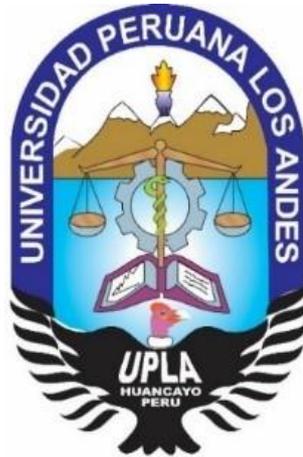


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN



TESIS

**Evaluación de la inteligencia emocional del personal
policial de la Comisaria PNP- Chilca en el año 2019**

Para Optar : El Grado Académico de Maestro en
Administración, Mención: Gestión
Empresarial

Autor : Bach. Adelmo Oswaldo Chuquillanqui Ospina

Asesor : Dr. Juan Manuel Sánchez Soto

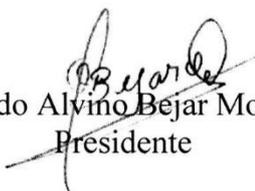
Línea de investigación Institucional de : Ciencias Empresariales y Gestión de los
Recursos

Fecha de inicio / término : Del 28.10.19 al 29.10.20

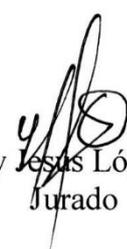
Huancayo – Perú

2021

JURADOS DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



Dr. Aguedo Alvino Bejar Mormontoy
Presidente



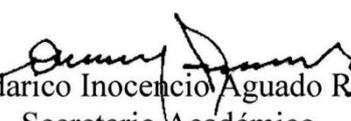
Dr. Fredy Jesús López Quilca
Jurado



Mg. Jessica Giovanna Santiváñez Contreras de Jaime
Jurado



Dr. Abdón Casiano Maita Franco
Jurado



Dr. Uldarico Inocencio Aguado Riveros
Secretario Académico

ASESOR

Dr. Juan Manuel Sánchez Soto

DEDICATORIA

Con infinita gratitud dedico la presente investigación a mi familia, quienes con su apoyo incondicional y perseverancia hizo que culmine e hice realidad mi anhelo.

A quienes conforman el Ápice estratégico de la Escuela de Posgrado en la Universidad Peruana Los Andes, de igual forma a los colaboradores Administrativos y plana de prestigiosos docentes, es a ellos en homenaje a la seriedad, dedicación y compromiso en la formación de futuros maestristas y doctorandos, que han de contribuir significativamente en favor de la sociedad.

Adelmo.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Peruana Los Andes, por darme la oportunidad de hacer realidad mi anhelo.

A los docentes de la Escuela de Posgrado por transmitirnos sus sabias experiencias.

A mis colegas de la Escuela de Posgrado por sus aportes en los días de formación académica.

Adelmo.

CONTENIDO

Pág

CARÁTULA	i
JURADOS	ii
ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
CONTENIDO	vi
CONTENIDO DE TABLAS	ix
CONTENIDO DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática	15
1.2 Delimitación	24
1.3 Formulación del problema	24
1.3.1 Problema general	24
1.3.2 Problemas específicos	24
1.4 Justificación	25
1.4.1 Social	25
1.4.2 Teórica	25
1.4.3 Metodológica	26

1.5 Objetivos	26
1.5.1 Objetivo general	26
1.5.2 Objetivos específicos	26

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes	28
2.1.1 Nacionales	28
2.1.2 Internacionales	32
2.2 Bases teóricas o científicas	33
2.3 Marco conceptual	38

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general	40
3.2 Hipótesis específicas	40
3.3 Variables	41

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Método de investigación	43
4.2 Tipo de investigación	43
4.3 Nivel de investigación	44
4.4 Diseño de investigación	45
4.5 Población y muestra	45

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	47
4.8 Aspectos éticos de la investigación	49

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados	50
5.2 Contrastación de hipótesis	61
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	72
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES	78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80
ANEXOS	83
Anexo 1. Matriz de consistencia	83
Anexo 2. Matriz de operacionalización	85
Anexo 3. Matriz de validación de expertos	86
Anexo 4. Instrumento de investigación	88

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Indicadores de situación del personal PNP (a diciembre del 2018).....	18
Tabla 2. Proyección de requerimiento de personal PNP (del 2013 al 2016)	19
Tabla 3. Modelos actuales de inteligencia emocional.....	37
Tabla 4. Población y muestra calculada.....	46
Tabla 5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	46
Tabla 6. Estadísticos de confiabilidad.....	48
Tabla 7. Valoración de confiabilidad.....	49
Tabla 8. Pautas de calificación.....	50
Tabla 9. Análisis descriptivo de la dimensión habilidades intrapersonales	51
Tabla 10. Análisis descriptivo de la dimensión habilidades interpersonales	53
Tabla 11. Análisis descriptivo de la dimensión adaptabilidad.....	54
Tabla 12. Análisis descriptivo de la dimensión manejo del estrés.....	56
Tabla 13. Análisis descriptivo de la dimensión estado anímico general.....	58
Tabla 14. Análisis descriptivo de la variable inteligencia emocional	60
Tabla 15. Estadísticos descriptivos de la variable inteligencia emocional	62
Tabla 16. Estadísticos descriptivos de la dimensión habilidades intrapersonales	64
Tabla 17. Estadísticos descriptivos de la dimensión habilidades interpersonales	65
Tabla 18. Estadísticos descriptivos de la dimensión adaptabilidad	67
Tabla 19. Estadísticos descriptivos de la dimensión manejo del estrés	68
Tabla 20. Estadísticos descriptivos de la dimensión estado anímico general	70
Tabla 21. Valores obtenidos de la inteligencia emocional.....	75
Tabla 22. Matriz de evidencias externas	75

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de la institución.....	23
Figura 2. Habilidades intrapersonales	52
Figura 3. Habilidades interpersonales	53
Figura 4. Adaptabilidad.....	55
Figura 5. Manejo del estrés	57
Figura 6. Estado anímico general.....	59
Figura 7. Inteligencia emocional.....	61

RESUMEN

El presente estudio tuvo por objeto describir la evaluación de la inteligencia emocional del personal oficial y suboficial de la comisaria de la Policía Nacional del Perú, del distrito de Chica, provincia de Huancayo, región Junín. Empleándose para el estudio un diseño descriptivo, donde participaron como muestra 40 oficiales y suboficiales en actividad, varones y mujeres, de la Policía Nacional del Perú, de la aludida comisaria.

