una empatía muy alta.

Por lo tanto, se deduce tanto como el personal administrativo, agentes de seguridad privada poseen una empatía por debajo del promedio, lo que significa que los trabajadores no son capaces de percibir y comprender los problemas, intereses de sus compañeros de trabajo.

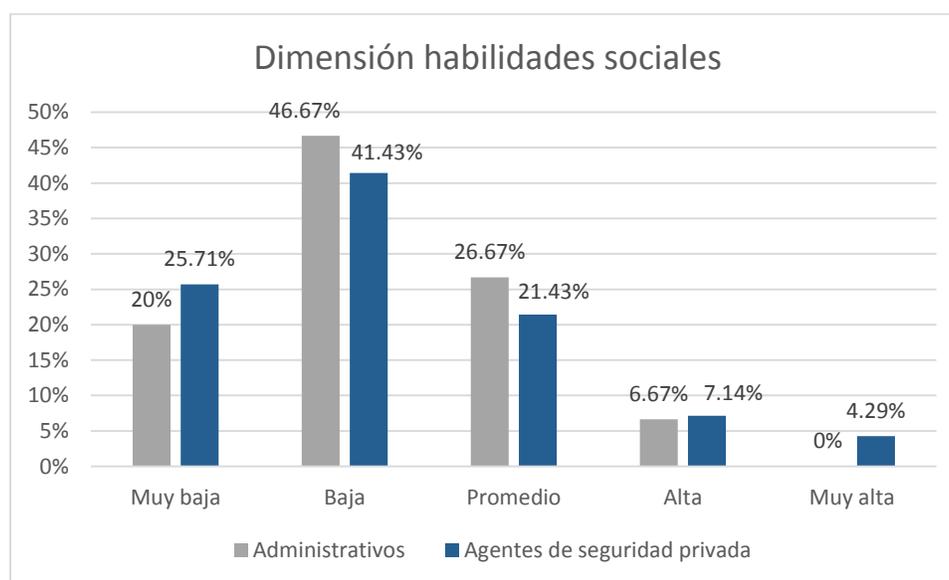
5.1.5.5 Dimensión habilidades sociales:

Tabla 19: Dimensión habilidades sociales de los trabajadores de la empresa J&V Resguardo S.A.C. sucursal Cusco, provincia Cusco

Escala de ponderación	Administrativos		A.V.P	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Muy baja	3	20%	18	25.71%
Baja	7	46.67%	29	41.43%
Promedio	4	26.67%	15	21.43%
Alta	1	6.67%	5	7.14%
Muy alta	0	0%	3	4.29%

Fuente: encuestas, **Elaboración:** propia

Gráfico 12: Dimensión habilidades sociales de los trabajadores de la empresa J&V Resguardo S.A.C. sucursal Cusco, provincia Cusco



Fuente: encuestas, **Elaboración:** propia

Análisis e Interpretación: según la tabla N° 19 y grafico N° 12 se observa que del 100% del personal administrativo encuestado el 20% demuestran que tienen una habilidad social muy baja, 46.67% demuestran que tienen una habilidad social baja, 26.67% demuestran que tienen una habilidad social promedio y el 6.67% demuestran que tienen una habilidad social alta. En cuanto a los agentes de seguridad privada encuestados del 100% el 25.71% demuestran que tienen una habilidad social muy baja, el 41.43% demuestran que tienen una habilidad social baja, 21.43% demuestran que tienen una habilidad social promedio, 7.14% demuestran que tienen una habilidad social alta y por último un 4.29% demuestran que tienen una habilidad social muy alta.

Por consiguiente, se deduce que tanto como el personal administrativo, agentes de seguridad privada demuestran que tienen una habilidad social por debajo del promedio, lo que significa que los trabajadores no son capaces relacionarse con las demás personas en su entorno laboral.

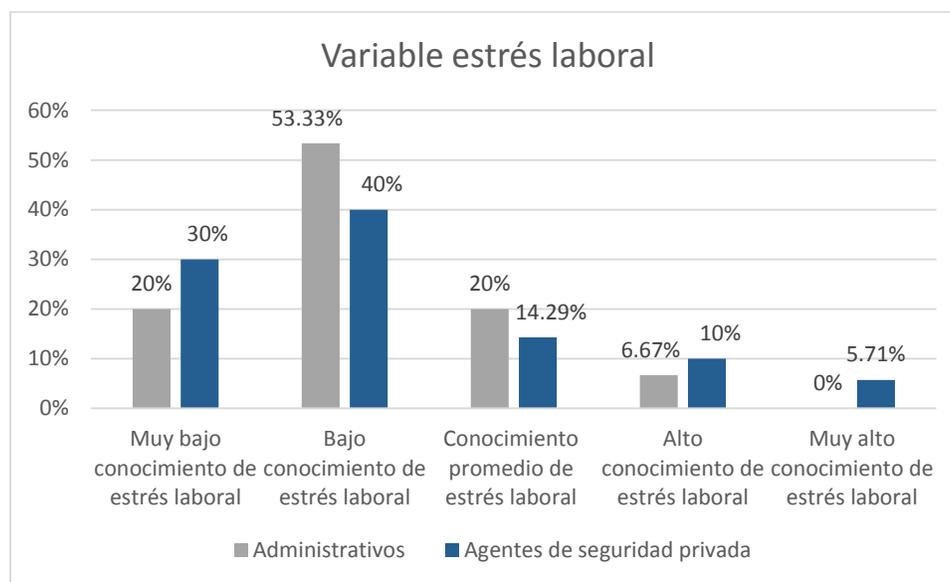
5.1.6 Análisis e interpretación general de la variable Estrés Laboral (Y)

Tabla 20: Variable estrés laboral

Escala de ponderación	Administrativos		Agentes de seguridad privada	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Estrés laboral crónico	3	20%	21	30%
Alto estrés laboral	8	53.33%	28	40%
Estrés laboral medio	3	20%	10	14.29%
Bajo estrés laboral	1	6.67%	7	10%
No presenta estrés laboral	0	0%	4	5.71%

Fuente: encuestas, **Elaboración:** propia

Gráfico 13: Variable estrés laboral



Fuente: encuestas, **Elaboración:** propia

Análisis e Interpretación: según la tabla N° 20 y gráfico 13, se observa que del 100% de los administrativos encuestados el 20% tiene muy bajo conocimiento de estrés laboral, 53.33% tienen bajo conocimiento de estrés laboral, 20% tienen conocimiento promedio de estrés laboral y 6.67% tienen alto conocimiento de estrés laboral. En cuanto a los agentes de seguridad privada encuestados del 100% el 30% tienen muy bajo conocimiento de estrés laboral, 40% tienen bajo conocimiento de estrés laboral, 14.29% tienen conocimiento promedio de estrés laboral, 10% tienen alto conocimiento de estrés laboral y 5.71% tienen muy alto conocimiento de estrés laboral. En general podemos indicar que tanto personales administrativos y agentes de seguridad privada cuentan con muy bajo conocimiento de estrés laboral.