La herramienta utilizada fue el inventario de inteligencia emocional Bar On ICE para adultos, modificado y verificado por Ugarriza en nuestro entorno. El estudio concluyó que el nivel de inteligencia emocional proporcionado por los suboficiales en servicio se orientó hacia el nivel promedio, así como los componentes emocionales interpersonales, la adaptabilidad, el manejo del estrés y las emociones en general. En el componente intrapersonal se orientó hacia niveles por debajo del promedio y extremadamente por debajo del promedio. Como resultado, propusimos y llevamos a cabo un programa de capacitación en inteligencia emocional para que se pueda mejorar para superar las limitaciones y debilidades en el comportamiento de los miembros de la Policía Nacional del Perú y fortalecer el comportamiento de quienes cumplen con sus funciones de manera efectiva.

Palabras clave: Inteligencia emocional, Policía Nacional del Perú, Emociones, adaptabilidad, manejo del estrés, estado de ánimo en general.

ABSTRACT

The present study aimed to describe the evaluation of the emotional intelligence of the official and non-commissioned officer of the commissioner of the National Police of Peru, of the Chica district, Huancayo province, Junín region. A descriptive design was used for the study, where 40 officers and NCOs in activity, men and women, of the National Police of Peru, of the aforementioned commissioner, participated as a sample.

The tool used was the Bar On ICE emotional intelligence inventory for adults, modified and verified by Ugarriza in our environment. The study concluded that the level of emotional intelligence provided by the NCOs in service was oriented towards the average level, as well as the interpersonal emotional components, adaptability, stress management and emotions in general. In the intrapersonal component, it was oriented towards levels below the average and extremely below the average. As a result, we proposed and carried out a training program in emotional intelligence so that it can be improved to overcome the limitations and weaknesses in the behavior of the members of the Peruvian National Police and strengthen the behavior of those who fulfill their functions in a manner effective.

Keywords: Emotional intelligence, National Police of Peru, Emotions, adaptability, stress management, general mood.

INTRODUCCIÓN

El estudio de la emoción ha presentado, desde finales del último siglo, un gran desarrollo científico, contribuyendo al reconocimiento de lo emocional. El aspecto aplicativo en el ámbito laboral, los diversos estudios y enfoques señalan la influencia que tienen determinadas características emocionales de las personas en el centro laboral, por ejemplo, en ventas, liderazgo empresarial, clima laboral, como también se analizan distintos aspectos de los trabajadores desbordados (estrés, burnout, acoso, trastornos mentales) sin embargo, pocos estudios se detienen en el estudio de los puestos de trabajo desde la perspectiva de las emociones.

Desde la psicología policial, no existen muchos estudios relacionados con la evaluación emocional de los agentes policiales. La función policial como la judicial, la militar, la sanitaria o la de emergencias, entre otras, conlleva tareas o exige trabajar en contextos que son potencialmente evocadores de emoción y considera necesario su estudio porque provienen de condiciones especialmente dramáticas e intensas y aquellas otras que surgen de la actividad profesional cotidiana.

Son siempre tareas o hechos inherentes a la función policial, lo cual es inevitable, los desafíos incluyen la acción efectiva, el cumplimiento de las tareas sociales asignadas a la profesión y el riesgo de no poder evitar que las emociones interfieran en el correcto comportamiento en la intervención. Esta investigación se engloba en el interés por la evaluación emocional de los agentes policiales, principalmente a través del diseño descriptivo, la inteligencia emocional general y sus componentes, los policías y suboficiales de la Policía Nacional del Perú, y el

personal en servicio activo para el aprendizaje permanente. Los riesgos de su intervención diaria y sus exigencias emocionales para el trabajo implican la necesidad de poder emocional, necesitan habilidades para afrontar diferentes capacidades emocionales en sus tareas profesionales, y necesitan incorporar las emociones en la investigación ergonómica de la tarea.

El estudio contempla a través del primer capítulo de descripción de la realidad problemática en el ámbito policial. El segundo capítulo muestra las bases teóricas del estudio, desde la perspectiva de la inteligencia emocional y el desgaste de las emociones y competencias requeridas en el cuerpo policial, para un adecuado manejo. El tercer capítulo, explica el tipo, diseño de investigación empleado, así como describe la muestra, la variable trabajada y el instrumento empleado para la medición. Un cuarto capítulo expone los resultados, el análisis y discusión de los mismos. Como resultado del análisis y discusión del estudio, así mismo se presenta las conclusiones y recomendaciones del estudio.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La policía es garante del orden público y la seguridad de los ciudadanos y posee armas mortales, con el arma de fuego. En este sentido, es vital para nosotros que se tenga la capacidad de comprender las emociones, realizar entrevistas y procesarlas o controlarlas correctamente, pues esto permitirá realizar las tareas de manera más efectiva.

“Los/as policías con una adecuada inteligencia emocional afrontan situaciones de estrés llevando a cabo acciones para solucionar el problema, reflexionando acerca del mismo, pensando en cosas que les distrajeran y/o respondiendo adecuadamente. La inteligencia emocional facilita afrontar situaciones que involucren un manejo a nivel intrapersonal”. (López et al, 2006, p. 463)

“La Inteligencia Emocional está vinculada a la habilidad para percibir, entender, razonar y manejar las emociones de uno mismo y de los demás” (Goleman, 2007; Salovey & Mayer 2008). “Cerca de trescientos estudios patrocinados por diferentes empresas subrayan que la excelencia depende más de las competencias emocionales que de las capacidades cognitivas” Spencer y Spencer en su libro “Competence at work”.

“Desprendiéndose, que poseer una adecuada inteligencia emocional dentro del ámbito policial influye de forma positiva sobre la estabilidad

emocional, la sociabilidad, el sentido del deber, la confianza y preocupación en y por los demás, la responsabilidad y auto exigencia en el trabajo, la utilización de adecuadas estrategias de afrontamiento al estrés y disfrutar de una mejor salud mental”. (López et al, 2006, p. 477)

En consecuencia, todos estos aspectos favorecían el bienestar psicológico de los/las policías, tanto en sus relaciones personales como en el desarrollo de su actividad laboral.

El trabajo policial es principalmente sinónimo de exposición a eventos trágicos, crueles o nocivos para la salud mental. Con frecuencia los agentes de la policía carecen de los recursos psicológicos para afrontar tal situación o incidentes que involucran altos niveles de estrés, aquellos que ya tienen rasgos de ansiedad en la personalidad, experimentarán ataques de ansiedad.

“En la actualidad, es cada vez más visible en las personas, la necesidad de experimentar emociones y sensaciones placenteras desde un sentido de urgencia e inmediatez, en donde la tolerancia, el esfuerzo y la dedicación van perdiendo valor para la sociedad” (Villagrán, 2018). “Por tanto, desarrollar la inteligencia emocional es un buen recurso a la hora de reconocer, gestionar y manejar las emociones y en consonancia, asumir dicha problemática desde una posición más beneficiosa e inteligente” (Galán y Moraleda, 2018)

Contexto Global

Los últimos hallazgos hechos por Daniel Goleman y el Consorcio para la Investigación de Inteligencia Emocional en organizaciones muestran

claramente que la Inteligencia Emocional (IE) es el factor de éxito más importante en cualquier profesión, mucho más que el coeficiente intelectual (CI) o la experiencia técnica. De hecho, la inteligencia emocional es del 85% al 90% del éxito de un líder de la organización.

Una investigación realizada a nivel mundial por “The Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations”, arrojó un resultado sorprendente y vinculado al Cociente de Éxito: el mismo se debe un 23% a nuestras capacidades intelectuales, y un 77% a nuestras aptitudes emocionales.

Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), solo más del 2% de las personas en el mundo tienen alta inteligencia, pero debido a la falta de desarrollo de la inteligencia emocional, la mayoría de las personas no logran alcanzar sus logros académicos.

A nivel nacional

En el Plan Estratégico Institucional 2016 (PEI), de la Policía Nacional del Perú (PNP), especifica que “cuenta con recursos humanos que, en total bordean los 120,000 trabajadores en actividad, entre personal policial: Oficiales, sub oficiales de armas y de servicios y personal civil que se encuentran en diversos regímenes laborales”.

De hecho, los recursos humanos son valiosos y su gestión eficaz es un desafío, especialmente cuando se trabaja con alrededor del 10% de todo el personal de la administración pública a nivel nacional.

Tabla 1.
Indicadores de situación del personal PNP (a diciembre del 2018)

Categoría	Actividad	Disponibilidad	Retiro		Total	Fallecido	Total
Situación			Con pensión	Sin pensión			
Oficiales de armas	6967	36	3570	6780	10350	3528	20881
Oficiales de servicios	2764	22	1080	3264	4344	857	7987
Status de oficial	41	0	80	123	203	83	327
Suboficial de armas	104541	391	18274	44739	63013	24856	192804
Suboficiales de servicios	3758	86	1766	9442	11208	2949	18001
Personal civil	2608	2	626	6554	7180	797	10618
TOTAL	120679	537	25396	70902	96298	33070	250618

Fuente: DIREJEPER – Águila

La DIREHUM - Dirección de Recursos Humanos PNP, “para el cumplimiento de su misión tiene 96 Oficiales Policías, 12 Oficiales de Servicios, cuya tarea es gestionar los recursos humanos. 469 Sub - Oficiales, 85 Especialistas y 56 Empleados Civiles, asignados a las diferentes Divisiones y Oficinas constituyendo el mínimo indispensable para la demanda del servicio administrativo del personal PNP y sus familiares”.

Por otro lado, con RD. N° 1030-2012-DIRGEN-PNP/EMG del 10 de noviembre del 2012, se dispuso a “incluir en la Estructura Orgánica de la Dirección Ejecutiva de Personal de la PNP, a la División de Producción de Planillas con sus Departamentos, y Secciones que se encontraba en la estructura orgánica DIRECFIN-PNP. Al no existir en la Dirección Ejecutiva de Personal la infraestructura adecuada, logística, equipos, mobiliario ni personal capacitado en las funciones propias de dicha División, continúan en la DIRECFIN-PNP”.

Además, teniendo en cuenta las normas internacionales de las Naciones Unidas, el número razonable de agentes de policía debería ser de 1 a 250, pero teniendo en cuenta la proporción alta y baja de agentes de policía, no se incluyen personal de salud y empleados civiles. Además del crecimiento de la población del país, nos encontramos en un estado de escasez de personal, incapaces de cumplir con los estándares internacionales recomendados, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2.
Proyección de requerimiento de personal PNP (del 2013 al 2016)

Año	N° de habitantes en el Perú	N° de personal PNP de armas disponible**	N° de personal PNP de armas requerido*	Deficit de personal PNP de armas
2013	30485720	97903	121943	24040
2014	30833257	99528	123333	3805
2015	31184756	101180	124739	23559
2016	31540262	102860	126161	23301

*RATIO SEGÚN ONU: 1 policía por 250 habitantes.

**No incluye a Personal de Servicios, ni EE.CC.

Fuente: DIRREHUM-PNP y Plan Estratégico Institucional PNP 2012-2016.

La Comisaría Policía Nacional del Perú del distrito de Chilca dentro de su Plan estratégico tiene la siguiente misión y funciones:

Misión:

“La Comisaría Urbana PNP de Chilca, es la célula básica orgánica de la Policía Nacional del Perú, que tiene por misión garantizar la seguridad ciudadana en la circunscripción territorial que le ha sido asignada (Distrito de Chilca y Huancán)”

Funciones:

- a. “Garantizar, mantener y restablecer el orden y la seguridad pública en su jurisdicción.
- b. Prestar protección y ayuda a las personas y a la comunidad.
- c. Garantizar el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado.
- d. Prevenir, combatir e investigar la delincuencia, a fin de garantizar la Seguridad Ciudadana, dentro del marco de respeto irrestricto a los Derechos Humanos.
- e. Participar en la ejecución de medidas tutelares aplicables al Niño y Adolescente, de protección a la mujer, a los ancianos, personas con discapacidad y desvalidos.
- f. Controlar el cumplimiento de la legislación de tránsito y transporte terrestre e investigar y denunciar los accidentes de tránsito.
- g. Atender los requerimientos de las Autoridades Judiciales y del Ministerio Público de acuerdo a su competencia y de conformidad a las disposiciones vigentes.
- h. Cooperar con los Gobiernos Locales y Autoridades Políticas, en el cumplimiento de sus funciones, de acuerdo con la Ley.
- i. Cumplir otras funciones que le asigne el Comando Institucional”.

Estructura Orgánica

La Comisaría Urbana de la Policía Nacional del Perú de Chilca, tiene la siguiente estructura orgánica:

a. “Órgano de Comando

Jefatura

b. De los departamentos

I. Departamento de Administración

- Sección Recursos Humanos y Logísticos.
- Sección Operaciones, Instrucción y Estadística
- Sección de Trámite Documentario y Archivo.
- Sección de Denuncias y Certificados.