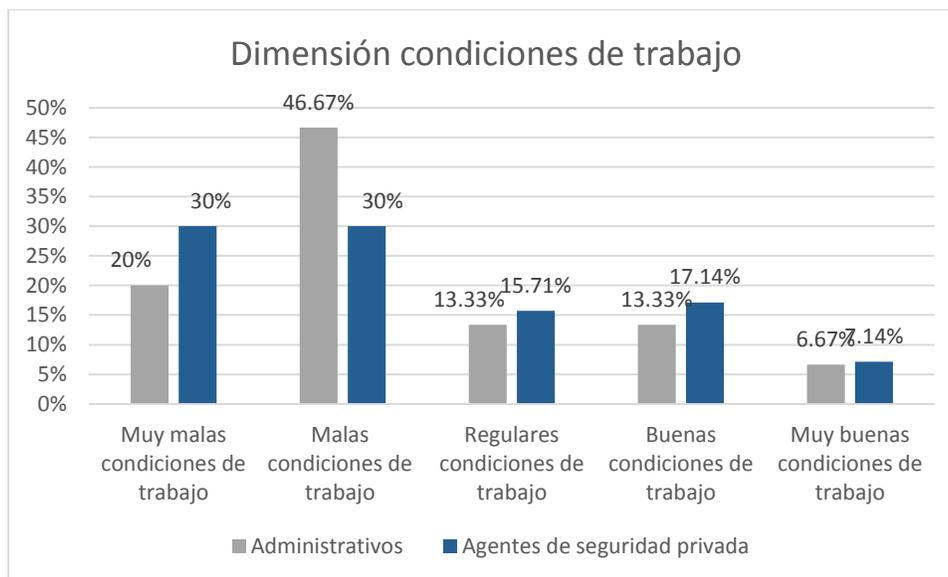
5.1.6.1 Dimensión condiciones de trabajo:

Tabla 21: Dimensión condiciones de trabajo de los trabajadores de la empresa J&V Resguardo S.A.C. sucursal Cusco, provincia Cusco

Escala de ponderación	Administrativos		Agentes de seguridad privada	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Muy malas condiciones de trabajo	3	20%	21	30%
Malas condiciones de trabajo	7	46.67%	21	30%
Regulares condiciones de trabajo	2	13.33%	11	15.71%
Buenas condiciones de trabajo	2	13.33%	12	17.14%
Muy buenas condiciones de trabajo	1	6.67%	5	7.14%

Fuente: encuestas, **Elaboración:** propia

Gráfico 14: Dimensión condiciones de trabajo de los trabajadores de la empresa J&V Resguardo S.A.C. sucursal Cusco, provincia Cusco



Fuente: encuestas, **Elaboración:** propia

Análisis e Interpretación: según la tabla N° 21 y gráfico 14, se observa que del 100% de los administrativos encuestados el 20% trabajan en muy malas condiciones de trabajo, 46.67% trabajan en malas condiciones de trabajo, 13.33% trabajan en regulares condiciones de trabajo, 13.33% trabajan en buenas condiciones de trabajo y 6.67% trabajan en muy buenas condiciones de trabajo. En cuanto a los agentes de seguridad privada encuestados del 100% el 30% trabajan en muy malas condiciones de trabajo, 30% trabajan en malas condiciones de trabajo, 15.71% trabajan en regulares condiciones de trabajo, 17.14% trabajan en buenas condiciones de trabajo y 7.14% trabajan en muy buenas condiciones de trabajo.

Por lo tanto, se deduce que tanto como personal administrativo, agentes de seguridad privada laboran en muy malas condiciones de trabajo.

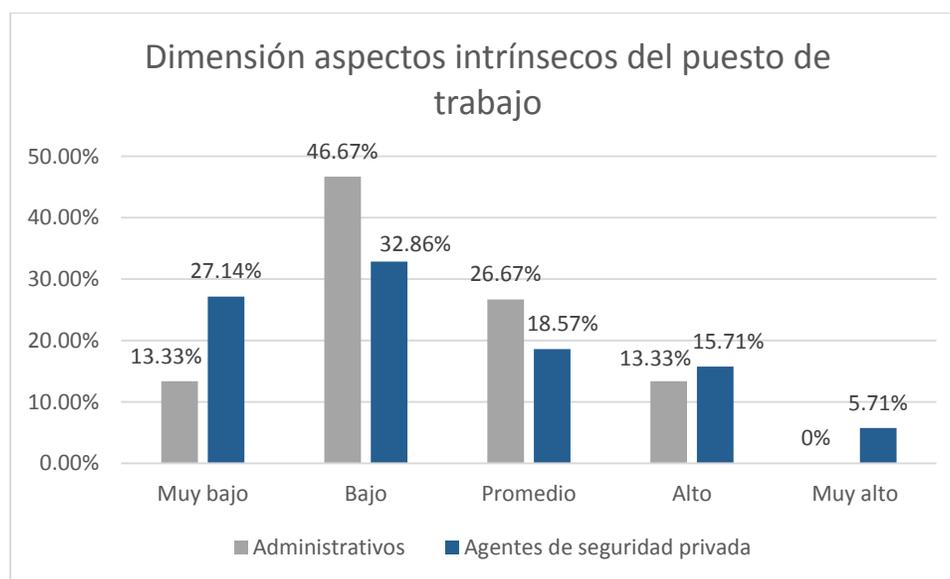
5.1.6.2 Dimensión aspectos intrínsecos del puesto de trabajo:

Tabla 22: *Dimensión aspectos intrínsecos del puesto del trabajo de los trabajadores de la empresa J&V Resguardo S.A.C. sucursal Cusco, provincia Cusco*

Escala de ponderación	Administrativos		Agentes de seguridad privada	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Muy bajo	2	13.33%	19	27.14%
Bajo	7	46.67%	23	32.86%
Promedio	4	26.67%	13	18.57%
Alto	2	13.33%	11	15.71%
Muy alto	0	0%	4	5.71%

Fuente: encuestas, **Elaboración:** propia

Gráfico 15: *Dimensión aspectos intrínsecos del puesto de trabajo de los trabajadores de la empresa J&V Resguardo S.A.C. sucursal Cusco, provincia Cusco*



Fuente: encuestas, **Elaboración:** propia

Análisis e Interpretación: según la tabla N° 22 y gráfico 15, se observa que del 100% de los administrativos encuestados el 13.33% demuestran un aspecto intrínseco muy bajo, 46.67% demuestran un aspecto intrínseco bajo, 26.67% demuestran un aspecto intrínseco promedio, 13.33% demuestran un aspecto intrínseco alto. En cuanto a los agentes de seguridad privada encuestados del 100% el 27.14% demuestran un aspecto intrínseco muy bajo, 32.86% demuestran un aspecto intrínseco bajo, 18.57% demuestran un aspecto intrínseco promedio, 15.71% demuestran un aspecto intrínseco alto y 5.71% demuestran un aspecto intrínseco muy alto.

Por consiguiente, se deduce que tanto personal administrativo, agentes de seguridad privada desconocen sus funciones del puesto.

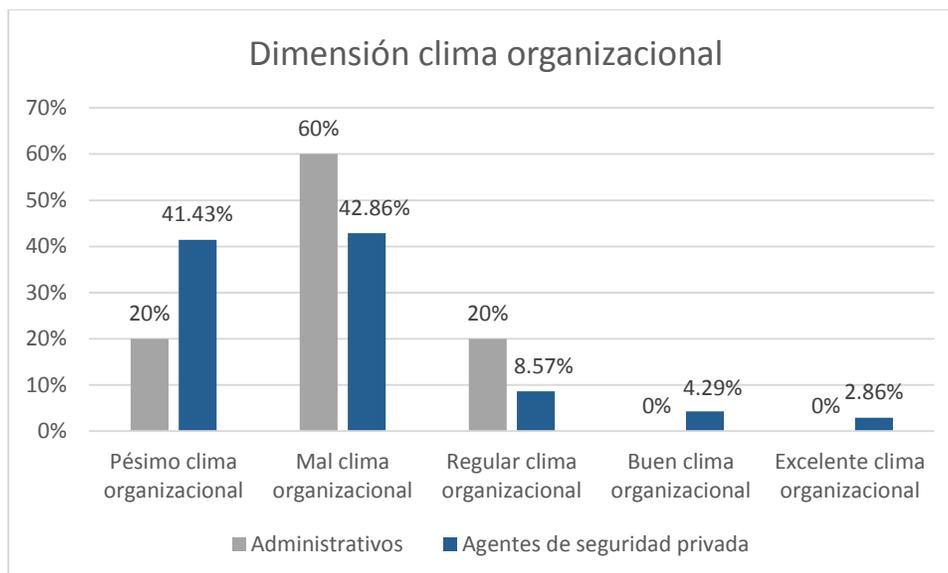
5.1.6.3 Dimensión clima organizacional:

Tabla 23: Dimensión clima organizacional de los trabajadores de la empresa J&V Resguardo S.A.C. sucursal Cusco, provincia Cusco

Escala de ponderación	Administrativos		Agentes de seguridad privada	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Pésimo clima organizacional	3	20%	29	41.43%
Mal clima organizacional	9	60%	30	42.86%
Regular clima organizacional	3	20%	6	8.57%
Buen clima organizacional	0	0%	3	4.29%
Excelente clima organizacional	0	0%	2	2.86%

Fuente: encuestas, **Elaboración:** propia

Gráfico 16: Dimensión clima organizacional de los trabajadores de la empresa J&V Resguardo S.A.C. sucursal Cusco, provincia Cusco



Fuente: encuestas, **Elaboración:** propia

Análisis e Interpretación: según la tabla N° 23 y gráfico 16, se observa que del 100% de los administrativos encuestados el 20% indican que existe pésimo clima organizacional, 60% indican que existe un mal clima organizacional y el 20% indican que existe regular clima organizacional. En cuanto a los agentes de seguridad privada encuestados del 100% el 41.43% indican que existe un pésimo clima organizacional, 42.86% indican que existe un mal clima organizacional, 8.57% indican que existe un regular clima organizacional, 4.29% indican que existe un buen clima organizacional y 2.86% indican que existe un excelente clima organizacional.