II. Departamento de Atención al Público

- Sección de Atención al Público y Seguridad
- Sección de Comunicaciones

III. Departamento de Prevención

- Sección de Patrullaje Policial
- Sección de Participación Ciudadana y Proyección Social
- Sección de Apoyo a la Justicia

IV. Departamento de Investigación

- Sección Delitos
- Sección de Accidentes de Tránsito.
- Sección Niño, Adolescente y Familia
- Sección de Apoyo al Ministerio Público.

c. Relaciones

I. De dependencia

La Comisaría Urbana PNP. Chilca depende orgánica, administrativa y funcionalmente de la DIVOPUS PNP HYO / REGIÓN POLICIAL JUNÍN / VI-MACREPOL-JUNÍN.

II. De Coordinación

Coordina con los órganos superiores, similares, subordinados y especializados PNP; así como con las entidades públicas y privadas de la jurisdicción.

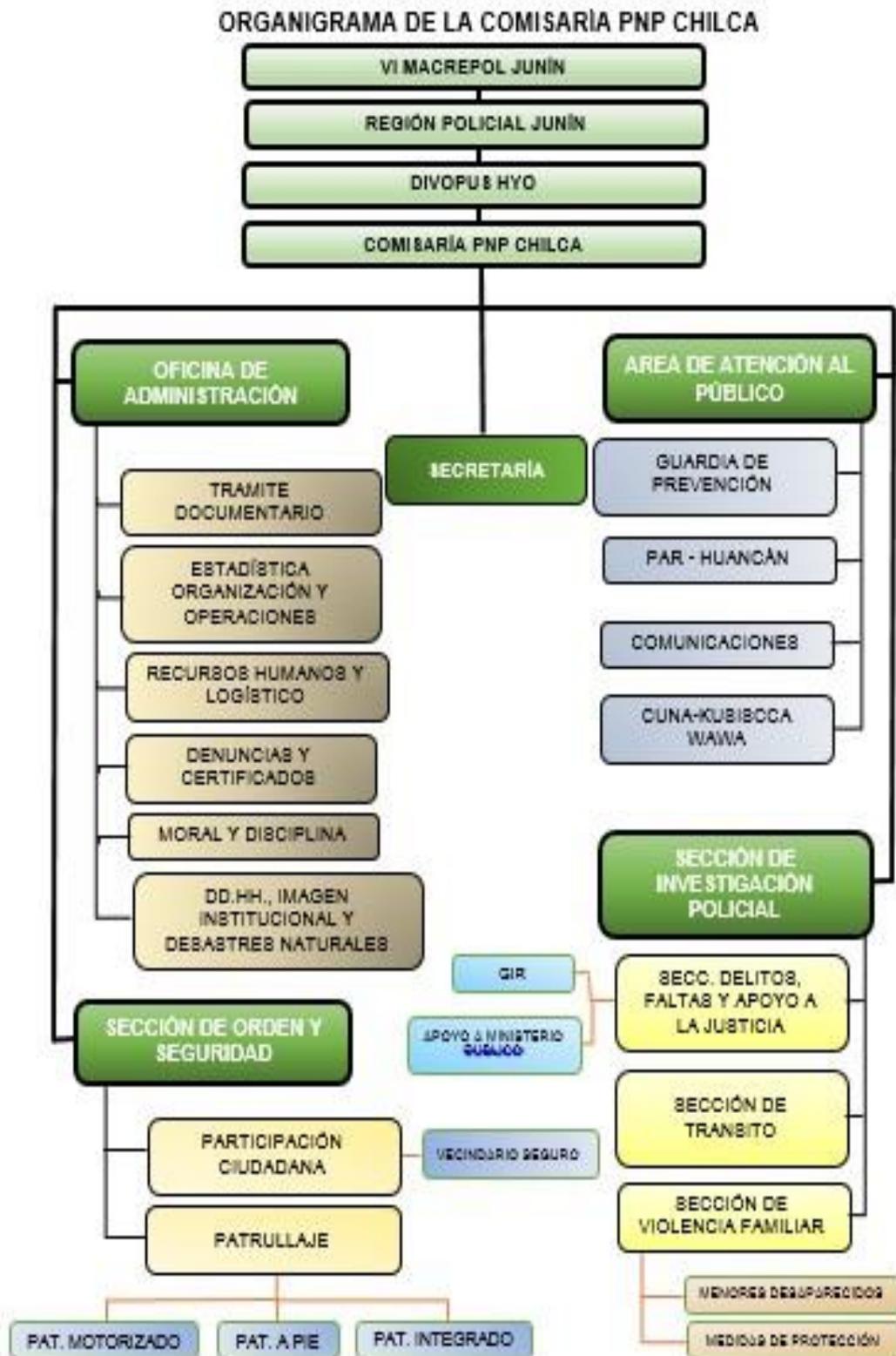


Figura 1.
Organigrama de la institución

1.2. Delimitación

La investigación se delimito espacialmente a la comisaría del distrito de Chilca, en la provincia de Huancayo.

Temporalmente, la investigación se delimito al año 2019, en los meses de agosto a octubre.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuáles son los resultados de la evaluación de la inteligencia emocional del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019?

1.3.2. Problemas específicos

1. ¿Cuáles son los resultados de la evaluación de la dimensión habilidades intrapersonales del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019?
2. ¿Cuáles son los resultados de la evaluación de la dimensión habilidades interpersonales del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019?
3. ¿De qué manera se puntualiza la evaluación de la dimensión adaptabilidad del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019?

4. ¿De qué manera se describe la evaluación de la dimensión manejo del estrés del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019?
5. ¿Cuáles son los resultados la evaluación de la dimensión estado anímico general del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

En cuanto a la justificación social, estamos en condiciones de afirmar que la presente investigación pretende identificar como se presenta la inteligencia emocional en el personal de la Comisaria Policía Nacional del Perú, del distrito de Chilca, lo que permitió determinar los beneficios que tendrán el personal oficial y subalterno, así como la ciudadanía en general al aplicar las recomendaciones de la presente investigación.

1.4.2. Teórica

Una de las principales razones para realizar la presente investigación, es demostrar cual es el impacto e importancia que trae la teoría de la inteligencia emocional propuesta por Bon Or (2000) y en la que se basa el planteamiento de esta investigación.

1.4.3. Metodológica

Está referida al logro de los objetivos generales y los objetivos específicos propuestos en investigación, para ello se empleó como técnica de investigación la encuesta mientras que, como instrumento al cuestionario para describir la variable inteligencia emocional, así como sus respectivas dimensiones e indicadores.

El cuestionario como instrumento de investigación fue perfilado en función a las variable inteligencia emocional y dimensiones con sus respectivos indicadores y antes de su aplicación al personal de la Policía Nacional del Perú, fue sometido a la opinión de expertos, Licenciados en Administración que cuenten con el grado de Maestro y/o Doctor, con la finalidad de darle validez al instrumento planteado.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Evaluar la inteligencia emocional del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca, en el año 2019.