Por lo tanto, se deduce que tanto personal administrativo, agentes de seguridad privada laboran en clima organizacional no deseable.

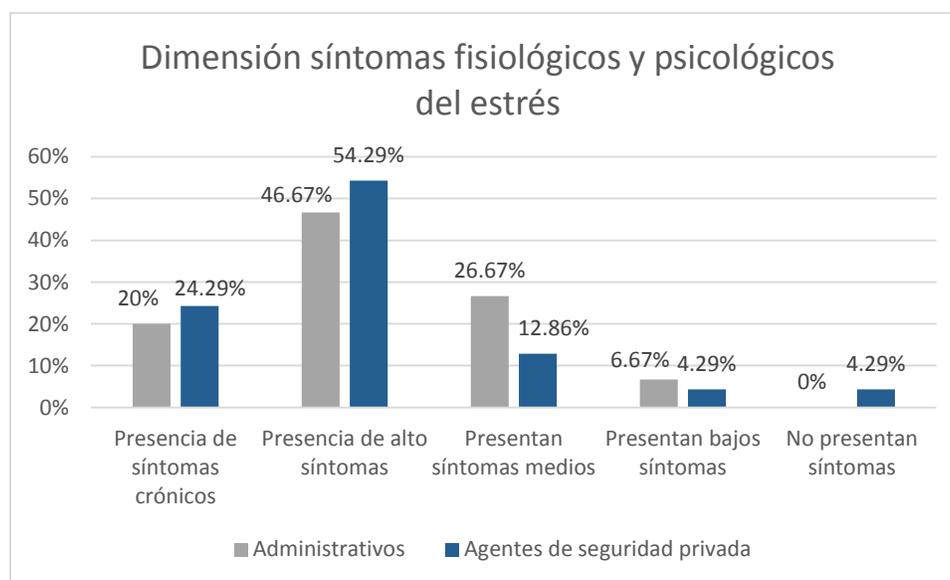
5.1.6.4 Dimensión síntomas fisiológicos y psicológicos del estrés:

Tabla 24: *Dimensión síntomas fisiológicos y psicológicos del estrés de los trabajadores de la empresa J&V Resguardo S.A.C. sucursal Cusco, provincia Cusco*

Escala de ponderación	Administrativos		Agentes de seguridad privada	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Presencia de síntomas crónicos	3	20%	17	24.29%
Presencia de alto síntomas	7	46.67%	38	54.29%
Presentan síntomas medios	4	26.67%	9	12.86%
Presentan bajos síntomas	1	6.67%	3	4.29%
No presentan síntomas	0	0%	3	4.29%

Fuente: encuestas, **Elaboración:** propia

Gráfico 17: *Dimensión síntomas fisiológicos y psicológicos del estrés de los trabajadores de la empresa J&V Resguardo S.A.C. sucursal Cusco, provincia Cusco*



Fuente: encuestas, **Elaboración:** propia

Análisis e Interpretación: según la tabla N° 24 y grafico 17, se observa que del 100% de los administrativos encuestados el 20% presencian síntomas crónicos, 46.67% presentan altos síntomas fisiológicos y psicológicos del estrés, 26.67% presentan síntomas medios y el 6.67% presentan bajos síntomas. En cuanto a los agentes de seguridad privada encuestados del 100% el 24.29% presentan síntomas crónicos, 54.29% presentan altos síntomas fisiológicos y psicológicos del estrés, 12.86% presentan síntomas fisiológicos y psicológicos medios del estrés, 4.29% presentan bajos síntomas fisiológicos psicológicos del estrés y 4.29% no presentan síntomas fisiológicos y psicológicos del estrés

Por consiguiente, se deduce que tanto personal administrativo, agentes de seguridad privada en su mayoría presentan altos síntomas fisiológicos y psicológicos del estrés.

5.1.7-ENTREVISTA A UN EXPERTO EN LA MATERIA SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL.

Inteligencia Emocional

1.- ¿Qué es la inteligencia emocional para usted?

Es la habilidad para reconocer las emociones de otros y sobre todo identificar adecuadamente los sentimientos y emociones personales; regularlos y de esta manera direccionar correctamente los pensamientos y acciones sin perjudicar ni dañar a otros.

2.- ¿Por qué es tan importante la inteligencia emocional en las empresas privadas de la ciudad del Cusco?

La inteligencia emocional es importante en todo contexto, porque permite que las personas puedan gestionar adecuadamente sus emociones y de esa manera hacer prevalecer la razón por encima de la emoción, porque muchas veces la emoción es la que prevalece y por lo tanto conlleva a realizar algunas conductas que terminan lastimando a los demás. Esto conlleva a un mal ambiente laboral.

3.- ¿Cree usted que le dan importancia suficiente a la inteligencia emocional en las empresas privadas de la ciudad de Cusco?

Personalmente considero que las empresas no le dan mucha importancia a este aspecto ya que las áreas de recursos humanos no integran proyectos de capacitación enfocados en este tema. Priorizan temas tales como el conocimiento teórico o las metas de la empresa.

4.- ¿Cree usted que las empresas privadas de la ciudad del Cusco dan mayor relevancia al coeficiente intelectual de su personal antes que la inteligencia emocional?

Creo que la mayoría de empresas dan mayor relevancia al aspecto cognitivo, uno se da cuenta en los avisos de contratación de personal que más prioridad dan a este aspecto y a la experiencia y poco o nada a temas relacionados con la inteligencia emocional o las habilidades blandas.

5.- ¿Cree usted que un colaborador con alta inteligencia emocional es más productivo en su centro laboral?

Es más productivo, ya que al momento que se presente una situación de tensión o algún problema con el jefe o compañeros podrá resolverlo de la mejor manera sin dejar que estos problemas influyan directamente en su rendimiento laboral.

6.- ¿Se nace con la inteligencia emocional o se desarrolla?

El individuo no nace con inteligencia emocional. La desarrolla a lo largo de su existencia.

Estrés Laboral

1.- ¿Para usted que es estrés laboral?

Es un estado de tensión física o emocional que se suele presentar durante la jornada laboral o durante la realización específica de una actividad que se caracteriza por el conjunto de reacciones a nivel corporal como sudoración, taquicardia, ahogo y a nivel psicológico como cambios de humor, depresión, ansiedad, etc.

2.- ¿Por qué es tan importante tratar sobre estrés laboral en las empresas hoy en día?

El estrés es uno de los problemas de salud que más avanza en los últimos años, este problema incide directamente en la productividad del trabajador lo cual se ve reflejado en la no consecución de las metas de la empresa.

3.- ¿Cuáles son las causas del estrés laboral?

Son varias las causas como por ejemplo pueden ser el exceso de trabajo, el número extenso de horas laborales, la mala relación con los compañeros de trabajo, los problemas con los jefes inmediatos superiores, etc.

4.- ¿Cómo prevenir el estrés laboral?

El estrés se previene a través de técnicas de relajación, talleres de recreación, organización de tiempos y actividades, capacitaciones laborales.

5.- ¿Hoy en día las empresas privadas en la ciudad del cusco dan la debida importancia al estrés laboral?

Las empresas si le dan debida importancia, conocen cuáles son las consecuencias, pero no toman las acciones pertinentes para poder prevenir el problema.

6.- ¿Qué deben hacer los representantes de las empresas privadas de la ciudad de Cusco frente al estrés laboral?

Implantar lineamientos que se ejecuten en las empresas, pero que se enfoquen en la prevención no en el problema en sí.

5.2.-CONCLUSIONES

5.2.1 CONCLUSIÓN GENERAL

El trabajo de investigación realizado en la empresa J&V Resguardo S.A.C sucursal Cusco, provincia Cusco periodo 2018-2019 se obtuvo como resultado de la variable inteligencia que de un total de 15 administrativos el 26.67% poseen muy baja inteligencia emocional, 46.67% poseen baja inteligencia emocional, 20% poseen inteligencia emocional promedio y el 6.67% poseen alta inteligencia emocional. En cuanto a los agentes de seguridad privada encuestados del 100% el 35.71% poseen muy baja inteligencia emocional, 37.14% poseen baja inteligencia emocional, 18.57% poseen inteligencia emocional promedio, 5.71% poseen alta inteligencia emocional y 2.86% poseen muy alta inteligencia emocional.

Respecto a la variable dependiente de estrés laboral de un total de 15 administrativos el 20% tiene muy bajo conocimiento de estrés laboral, 53.33% tienen bajo conocimiento de estrés laboral, 20% tienen conocimiento promedio de estrés laboral y 6.67% tienen alto conocimiento de estrés laboral. En cuanto a los agentes de seguridad privada encuestados del 100% el 30% tienen muy bajo conocimiento de estrés laboral, 40% tienen bajo conocimiento de estrés laboral, 14.29% tienen conocimiento promedio de estrés laboral, 10% tienen alto conocimiento de estrés laboral y 5.71% tienen muy alto conocimiento de estrés laboral.

En conclusión, se puede deducir que tanto personal administrativo y agente de seguridad privada cuenta con baja inteligencia emocional, referente al estrés laboral tanto administrativos como agentes de seguridad privada presentan alto estrés laboral.

5.2.2 CONCLUSIÓN PARA EL PROBLEMA GENERAL CORRELACIONAL

El objetivo de esta investigación es determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y estrés laboral de los trabajadores de la empresa de seguridad J&V Resguardo S.A.C. sucursal Cusco de la provincia de Cusco.

Para ello se realizó 4 observaciones en los años 2018 y 2019 siendo la primera observación trimestral comprendida en los meses de Julio, Agosto y Septiembre del 2018, seguido de la segunda observación trimestral comprendida en los meses de Octubre, Noviembre y diciembre del 2018, la tercera observación trimestral comprendida en los meses de Enero, Febrero y Marzo del 2019, y por último la cuarta observación trimestral comprendida en los meses de Abril, Mayo y Junio del 2019, al realizar el cálculo del coeficiente de correlación de Pearson de las 2 variables X y Y se

obtuvo como resultado $r = -0.5854$, dando a conocer que existe una correlación negativa moderada, lo que significa que existe una relación inversa entre la variable inteligencia emocional y estrés laboral.

5.3 RECOMENDACIONES

Se recomienda que los altos directivos de la empresa de seguridad privada J&V Resguardos SAC desarrollen, promuevan e incentiven talleres de sensibilización en inteligencia emocional para mejorar, sensibilizar las capacidades y habilidades del personal administrativo y agentes de seguridad privada en sus respectivas sucursales con la finalidad de desarrollar habilidades intrapersonales e interpersonales ya que ello permitirá obtener mejores resultados a favor de la organización y al personal. Por ejemplo: la organización disminuirá la rotación del personal, habrá un clima organizacional deseable, una buena productividad y el logro de objetivos a corto, mediano y largo plazo. Asimismo, los trabajadores estarían en la capacidad de saber actuar con inteligencia emocional ante los diferentes escenarios que se les presente en el puesto de trabajo. Podemos indicar también que los talleres o capacitaciones relacionados a recursos humanos lleguen a manejar, controlar y disminuir el estrés laboral, que hoy en día se denomina como la enfermedad del siglo XXI.

Asimismo se recomienda que cuenten con un especialista de recursos humanos quien vea temas relacionados al personal, ya que en la mencionada empresa no cuentan con dicha área. Se observó que en la empresa de seguridad J&V Resguardo S.A.C. el personal que administra la organización en su gran mayoría son retirados de las fuerzas armadas, (La marina, ejército peruano, pnp,) quienes no cuentan con alguna especialidad en administración de empresas mucho menos especialidades en recursos humanos.

BIBLIOGRAFÍA

- Aamodt, M. G. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional Un enfoque aplicado, 6a. ed.* Mexico: Cengage Learning Editores, .
- Adele B., L. (2000). *50 Actividades para Desarrollar la Inteligencia Emocional.* Madrid: Centro de Estudios Ramon Areces, S.A.
- ARNOLD, J., & RANDALL, R. (2012). *Psicología del trabajo Quinta edición.* Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
- Campos, M. (2006). *Causas y efectos del estres laboral .* San salvador: Universidad de san salvador.
- Cherniss, C., & Goleman, D. (2005). *Inteligencia Emocional en el Trabajo.* Barcelona - España: Kairos, S.A.
- Chiavenato, I. (2007). *Introduccion a la teoria general de la administración- Séptima Edición.* Mexico: McGraw-Hill.
- Contreras, M., & Dextre, G. (2016). *Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes universitarios de la ciudad de Huancayo.* (Tesis de Licenciatura), Facultad de Psicología, Huancayo.
- Costa, G., & Romero, C. (2011). *Inseguridad en el Peru. ¿ Que hacer desde el Congreso?* Peru: Centro para la Competitividad y el Desarrollo Universidad de San Martin de Porres.
- del Hoyo Delgado, M. A. (2004). *Estres Laboral.* Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo .
- Galan Amador, M. (24 de Agosto de 2009). *Metodologia de la Investigacion .* Obtenido de Metodologia de la Investigacion : <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>

- Gardner, H. (1994). *Estructuras de la Mente: La teoria de las Inteligencias Múltiples (2da edición)*. Mexico: S.L. FONDO DE CULTURA ECONOMICA DE ESPAÑA.
- Gobierno Peruano. (23 de Septiembre de 2015). *Sucamec*. Obtenido de Sucamec: https://www.sucamec.gob.pe/web/images/PDFs_Seguridad_Privada/decreto_ley_1213_cuadro_comparativo.pdf
- Goleman, D. (1995). *La Inteligencia Emocional*. Argentina: Ediciones B Argentina S.A.
- Goleman, D. (2007). *La Inteligencia Emocional en la Empresa*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones B, Argentina S.A.
- González García, M., & Olivares Orozco, S. (2014). *Psicología del trabajo*. PATRIA S.A.
- Guillen, C., Guil, R., & Mestre, J. M. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Mexico: Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-hill/interamericana editores, s.a de c.v.
- Lidia, G. (2011). Temas para la educación. *Revista digital para profesionales de la enseñanza*.
- Mayer, J., Salovey, P., Caruso, D., & Lillia, C. (1990). *Inteligencia Emocional*. of the handbook of intelligence.
- Mejía M. Elías La investigación científica en la educación superior UMSM.
- Ñaupas, H., Mejia, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa- cualitativa y redacción de la tesis -cuarta edición*. Bogota, Colombia: Ediciones de la U.
- OMS. (2004). *La Organización del trabajo y el Estrés*. Francia: OMS.
- Orlandini, A. (1999). *El Estrés: que es y como evitarlo*. Mexico: Fondo de cultura economica.