1.5.2. Objetivos específicos

1. Detallar la evaluación de la dimensión habilidades intrapersonales del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca, en el año 2019.
2. Especificar la evaluación de la dimensión habilidades interpersonales del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019.

3. Puntualizar la evaluación de la dimensión adaptabilidad del personal policial de la Comisaría PNP de Chilca en el año 2019.
4. Describir la evaluación de la dimensión manejo del estrés del personal policial de la Comisaría PNP de Chilca en el año 2019.
5. Identificar la evaluación de la dimensión estado anímico general del personal policial de la Comisaría PNP de Chilca en el año 2019

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1 Nacionales

Berrios Cornejo, C. (2017). En su trabajo de investigación titulado *“Inteligencia emocional en suboficiales en servicio que reciben atención en un Centro de Salud de la Policía Nacional del Perú”*. Tesis para optar el título de Licenciado en Psicología en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú, el cual llegó a las siguientes conclusiones: “El nivel de inteligencia emocional que presentan los suboficiales en servicio que reciben atención en un centro de salud de la Policía Nacional del Perú, se orienta hacia un nivel promedio. El nivel de inteligencia emocional alcanzado en el componente intrapersonal que presentan los suboficiales en servicio que reciben atención en un centro de salud de la Policía Nacional del Perú, se orienta hacia los niveles debajo del promedio y extremadamente por debajo del promedio. El nivel de inteligencia emocional alcanzado en el componente interpersonal que presentan los suboficiales en servicio que reciben atención en un centro de salud de la Policía Nacional del Perú, se orienta hacia el nivel promedio. El nivel de inteligencia emocional alcanzado en el componente adaptabilidad que presentan los suboficiales en servicio que reciben atención en un centro de salud de la Policía Nacional del Perú, se orienta hacia el nivel

promedio. El nivel de inteligencia emocional alcanzado en el componente manejo del estrés que presentan los suboficiales en servicio que reciben atención en un centro de salud de la Policía Nacional del Perú, se orienta hacia el nivel promedio. El nivel de inteligencia emocional alcanzado en el componente estado de ánimo en general que presentan los suboficiales en servicio que reciben atención en un centro de salud de la Policía Nacional del Perú, se orienta hacia el nivel promedio”.

Pinedo Paredes, L. (2017). En su tesis titulada: *“La inteligencia emocional en los estudiantes del primer grado de educación secundaria de la Institución Educativa Almirante Miguel Grau Seminario del Centro poblado de Almirante Miguel Grau, distrito de Bajo Biavo, Provincia de bellavista, Región San Martín 2016”*. Tesis para optar el grado de maestro en Administración de la Educación en la Universidad Cesar Vallejo, Picota, Perú. Finalizada la investigación realizada el autor llega a las siguientes conclusiones: “La Inteligencia Emocional, en la dimensión percepción emocional es adecuada, con un total de 22 puntos. pues, se observa que el 67% de los estudiantes del primer grado de secundaria, tienen una adecuada percepción, eso indica que más del 50% de los estudiantes son capaces de sentir y expresar los sentimientos de una forma adecuada. Mientras que sólo el 33% de los estudiantes, deben mejorar su percepción ya que presta poca atención. La Inteligencia Emocional en la dimensión comprensión de sentimientos muestra solamente 23 puntos obtenidos, pues se observa que el 58% de los

estudiantes del primer grado de secundaria tienen una adecuada comprensión, eso indica que más del 50% del total de los estudiantes conocen bien sus propios estados emocionales. Mientras que el 42% de estudiantes, debe mejorar su comprensión. La Inteligencia Emocional en la dimensión de regulación emocional demuestra 26 puntos obtenidos, pues se observa que el 71% de los estudiantes del primer grado de secundaria, tienen una adecuada regulación, esto indica que más del 50% del total de los estudiantes son capaces de regular sus estados emocionales correctamente. Por otro lado, el 17% de los estudiantes, tienen una excelente regulación emocional”.

Castillo, N. y Rodríguez, L. (2016). En su trabajo de investigación titulado “*Inteligencia emocional y estrés en cadetes de los últimos años con régimen acuartelado de una institución de nivel superior, 2015*”. Tesis para optar el título profesional de Psicóloga en la Universidad Peruana Unión, Lima, Perú. Llegaron a las siguientes conclusiones: “En relación con el objetivo al objetivo general, se evidenció que no existe relación significativa entre inteligencia emocional y estrés en cadetes de los últimos años con régimen acuartelado de una institución de nivel superior ($\rho=0.041$; $p=0.57$), concluyendo que el poseer una adecuada inteligencia emocional no implica que se deje de experimentar estrés, ya que existen otros factores que pueden activarlo como la carga académica, exámenes, enfermedades físicas, entre otros. En relación con el primer objetivo específico, se concluye que no se encontró relación significativa entre la dimensión intrapersonal y el estrés en cadetes de los últimos años

con régimen acuartelado de una institución de nivel superior ($\rho=.050$; $p=.493$), ya que el hecho de ser capaces de identificar sus fortalezas, debilidades y limitaciones no está vinculado con la capacidad de controlar situaciones estresantes. En este sentido, pueden estar propensos a estresarse, ya que durante su formación profesional experimentan nuevos acontecimientos. En relación con el segundo objetivo específico, se finiquita que no existe relación significativa entre la dimensión interpersonal y estrés en cadetes de los últimos años con régimen acuartelado de una institución de nivel superior ($\rho=.050$; $p=.493$), es decir la habilidad que tienen para relacionarse con los demás no evita que se estresen. En relación con el tercer objetivo específico, se reveló que no existe relación significativa entre la dimensión adaptabilidad y estrés en cadetes de los últimos años con régimen acuartelado de una institución de nivel superior ($\rho=.020$; $p=.782$), lo que significa que el hecho de que los cadetes experimenten momentos de estrés debido a un ambiente académico exigente, no se vincula con la capacidad de adaptación de alcancen. Con relación al cuarto objetivo específico, no se encontró relación significativa entre la dimensión manejo de tensión y estrés en cadetes de los últimos años con régimen acuartelado de una institución de nivel superior ($\rho=-.073$; $p=.320$), ya que los cadetes no se encontraban en un momento estresante donde harían uso del manejo de tensión, es por ello que no se evidenció una relación directa entre estas dos variables. Con relación al quinto objetivo específico, se concluye que no se encontró relación significativa entre la dimensión estado de ánimo

general y estrés en cadetes de los últimos años con régimen acuartelado de una institución de nivel superior ($\rho = - .014$; $p = .853$), ya que se infirió que el estado de ánimo general está compuesto por 2 estados que no permiten que exista una relación directa entre ambas”.