- Peiro, J. M. (2009). *Estres Laboral y Riesgos Psicosociales: Investigaciones recientes para su analisis y prevencion*. Valencia- España: Universitat de Valencia.
- Robbins , S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional Decimo Tercera Edición*. Mexico: Pearson Educación.
- Schmelkes, C., & Schmelkes , C. E. (2010). *Manual para la presentacion de anteproyectos e informes de investigacion*. Mexico: Oxford university press.
- SUCAMEC. (2018). *Seguridad Privada en el Peru*. Lima: Sucamec.
- Sucamec. (15 de Abril de 2018). *Sucamec*. Obtenido de Sucamec: <http://www.sucamec.gob.pe/web/index.php/resoluciones-gssp>
- Torrente , D. (2016). *Analisis de la seguridad Privada* . Barcelona: UOC, S.L.
- Vara, A. A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa*. Lima: Instituto de investigacion de la facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos USMP Lima.
- Werther, W., & Davis , K. (1996). *Administración de personal y recursos humanos*. México: Mac Graw – Hill.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tema: “Inteligencia emocional y estrés laboral de los trabajadores de la empresa de seguridad J&V Resguardo S.A.C. sucursal cusco de la provincia del Cusco. Periodo 2018-2019.”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>PG: ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa de seguridad J&V Resguardos S.A.C. en la provincia del cusco. Periodo 2018 -2019?</p>	<p>OG: Determinar cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa de seguridad J&V resguardos S.A.C. en la provincia del cusco. Periodo 2018-2019.</p>	<p>HG: “Existe relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa de seguridad J&V Resguardos S.A.C –en la provincia del Cusco. Periodo 2018-2019”.</p> <p>H0: “No existe relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa J&V Resguardos S.A.C –en la provincia del Cusco. Periodo 2018-2019”.</p> <p>H1: “Si existe relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa J&V resguardos S.A.C – en la provincia del Cusco. Periodo 2018-2019”.</p>	<p>X: Inteligencia Emocional</p>	X1: Autoconocimiento	<p>X1.1 Conocimiento de las emociones</p> <p>X1.2 Detección de posibles conflictos</p> <p>X1.3 Conocimiento de la influencia de los sentimientos</p> <p>X1.4 Seguridad en uno mismo</p>
				X2: Autorregulación	<p>X2.1 Control del comportamiento frente a los demás</p> <p>X2.2 Positivismo en momentos críticos</p> <p>X2.3 Postura firme ante hechos desagradables</p> <p>X2.4 Manejo adecuado de conductas impulsivas</p>
				X3: Motivación	<p>X3.1 Capacidad de promover el cambio</p> <p>X3.2 Fijación de objetivos desafiantes</p> <p>X3.3 Entusiasmo en la realización de tareas</p> <p>X3.4 Persistencia hacia los objetivos</p>
				X4: Empatía	<p>X4.1 Capacidad de comprender el punto de vista de los clientes</p> <p>X4.2 Capacidad de fingir como asesor de confianza</p> <p>X4.3 Disposición a brindar consejos oportunos</p> <p>X4.4 Saber escuchar con asertividad</p>
				X5: Habilidades sociales	<p>X5.1 Lograr participación activa de los miembros de un grupo</p> <p>X5.2 Capacidad de detectar conflictos</p> <p>X5.3 Percepción de las relaciones sociales más importantes</p> <p>X5.4 Capacidad de mantener buenas relaciones con diferentes grupos</p>
<p>PE1: ¿Cuál es el nivel de conocimiento de la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa de seguridad J&V Resguardo S.A.C. sucursal Cusco de la provincia del Cusco?</p>	<p>OE1: Medir el nivel de conocimiento de la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa de seguridad J&V Resguardo S.A.C. sucursal Cusco de la provincia del Cusco.</p>		<p>Y: Estrés Laboral</p>	Y1: Condiciones del Trabajo	<p>Y1.1 Condiciones ambientales</p> <p>Y1.2 Riesgos inevitables</p> <p>Y1.3 Calidad de la infraestructura</p>
				Y2: Aspectos intrínsecos del puesto de trabajo	<p>Y2.1 Responsabilidades de acuerdo a su nivel organizacional</p> <p>Y2.2 Carga de trabajo</p> <p>Y2.3 El estilo de supervisión que recibe</p> <p>Y2.4 Las demandas de capacitación</p> <p>Y2.5 El proceso de adaptación a los imperativos tecnológicos.</p> <p>Y2.6 El cumplimiento con los requisitos cognoscitivos del puesto de trabajo</p>
Y3: Clima organizacional	<p>Y3.1 Grado de conciliación laboral</p> <p>Y3.2 Grado de autonomía laboral</p> <p>Y3.3 equidad en el sistema de recompensas</p> <p>Y3.4 Niveles de comunicación</p> <p>Y3.5 Niveles de respeto</p> <p>Y3.6 Espíritu de equipo</p>				
Y4: Síntomas Fisiológicos y Psicológicos del estrés	<p>Y4.1 Jaquecas persistentes</p> <p>Y4.2 Recurrentes problemas dermatológicos</p> <p>Y4.3 Cuadros frecuentes de ansiedad</p> <p>Y4.4 Cuadros frecuentes de depresión</p> <p>Y4.5 Clara insatisfacción con el trabajo</p>				
<p>PE2: ¿Cuál es el nivel de conocimiento del estrés laboral de los trabajadores de la empresa de seguridad J&V Resguardo S.A.C. sucursal Cusco de la provincia del Cusco?</p>	<p>OE2: Medir el nivel de conocimiento del estrés laboral de los trabajadores de la empresa de seguridad J&V Resguardo S.A.C. sucursal Cusco de la provincia del Cusco.</p>				

ANEXO 2: BAREMOS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL

CUESTIONARIO INTELIGENCIA EMOCIONAL

Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	20

Al evaluar los 20 ítems del instrumento, se encuentra que este presenta un alfa de Cronbach de 0.874 lo cual indica que es confiable ya que el valor está por encima del 0.8

Dimensiones del instrumento

- **Dimensión 1 (Autoconocimiento):** 4 ítems que evalúan la dimensión 1,6, 14, 19
- **Dimensión 2 (Autorregulación):** 4 ítems que evalúan la dimensión 2, 7,11, 20
- **Dimensión 3 (Motivación):** 4 ítems que evalúan la dimensión 3, 8, 15,16
- **Dimensión 4 (Empatía):** 4 ítems que evalúan la dimensión 4, 9,12, 17
- **Dimensión 5 (Habilidades Sociales):** 4 ítems que evalúan la dimensión 5, 10,13, 18

Escala de calificación Inteligencia emocional

Puntaje total de Inteligencia emocional	
Categorías	Puntaje
Muy alta inteligencia emocional	60 a 64
Alta inteligencia emocional	51 a 59
Inteligencia emocional promedio	41 a 50
Baja inteligencia emocional	21 a 40
Muy baja inteligencia emocional	0 a 20

Escala de calificación Dimensión 1: Autoconocimiento

Puntaje total de dimensión 1	
Categorías	Puntaje
Muy alta	16
Alta	12 a 15
Promedio	8 a 11
Baja	5 a 7
Muy baja	0 a 4

Escala de calificación Dimensión 2: Autorregulación

Puntaje total de dimensión 2	
Categorías	Puntaje
Muy alta	16
Alta	12 a 15
Promedio	8 a 11
Baja	5 a 7
Muy baja	0 a 4

Escala de calificación Dimensión 3: Motivación

Puntaje total de dimensión 3	
Categorías	Puntaje
Muy alta	16
Alta	12 a 15
Promedio	8 a 11
Baja	5 a 7
Muy baja	0 a 4

Escala de calificación Dimensión 4: Empatía

Puntaje total de dimensión 4	
Categorías	Puntaje
Muy alta	16
Alta	12 a 15
Promedio	8 a 11
Baja	5 a 7
Muy baja	0 a 4

Escala de calificación Dimensión 5: Habilidades Sociales

Puntaje total de dimensión 5	
Categorías	Puntaje
Muy alta	16
Alta	12 a 15
Promedio	8 a 11
Baja	5 a 7
Muy baja	0 a 4

CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL

Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,849	20

Al evaluar los 20 ítems del instrumento, se encuentra que este presenta un alfa de Cronbach de 0.849 lo cual indica que es confiable ya que el valor está por encima del 0.8