2.1.2 Internacionales

Acurio Martínez, A. y Morejón Valverde, M. (2017). En su trabajo de investigación titulado “*Inteligencia emocional y estrés laboral en militares de la brigada de caballería blindada N° 11 Galápagos de Riobamba, periodo marzo- agosto 2016*” Tesis para optar el título de Psicólogas Clínicas en la Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.

Conclusiones:

- Con la aplicación del test de “Inteligencia Emocional Global” de Salovey y Mayer se identificó que los 50 militares que corresponden al 100% presentaron grado intermedio de Inteligencia Emocional.
- Con la aplicación del “Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS” se estableció que 26 militares equivalente al 52% presentaron alto nivel de estrés, 18 militares equivalente al 36% presentaron bajo nivel de estrés, 6 militares equivalente al 12% presentaron nivel intermedio; y, ningún militar (0%) presentó estrés.
- “Relacionando el grado de inteligencia emocional con los niveles de estrés laboral, partiendo de los dos objetivos específicos, se puede

determinar que: si bien el 100% presentó grado intermedio de Inteligencia Emocional, en el 52% se observó alto nivel de estrés y en el 36% bajo nivel de estrés *niveles más evidentes*. Siendo importante tomar en cuenta los siguientes aspectos: un alto porcentaje de militares ingresa a la institución castrense sin vocación y/o motivaciones funcionales *factor desfavorable*, la población militar es sometida a evaluaciones médicas planificadas y realiza ejercicio físico programado *factor favorable*". (2017)

2.2. Bases teóricas o científicas

Antes de empezar a profundizar sobre el constructo inteligencia emocional, es necesario revisar las principales definiciones y teorías sobre inteligencia emocional.

- Variable: Inteligencia emocional

El concepto de Inteligencia Emocional Según Bar On

Según, Baron (1997), citado por Ugarriza, N. (2001, pág. 131) define la inteligencia emocional "como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentarlas demandas y presiones del medio. Como tal, nuestra inteligencia no cognitiva es un factor importante en la determinación de la habilidad para tener éxito en la vida, influyendo directamente en el bienestar general y en la salud emocional".

- Dimensiones de la inteligencia emocional

D1: Componente intrapersonal (CIA). – Área que reúne los siguientes componentes: comprensión emocional de sí mismo, asertividad, auto concepto, autorrealización e independencia.

- Comprensión emocional de sí mismo (CM). – La capacidad de notar y comprender nuestros sentimientos y emociones, hacerlos únicos y comprender el porqué de éstos.
- Asertividad (AS). - La habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás y defender nuestros derechos de una manera no destructiva.
- Auto concepto (AC). - La habilidad para comprender, aceptar y respetarse a sí mismo, aceptando nuestros aspectos positivos y negativos, así como también nuestras limitaciones y posibilidades.
- Autorrealización (AR). - La habilidad para realizar lo que realmente podemos, queremos y disfrutamos de hacerlo.
- Independencia (IN). - Es la habilidad para auto dirigirse, sentirse seguro de sí mismo en nuestros pensamientos, acciones y ser independientes emocionalmente para tomar nuestras decisiones.

D2: Componente interpersonal (CIE). - Área que reúne los siguientes componentes: empatía, responsabilidad social y relación interpersonal.

- Empatía (EM). – Es la habilidad para conocer y entender las emociones de los demás. Supone la capacidad de ponerse en el lugar del otro, es captar la emoción que vive la otra persona, a través de gestos, de su expresión corporal y de lo que dice, así como compartir esa emoción.
- Relaciones interpersonales (RI).- Son herramientas que permiten establecer buenas relaciones con los demás y desenvolverte socialmente. Supone la capacidad para comunicar, establecer vínculos afectivos, tener una imagen social aceptada e ir más allá del marco familiar. Según el modelo de Inteligencia emocional de Mayer, Salovey y Caruso (2004), “el ser humano tiene 4 habilidades básicas: Regular las emociones propias y de los demás. Conocer las emociones. Habilidad para percibir emociones propias y de los demás”.
- Responsabilidad social (RS). - La habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, contribuye y es un miembro constructivo del grupo social.

D3: Componente de adaptabilidad. (CAD). - Área que reúne los siguientes componentes: prueba de la realidad, flexibilidad y solución de problemas.

- Solución de problemas (SP). - La habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas.
- Prueba de la realidad (PR). - La habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en la realidad existe (lo objetivo).

- Flexibilidad (FL). - La habilidad para realizar un ajuste adecuado de nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes.

D4: Componente del manejo del estrés (CME). - Área que reúne los siguientes componentes: tolerancia al estrés y control de los impulsos.

- Tolerancia al estrés (TE). - La habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes y fuertes emociones sin “desmoronarse”, enfrentando activa y positivamente el estrés.
- Control de los impulsos (CI). La habilidad para resistir o postergar un impulso o tentaciones para actuar y controlar nuestras emociones.

D5: Componente del estado de ánimo en general (CAG). - Área que reúne los siguientes componentes:

- Felicidad (FE). - La habilidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros y para divertirse y expresar sentimientos positivos.
- Optimismo (OP). - La habilidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva, a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos.

Autores sobre inteligencia emocional

Según Fernández-Berrocal y Extremera (2002) “La inteligencia emocional, como habilidad, no se puede entender como un rasgo de personalidad o parte del carácter de una persona”

Goleman (1998), citado por Sánchez, T. (2010) describe la inteligencia emocional “como la capacidad potencial que determina el aprendizaje de habilidades prácticas basadas en uno de los siguientes cinco elementos compositivos: la conciencia de uno mismo, la motivación, el autocontrol, la empatía y la capacidad de relación”.

Tabla 3.

Modelos actuales de inteligencia emocional

Tipo de Modelo: Modelo de Habilidad	Tipo de Modelo: Modelo Mixto	Tipo de Modelo: Modelo Mixto
Mayer y Salovey (1997) Definición: “IE es un conjunto de habilidades que explican las diferencias individuales en el modo de percibir y comprender nuestras emociones. Más formalmente, es la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento, para comprender emociones y razonar emocionalmente, y finalmente, la habilidad para regular emociones propias y ajenas” (Mayer y Salovey, 1997, p.10) Habilidades integrantes: “Percepción evaluación y expresión de las emociones” “Asimilación de las emociones en nuestro pensamiento” “Comprensión y análisis de las emociones” “Regulación reflexiva de las emociones”	Bar-On (1997) Definición: “IE es... un conjunto de capacidades no cognitivas, competencias y destrezas que influyen en nuestra habilidad para afrontar exitosamente las presiones y demandas ambientales” (Bar-On, 1997, p.14) Habilidades integrantes: “Habilidades intrapersonales” “Habilidades interpersonales” “Adaptabilidad” “Manejo del estrés” “Estado anímico general”	Goleman (1995) Definición: “IE incluye autocontrol, entusiasmo, persistencia, y la habilidad para motivarse a uno mismo... hay una palabra pasada de moda que engloba todo el abanico de destrezas que integran la IE: el carácter” (Goleman, 1995, p.28) Habilidades integrantes: “Conocimiento de las propias emociones” “Manejo emocional” “Automotivación” “Reconocimiento de las emociones en otros” “Manejo de las relaciones interpersonales”

Fuente: Adaptado de Mayer, Salovey y Caruso (2000).
 Extraído de Extrema y Fernández-Berrocal (2001)

2.3. Marco conceptual

1. **Empatía:** Goleman, D. (1996) define que “Es la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar, y responder correctamente a sus reacciones emocionales.” (p. 78).
2. **Habilidades sociales:** Goleman, D. (1996) manifiesta que “Es el talento en el manejo de las relaciones con los demás, en saber persuadir e influenciar en los otros.” (p. 62).
3. **Depresión:** García, M. y Giménez, S. (2010). Denotan que “La persona puede desistir, sumergida por los acontecimientos sobre los que aparece ser no tener ningún control. Todo parece desesperante.” (p. 98).
4. **Apatía:** García, M. y Giménez, S. (2010). Plantean que “Ya nada la excita. ¿La persona adopta una actitud en la vida como A quien le importo?” (p. 119).
5. **Agotamiento mental:** Ugarriza, N. (2011) denota que: “Todo requiere un esfuerzo. Cuesta levantarse por la mañana y enfrentarse al día. Encontrarse con gente e interactuar con ellos resulta demasiado doloroso. Concentrarse es difícil.” (p. 115).
6. **Baja autoestima:** Ugarriza, N. (2011). Propone que “La persona estresada empieza a dudar sobre sus propias posibilidades de poder mantener el empleo, las amistades, o la vida misma.” (p. 117).
7. **Autoconfianza:** Ugarriza, N. (2011). “Es tener confianza en uno mismo, quererse y aceptarse tal y como eres, es por esta razón que hoy en día esta

habilidad a muchas personas se le es difícil dominar, por temor al rechazo y eso hace que ellas tengan una baja autoestima para poder enfrentar situaciones complicadas.” (p. 119).

8. **Autorregulación:** Sánchez, N. (2010). Expresa que “Todas las personas tenemos diferentes impulsos, pero en si las personas emocionalmente inteligentes se diferencian del resto en que piensan antes de actuar y controlan sus impulsos.” (p. 54).
9. **Motivación:** “La cualidad que poseen los líderes es la motivación; ya que les permite alcanzar logros por encima de sus propias expectativas y la de los demás”. (Tomado de: https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013-10-18/que-es-la-motivacion-y-que-podemos-hacer-para-aumentarla-todos-los-dias_42710/)

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

La evaluación de la inteligencia emocional del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019, indica que está muy bien desarrollada.

3.2. Hipótesis específicas

1. La evaluación de la dimensión habilidades intrapersonales del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019, indica que están bien desarrolladas.
2. La evaluación de la dimensión habilidades interpersonales del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019, indica que no están bien desarrolladas.
3. La evaluación de la dimensión adaptabilidad del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019, indica que es muy adecuada.
4. La evaluación de la dimensión manejo de estrés del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019, indica que está altamente desarrollado.

5. La evaluación de la dimensión estado anímico general del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019, indica que está muy satisfactorio.

3.3. Variable

V1: Inteligencia emocional

Definición conceptual: Según, BarOn (1997), citado por Ugarriza, N. (2001, pág. 131) define la inteligencia emocional “como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentarlas demandas y presiones del medio. Como tal, nuestra inteligencia no cognitiva es un factor importante en la determinación de la habilidad para tener éxito en la vida, influyendo directamente en el bienestar general y en la salud emocional”.

D1: Habilidades intrapersonales

D2: Habilidades interpersonales

D3: Adaptabilidad

D4: Manejo del estrés

D5: Estado anímico general

- Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Inteligencia emocional	Según, Baron (1997), citado por Ugarriza, N. (2001, pág. 131) “define la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentarlas demandas y presiones del medio. Como tal, nuestra inteligencia no cognitiva es un factor importante en la determinación de la habilidad para tener éxito en la vida, influyendo directamente en el bienestar general y en la salud emocional”.	Habilidades intrapersonales	Comprensión de sí mismo Asertividad Auto concepto Autorrealización Independencia Empatía	1. Muy bajo 2. Bajo 3. Regular 4. Alto 5. Muy alto Escala ordinal.
		Habilidades interpersonales	Relaciones interpersonales Responsabilidad social Solución de problemas	
		Adaptabilidad	Prueba de realidad Flexibilidad	
		Manejo del estrés	Tolerancia al estrés Control de impulsos	
		Estado anímico general	Felicidad Optimismo	

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación

Se consideró el método de investigación general, el científico, que consiste, en la recopilación de hechos que siguen un método ordenando y a base de procedimientos de análisis y contrastación, basada en la teoría de Vara (2012) “Para ser llamado científico, un método de investigación debe basarse en la formulación del problema y la respuesta mediante hipótesis que luego serán contrastadas” (p. 201).

En tanto se determinó como método específico, el hipotético deductivo, que en palabras de Hinojosa (2017, p. 79) “el método hipotético - deductivo permite la observación de la hipótesis de investigación para consecuentemente poder establecer la afectación de la fenomenología estudiada”.

Por lo que, para la presente investigación, bajo el método hipotético-deductivo, se partió de la premisa del método deductivo (se llega a la conclusión de la problemática y formulación de hipótesis de estudio) e inductivo (explicación específico).

4.2. Tipo de investigación

Existen varios tipos de investigación, y dependiendo de los fines que se persiguen, los investigadores se decantan por un tipo de método u otro o la

combinación de más de uno. Al respecto conocemos tres tipos o métodos de investigación: la exploratoria, la descriptiva, y la explicativa.

El trabajo que estamos presentando es una investigación descriptiva es la que se utiliza, tal como el nombre lo dice, para describir la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que se estén abordando y que se pretenda analizar.