Dimensiones del instrumento

- **Dimensión 1 (Condiciones de trabajo):** 4 ítems que evalúan la dimensión 1, 7, 12
- **Dimensión 2 (Aspectos intrínsecos trabajo):** 4 ítems que evalúan la dimensión 2, 3, 8, 13, 14, 20
- **Dimensión 3 (Clima organizacional):** 4 ítems que evalúan la dimensión 4, 5, 9, 10, 15, 16
- **Dimensión 4 (Síntomas fisiológicos):** 4 ítems que evalúan la dimensión 4, 11, 17, 18, 19

Escala de calificación Estrés laboral

Puntaje total de Estrés laboral	
Categorías	Puntaje
Estrés laboral crónico	96 a 100
Alto estrés laboral	81 a 95
Estrés laboral medio	61 a 80
Bajo estrés laboral	41 a 60
No presenta estrés laboral	1 a 40

Escala de calificación Dimensión 1: Condiciones de trabajo

Puntaje total de dimensión 1	
Categorías	Puntaje
Pésimas condiciones de trabajo	14 a 15
Peores condiciones de trabajo	11 a 13
Malas condiciones de trabajo	8 a 10
Regulares condiciones de trabajo	4 a 7
Buenas condiciones de trabajo	1 a 3

Escala de calificación Dimensión 2: Aspectos intrínsecos del trabajo

Puntaje total de dimensión 2	
Categorías	Puntaje
Muy bajo	30
Bajo	27 a 29
Promedio	19 a 26
Alto	11 a 18
Muy alto	1 a 10

Escala de calificación Dimensión 3: Clima organizacional

Puntaje total de dimensión 3	
Categorías	Puntaje
Deficiente clima laboral	30
Pésimo clima laboral	27 a 29
Mal clima laboral	19 a 26
Clima laboral promedio	11 a 18
Buen clima laboral	1 a 10

Escala de calificación Dimensión 4: Síntomas fisiológicos y psicológicos

Puntaje total de dimensión 4	
Categorías	Puntaje
Presencia de síntomas crónicos	25
Presencia de altos síntomas	22 a 24
Presencia de síntomas medios	17 a 21
Presencia de bajos síntomas	10 a 16
No presenta síntomas	1 a 9

**ANEXO 3: CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL ADAPTADO EN
BASE A DANIEL GOLEMAN**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,
ECONÓMICAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nombre y Apellidos: LINCOL JAVREGUI MONZON

Cargo: JEFE DE OPERACIONES **Edad:** 52 **Sexo:** M F

Instrucciones

A continuación, usted encontrará algunos enunciados sobre sus emociones y su forma de ser. Lea atentamente cada frase y decida la frecuencia con la que cree que realiza cada una de ellos. Marque con una "X" o "✓" la respuesta que más se aproxime a su preferencia. Recordarle que no existe respuesta buena ni mala.

	Preguntas	Nunca (0)	Rara vez (1)	A veces (2)	Frecue ntemen te (3)	Siempr e (4)
1	Reconozco fácilmente mis emociones					X
2	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo			X		
3	Cuando surge un cambio, pongo de mi parte para incentivar a otros compañeros a ser partícipes del cambio					X
4	Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada					X
5	Soy capaz de incentivar a mis compañeros de trabajo a participar de una actividad				X	
6	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar					X
7	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas					X
8	Creo en mi capacidad para poder asumir retos grandes en mi trabajo					X
9	Mis amigos me confían sus intimidades				X	
10	Detecto fácilmente los conflictos entre compañeros					X
11	Puedo manejar situaciones desagradables, sin alterarme				X	
12	Estoy dispuesto a brindar un consejo cuando algún compañero lo necesita					X
13	Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo					X
14	Soy consciente de que mi estado de ánimo influye en mi rendimiento laboral					X
15	Me gusta realizar mi trabajo					X
16	En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles				X	
17	Cuando algún compañero se acerca a contarme algo, escucho atentamente				X	
18	Soy de las personas que mantiene buenas relaciones con los distintos grupos de compañeros en el trabajo				X	
19	Me siento seguro(a) de mí mismo(a)					X
20	Puedo controlarme con facilidad cuando me enojo				X	



CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL:
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,
ECONÓMICAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Nombre y Apellidos: LINCOLN SPUREGUI MONZON
Cargo: JEFE DE OPERACIONES Edad: 52 Sexo: M F

Instrucciones

A continuación, usted encontrará algunos enunciados sobre sus emociones y su forma de ser. Lea atentamente cada frase y decida la frecuencia con la que cree que realiza cada una de ellos. Marque con una "X" o "✓" la respuesta que más se aproxime a su preferencia. Recordarle que no existe respuesta buena ni mala.

	Preguntas	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni de desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
1	Trabajo en un ambiente confortable, adecuado a las necesidades					X
2	Las responsabilidades que me asignaron no son las que demanda mi puesto laboral	X				
3	Creo que el tiempo asignado a las tareas que realizo es demasiado		X			
4	Estoy identificado con la institución y/o empresa				X	
5	Tengo el completo control de las decisiones que conciernen a mi puesto laboral					X
6	Sufro de dolores de cabeza de forma continua	X				
7	A nosotros no nos informan sobre los riesgos existentes en los puestos de trabajo, ni tampoco cómo prevenirlos	X				
8	Cuando cometo un error, mis jefes se enfadan rápidamente conmigo		X			
9	La remuneración que percibo está acorde al desempeño que realizo				X	
10	Mi trabajo cuenta con los suficientes canales de comunicación entre todo el personal					X
11	Durante el transcurso de mis actividades laborales tiendo a sudar excesivamente		X			
12	En el trabajo contamos con salidas de emergencia, señalizaciones y un plan de seguridad ante situaciones de urgencia o emergencia					X
13	La empresa invierte en el tema de capacitación a su personal					X
14	Los trabajadores son informados o formados cuando se introducen nuevas tecnologías en el trabajo					X
15	Siempre voy a tener respeto hacia los demás a pesar de cualquier conflicto					X
16	Mi equipo me brinda protección cuando alguien me trata mal injustificadamente					X
17	A medida que transcurre la jornada laboral, siento la necesidad de que acabe lo más antes posible	X				
18	Tengo la sensación de estar cayéndome a pedazos	X				
19	Cuando salgo de mi trabajo, siento que recupero mi libertad		X			
20	Cuento con los requisitos esenciales para desempeñar mi puesto de trabajo				X	

ANEXO 4: ENTREVISTA A UN EXPERTO EN LA MATERIA SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL.

Inteligencia Emocional

1.- ¿Qué es la inteligencia emocional para usted?

Es la habilidad para reconocer las emociones de otros y sobre todo identificar adecuadamente los sentimientos y emociones personales; regularlos y de esta manera direccionar correctamente los pensamientos y acciones sin perjudicar ni dañar a otros.

2.- ¿Por qué es tan importante la inteligencia emocional en las empresas privadas de la ciudad del Cusco?

La inteligencia emocional es importante en todo contexto, porque permite que las personas puedan gestionar adecuadamente sus emociones y de esa manera hacer prevalecer la razón por encima de la emoción, porque muchas veces la emoción es la que prevalece y por lo tanto conlleva a realizar algunas conductas que terminan lastimando a los demás. Esto conllevará a un mal ambiente laboral.

3.- ¿Cree usted que le dan importancia suficiente a la inteligencia emocional en las empresas privadas de la ciudad de Cusco?

Personalmente considero que las empresas no le dan mucha importancia a este aspecto ya que las áreas de recursos humanos no integran proyectos de capacitación enfocados en este tema. Priorizan temas tales como el conocimiento teórico o las metas de la empresa.

4.- ¿Cree usted que las empresas privadas de la ciudad del Cusco dan mayor relevancia al coeficiente intelectual de su personal antes que la inteligencia emocional?

Creo que la mayoría de empresas dan mayor relevancia al aspecto cognitivo, uno se da cuenta en los avisos de contratación de personal que más prioridad dan a este aspecto y a la experiencia y poco o nada a temas relacionados con la inteligencia emocional o las habilidades blandas.

5.- ¿Cree usted que un colaborador con alta inteligencia emocional es más productivo en su centro laboral?

Es más productivo, ya que al momento que se presente una situación de tensión o algún problema con el jefe o compañeros podrá resolverlo de la mejor manera sin dejar que estos problemas influyan directamente en su rendimiento laboral.

6.- ¿Se nace con la inteligencia emocional o se desarrolla?

El individuo no nace con inteligencia emocional. La desarrolla a lo largo de su existencia.

Estrés Laboral

1.- ¿Para usted que es estrés laboral?

Es un estado de tensión física o emocional que se suele presentar durante la jornada laboral o durante la realización específica de una actividad que se caracteriza por el conjunto de reacciones a nivel corporal como sudoración, taquicardia, ahogo y a nivel psicológico como cambios de humor, depresión, ansiedad, etc.

2.- ¿Por qué es tan importante tratar sobre estrés laboral en las empresas hoy en día?

El estrés es uno de los problemas de salud que más avanza en los últimos años, este problema incide directamente en la productividad del trabajador lo cual se ve reflejado en la no consecución de las metas de la empresa.

3.- ¿Cuáles son las causas del estrés laboral?

Son varias las causas como por ejemplo pueden ser el exceso de trabajo, el número extenso de horas laborales, la mala relación con los compañeros de trabajo, los problemas con los jefes inmediatos superiores, etc.

4.- ¿Cómo prevenir el estrés laboral?

El estrés se previene a través de técnicas de relajación, talleres de recreación, organización de tiempos y actividades, capacitaciones laborales.

5.- ¿Hoy en día las empresas privadas en la ciudad del cusco dan la debida importancia al estrés laboral?

Las empresas si le dan debida importancia, conocen cuáles son las consecuencias, pero no toman las acciones pertinentes para poder prevenir el problema.

6.- ¿Qué deben hacer los representantes de las empresas privadas de la ciudad de Cusco frente al estrés laboral?

Implantar lineamientos que se ejecuten en las empresas, pero que se enfoquen en la prevención no en el problema en sí.

ANEXO 5: INFORME POR JUICIO DE EXPERTO

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

Instrucciones

El presente instrumento tiene como finalidad identificar los niveles de inteligencia emocional que presentan los trabajadores dentro de una organización laboral.

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: congruencia con el contenido, claridad en la redacción, uso de palabras en el contexto y dominio del constructo. Para este propósito deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, en caso necesario también se ofrece un espacio para las observaciones que hubiera.

Nombres y apellidos del experto: Jorge Sánchez Castro
Institución donde labora: MIMP
Años de experiencia profesional: 7 años
Fecha actual: 12-07-2019 Juez o experto N°: 03

Firma:


C.R.P. 17403

CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL (DIMENSIÓN AUTOCONOCIMIENTO)

Nº	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dimensión del constructo ⁴		Observaciones y/o sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión Autoconocimiento									
1	Reconozco fácilmente mis emociones	X		X		X		X		
2	Cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a terminarlo	X		X		X		X		
3	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos	X		X		X		X		
4	Considero que los cambios son buenos y son parte del crecimiento laboral	X		X		X		X		
5	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar	X		X		X		X		
6	Todas mis palabras siempre son respaldadas con mis actos	X		X		X		X		
7	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas en el trabajo	X		X		X		X		
8	Me resulta fácil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema	X		X		X		X		
9	Creo en mi capacidad para cumplir con todos los objetivos que me plantean en mi centro laboral.	X		X		X		X		
10	Soy consciente de que mi estado de ánimo influye en mi rendimiento laboral	X		X		X		X		
11	He logrado buenos resultados en los últimos años que han ayudado al crecimiento laboral de los compañeros	X		X		X		X		
12	Soy precavido al momento de realizar mi trabajo	X		X		X		X		
13	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).	X		X		X		X		
14	Cuando intento resolver una situación analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.	X		X		X		X		
15	Cuando surge un imprevisto laboral, estoy dispuesto a hacerme cargo de ello	X		X		X		X		
16	Tengo bien definidas mis metas personales	X		X		X		X		
17	Me siento seguro(a) de mí mismo(a)	X		X		X		X		
18	Soy consciente de que mis emociones influyen en mis resultados	X		X		X		X		
19	Puedo cambiar mis viejas costumbres por otras que me traigan mayor beneficio	X		X		X		X		
20	Cuando sucede una situación que me afecta directamente, pienso antes de actuar	X		X		X		X		

¹ Se entiende fácilmente el enunciado del ítem

² El ítem tiene relación con el constructo (comprensión de estructuras gramaticales)

³ Todas las palabras son usadas en nuestro contexto

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo

CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL (DIMENSIÓN AUTOCONTROL)

Nº	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dimensión del constructo ⁴		Observaciones y/o sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión Autocontrol									
21	Tengo reacciones fuertes, intensas; pero puedo controlarlas	X		X		X		X		
22	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decirselo	X		X		X		X		
23	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas	X		X		X		X		
24	Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso	X		X		X		X		
25	Cuando me expreso intento no herir los sentimientos de los demás	X		X		X		X		
26	Puedo manejar situaciones desagradables, sin alterarme	X		X		X		X		
27	Puedo recuperarme rápidamente después de admitir un error	X		X		X		X		
28	Mantengo la calma cuando soy el blanco de la burla o crítica de otros	X		X		X		X		
29	Me es fácil corregir adecuadamente a los compañeros de trabajo cuando veo que están fallando	X		X		X		X		
30	Me logro recuperar rápidamente luego un suceso imprevisto ³		X	X		X		X		
31	A pesar de las dificultades del trabajo, puedo seguir disfrutando de la vida.	X		X		X		X		
32	Después de un problema grave en el trabajo, me pongo a analizar el contexto para encontrar una solución inmediata	X		X		X		X		
33	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan para mejorar mi rendimiento laboral	X		X		X		X		
34	Puedo controlarme con facilidad cuando me enoja	X		X		X		X		

¹ Se entiende fácilmente el enunciado del ítem

² El ítem tiene relación con el constructo (comprensión de estructuras gramaticales)

³ Todas las palabras son usadas en nuestro contexto

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo

CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL (DIMENSIÓN MOTIVACIÓN)

Nº	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dimensión del constructo ⁴		Observaciones y/o sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión Motivación									
35	Cuando la situación está difícil, sigo adelante a pesar de todo	X		X		X		X		
36	Cuando surge un cambio, pongo de mi parte para incentivar a otros compañeros a ser partícipes del cambio	X		X		X		X		
37	Cuando existe un descontento en el trabajo, soy yo quien inicia el diálogo con los superiores	X		X		X		X		
38	Creo en mi capacidad para poder asumir retos grandes en mi centro laboral	X		X		X		X		
39	Cuando trabajo con otros, tiendo a incentivar el diálogo en el equipo	X		X		X		X		
40	Soy capaz de respetar a los demás compañeros de trabajo	X		X		X		X		
41	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a)	X		X		X		X		
42	Me gusta realizar mi trabajo	X		X		X		X		
43	Estoy dispuesto a recibir sugerencias de otros compañeros	X		X		X		X		
44	En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles	X		X		X		X		
45	Mis compañeros me felicitan por mis cualidades	X		X		X		X		
46	Prefiero el reconocimiento del trabajo en equipo antes que un logro individual	X		X		X		X		

¹ Se entiende fácilmente el enunciado del ítem

² El ítem tiene relación con el constructo (comprensión de estructuras gramaticales)

³ Todas las palabras son usadas en nuestro contexto

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo

CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL (DIMENSIÓN EMPATÍA)

Nº	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dimensión del constructo ⁴		Observaciones y/o sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión Empatía										
47	Soy capaz de comprender cómo se sienten los demás	X		X		X		X		
48	Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada	X		X		X		X		
49	Mis amigos me confían sus intimidades	X		X		X		X		
50	Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas	X		X		X		X		
51	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos	X		X		X		X		
52	Estoy dispuesto a brindar un consejo cuando algún compañero lo necesita	X		X		X		X		
53	Reconozco los logros de mis compañeros y los aliento a seguir adelante	X		X		X		X		
54	Puedo detectar congruencias entre las emociones de los demás y sus conductas		X	X		X		X		Usar término más adecuado
55	Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos	X		X		X		X		
56	Cuando algún compañero se acerca a contarme algo, le escucho atentamente	X		X		X		X		

¹ Se entiende fácilmente el enunciado del ítem

³ Todas las palabras son usadas en nuestro contexto

² El ítem tiene relación con el constructo (comprensión de estructuras gramaticales)

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo

CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL (DIMENSIÓN HABILIDADES SOCIALES)

Nº	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dimensión del constructo ⁴		Observaciones y/o sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión Habilidades sociales										
57	Soy capaz de incentivar a mis compañeros de trabajo a participar de una actividad	X		X		X		X		
58	Puedo actuar como mediador en un conflicto entre compañeros	X		X		X		X		
59	Detecto fácilmente los conflictos entre compañeros	X		X		X		X		
60	Considero que ayudo a otras personas cuando lo requieren sin necesidad de que me retribuyan el favor	X		X		X		X		
61	Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo	X		X		X		X		
62	Me resulta fácil hacer amigos nuevos		X			X		X		mejor término
63	Soy de las personas que se encarga de organizar reuniones sociales o festejar cumpleaños para los compañeros de trabajo	X		X		X		X		
64	Soy de las personas que mantiene buenas relaciones con los distintos grupos de compañeros en el trabajo	X		X		X		X		
65	Cuando un compañero necesita de apoyo, me encargo de reunir a las demás personas para poder ayudarlo	X		X		X		X		
66	Soy capaz de aconsejar a mis compañeros cuando lo considero oportuno	X		X		X		X		
67	Busco constantemente el apoyo de otros compañeros para obtener mejores resultados laborales	X		X		X		X		
68	Me gusta conservar las amistades con las personas que conocí en su momento	X		X		X		X		

¹ Se entiende fácilmente el enunciado del ítem

³ Todas las palabras son usadas en nuestro contexto

² El ítem tiene relación con el constructo (comprensión de estructuras gramaticales)

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

Instrucciones

El presente instrumento tiene como finalidad identificar los niveles de estrés laboral que presentan los trabajadores dentro de una organización laboral.

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: congruencia con el contenido, claridad en la redacción, uso de palabras en el contexto y dominio del constructo. Para este propósito deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, en caso necesario también se ofrece un espacio para las observaciones que hubiera.

Nombres y apellidos del experto: Jorge Sánchez Castro

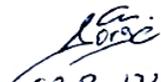
Institución donde labora: MIMP (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables)

Años de experiencia profesional: 7 años

Fecha actual: 12-07-2019

Juez o experto N°: 03

Firma:


C.R.P. 17403

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL (DIMENSIÓN CONDICIONES DEL TRABAJO)

Nº	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dimensión del constructo ⁴		Observaciones y/o sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Trabajo en un ambiente confortable, adecuado a las necesidades.	X		X		X		X		
2	A los trabajadores no se les informa sobre los riesgos existentes en los puestos de trabajo, ni tampoco cómo prevenirlos.		X		X		X			
3	El centro laboral cuenta con salidas de emergencia, señalizaciones y un plan de seguridad ante situaciones de urgencia o emergencia.	X			X		X			

¹ Se entiende fácilmente el enunciado del ítem

² El ítem tiene relación con el constructo (comprensión de estructuras gramaticales)

³ Todas las palabras son usadas en nuestro contexto

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL (DIMENSIÓN ASPECTOS INTRÍNECOS DEL PUESTO DE TRABAJO)

Nº	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dimensión del constructo ⁴		Observaciones y/o sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión Aspectos intrínsecos del puesto de trabajo									
4	Las responsabilidades asignadas en son las propias a mi puesto laboral		X	X		X		X		
5	Creo que el tiempo asignado a las tareas que realizo es demasiado	X		X		X		X		
6	Cuando cometo un error, mis jefes se enfadan rápidamente conmigo	X		X		X		X		
7	A la empresa le le importa el capacitar o actualizar conocimientos de su personal.		X	X		X		X		
8	La empresa invierte en el tema de capacitación a su personal.	X		X		X		X		
9	Los trabajadores son informados o formados cuando se introducen nuevas tecnologías en el trabajo	X		X		X		X		
10	Cuento con los requisitos esenciales para desempeñar mi puesto de trabajo	X		X		X		X		

¹ Se entiende fácilmente el enunciado del ítem

² El ítem tiene relación con el constructo (comprensión de estructuras gramaticales)

³ Todas las palabras son usadas en nuestro contexto

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL (DIMENSIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL)

Nº	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dimensión del constructo ⁴		Observaciones y/o sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión Clima organizacional									
11	Las personas están identificadas con la institución y/o empresa		X		X	X		X		Finca Persona
12	Tengo el completo control de las decisiones que conciernen a mi puesto laboral	X		X		X		X		
13	La remuneración que percibo está acorde al desempeño que realizo.	X		X		X		X		
14	Mi trabajo cuenta con los suficientes canales de comunicación entre todo el personal.	X		X		X		X		
15	A pesar de los conflictos y discrepancias que puedan existir, el respeto sigue estando presente. <i>Respeto a la persona</i>	X			X	X		X		Porque Cambiar
16	Mi equipo me brinda protección cuando existen injustas demandas de trabajo por parte de los superiores							X		
17	Mi equipo me brinda ayuda técnica cuando es necesario o no puede resolver algo.	X		X		X		X		

¹ Se entiende fácilmente el enunciado del ítem

² El ítem tiene relación con el constructo (comprensión de estructuras gramaticales)

³ Todas las palabras son usadas en nuestro contexto

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL (DIMENSIÓN SÍNTOMAS FISIOLÓGICOS O PSICOLÓGICOS)

N°	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dimensión del constructo ⁴		Observaciones y/o sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Dimensión Síntomas fisiológicos o psicológicos del estrés Sufro de dolores de cabeza de forma continua.	X		X		X		X		
19	Cuando una situación me tensiona en el trabajo comienzo a tener dolores de cabeza <i>p^a J & Sora</i>		X		X	X		X		
20	He sentido hormiguo en los brazos y piernas mientras realizo mis actividades laborales.	X		X		X		X		
21	Ante situaciones de tensión en el trabajo siento que se me acelera el pulso	X		X		X		X		
22	Ha tenido sensación de ahogo sin haber realizado esfuerzo físico durante su jornada laboral.	X		X		X		X		
23	Mientras desarrolla sus actividades laborales siente que su corazón late rápidamente. <i>1^{ra} J & Sora</i>	X		X		X		X		Primer J & Sora
24	Sufro ardor estomacal varias veces durante la semana.	X		X		X		X		
25	Siento molestias estomacales al enfrentarme a situaciones conflictivas en el trabajo.	X		X		X		X		
26	Durante el transcurso de mis actividades laborales tiendo a sudar excesivamente.	X		X		X		X		
27	Cuando hay mucha presión en el trabajo suelen salirme ronchas, barros o espinillas en la cara.	X		X		X		X		
28	Me tiemblan las manos hasta el punto de que interfiere en mis actividades laborales.	X		X		X		X		
29	A medida que transcurre la jornada laboral, siento la necesidad de que acabe lo más antes posible	X		X		X		X		
30	Me cuesta levantarme en la mañana para ir al trabajo.	X		X		X		X		
31	Tengo la sensación de estar desmoronándome	X		X		X		X		
32	Cuando salgo de mi trabajo, siento que recupero mi libertad	X		X		X		X		

ANEXO 6: FOTOS DE LA EJECUCIÓN DE LAS ENCUESTAS A LA EMPRESA J&V RESGUARDOS S.A.C





ANEXO 7: FOTOS DE ASESORIAMIENTO EN PSICOLOGIA DEL TRABAJO