En este tipo de investigación la cuestión no va mucho más allá del nivel descriptivo; ya que consiste en plantear lo más relevante de un hecho o situación concreta. Las principales etapas de una investigación descriptiva incluyen: examinar las características del tema a investigar, definir el tema y proponer hipótesis, y seleccionar técnicas de recolección de datos y fuentes de referencia.

- Según la naturaleza de los objetivos en cuanto al nivel de conocimiento que se desea alcanzar; la investigación es descriptiva e investigación no experimental.
- Según el nivel de medición; la investigación es cuantitativa.
- Según su ubicación temporal; es transversal
- Según el tiempo en que se efectúan; investigaciones sincrónicas (fenómenos que se dan en un corto período)

4.3. Nivel de investigación

Como nivel de investigación se determinó que será del nivel descriptivo simple, que, según lo expresado por Hernández Sampieri, Fernández Collado,

& Baptista Lucio (2013), la investigación descriptiva debe enfocarse en la descripción, análisis e interpretación de un fenómeno tal y como se manifiesta en un entorno específico.

4.4. Diseño de investigación

“El diseño de investigación para el presente estudio es descriptivo, ya que describe el comportamiento entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, bajo criterios específicos que denotan el fenómeno como un escenario recurrente”, establecido por Sampieri et. al. (2013), cuyo diagrama se esquematiza de la siguiente manera:

M – O

Donde:

M= Muestra conformada por 40 policías

O= Observación que se realiza a la inteligencia emocional del personal policial de la Comisaria PNP-Chilca

4.5. Población y muestra

El trabajo de investigación se realizó en la sede de la Comisaria PNP del distrito de Chilca y la población objeto de estudio fue de 40 policías entre oficiales y suboficiales.

Dado la cantidad de la población se determine que la muestra es igual a la población establecida, siendo este un muestreo censal.

Tabla 4.
Población y muestra calculada

Participantes en el estudio	N° de población	%	N° de muestra	%
Oficiales	4	10.00	4	10.00
Suboficiales	36	90.00	36	90.00
Total	40	100.00	40	100.00

- Criterios de Inclusión y exclusión:

- De inclusión: Se tomó en cuenta solo al personal policial de la Comisaria PNP de Chilca.
- De exclusión: No se tomó en cuenta al personal policial que no labora en la Comisaria PNP de Chilca.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- Técnica

La siguiente tabla detalla las técnicas y herramientas de recopilación de datos utilizadas en el estudio:

Tabla 5.
Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas	Instrumentos	Datos a observar
Fichaje	Fichas bibliográficas, resumen, transcripción.	Marco teórico conceptual, recolectar y detectar la mayor cantidad de información relacionada con el trabajo de investigación.
Encuesta	Cuestionario estructurado para la identificación de los factores a estudiar.	La descripción de la evaluación de la inteligencia emocional.

- Instrumento

Y como instrumento, se determinó empleo del cuestionario, Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2013) afirman

que el cuestionario es la forma más usual de cuantificar la información a necesitar, en tanto que el instrumento a aplicar conformado por interrogantes basadas en el estudio de la variable y dimensiones, para poder establecer valores cuantificables englobadas en indicadores.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

- Coordinación y autorización del lugar o ámbito de estudio.

Se coordinó con el Mayor Comisario de la Comisaria PNP de Chilca quien autorizó la aplicación de las encuestas al personal policial.

- Determinación de la población.

La población estuvo compuesta por 40 personal policial de la Comisaria de Chilca

Las Etapas del procesamiento de datos que hemos utilizado fueron:

A. Recopilación de la información

- Selección de la muestra
- Determinación de la encuesta
- Diseño de la encuesta

B. Organización de la información

- Elaboración de las tablas de frecuencias
- Selección del tipo de grafico

C. Análisis de información

- Cálculo de porcentajes
- Cálculo de parámetros (de posición, de dispersión y correlación)

D. Interpretación de resultados

- Establecimiento de predicciones
- Pruebas estadísticas:

Se utilizó la estadística descriptiva haciendo uso de las distribuciones de frecuencia.

Por otro lado, para presentar los datos se utilizó:

- Tablas de frecuencia
- Gráficos
- Estadística descriptiva (mínimo, máximo, media, mediana, desviación estándar)

La contrastación de hipótesis se determinó a través del estadístico de contraste descriptiva, que determinara la validez de las hipótesis planteadas.

- **Confiabilidad**

La validez de los instrumentos de investigación fue dada por el juicio de expertos (Lic. en Administración con Grado de Magister) y se corrobora con la validación de los instrumentos. El instrumento fue sometido a la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, Tamayo (2010, p. 68)

Tabla 6.
Estadísticos de confiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.990	6

Se observa que la prueba de fiabilidad o confiabilidad Alfa de Cronbach es igual a 0,990, lo cual indica según la tabla de valoración de confiabilidad de Herrera (1998), que hay una excelente confiabilidad, ya que este resultado se encuentra entre el intervalo 0,72 a 0,99; por lo tanto, queda demostrado que el instrumento para medir las variable Inteligencia Emocional y sus dimensiones es excelentemente confiable.

Tabla 7.
Valoración de confiabilidad

0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Confiabilidad perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2018)

4.8. Aspectos éticos de la investigación

Se procedió a aplicar el estudio y la investigación con base a información completa y verídica, basándose en que la participación de los sujetos de estudio fue voluntaria e informada, por lo que se entregaron de manera separada el consentimiento informado y cuestionarios para garantizar el anonimato del colaborador.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

Se realizó el análisis descriptivo de la variable Inteligencia Emocional del Personal Policial de la Comisaría PNP de Chilca en el año 2019, y las dimensiones, Habilidades Intrapersonales, Habilidades Interpersonales, Adaptabilidad del personal, Manejo del Estrés y el Estado Anímico General. Se aplicó el Software SPSS, Versión 24 para el procesamiento de los datos. También hemos utilizado la Tabla de Pautas de Calificación de Puntajes de la evaluación, los mismos que han sido categorizados como muy bajo, bajo, regular, alto y muy alto para medir la variable y sus dimensiones. A continuación, se presenta dicha tabla:

Tabla 8.
Pautas de calificación

Pautas estándares	Pautas de interpretación
130 a más (Muy Alto)	Capacidad emocional muy desarrollada; marcadamente emocional, capacidad inusual
116-129 (Alto)	Capacidad emocional muy desarrollada; alta, buena
85-115 (Regular)	Capacidad emocional adecuada: promedio.
70-84 (Bajo)	Necesita mejorar: baja, capacidad emocional por debajo del promedio
69 y menos (Muy Bajo)	Necesita mejorar: muy baja, capacidad emocional extremadamente por debajo del promedio.

Fuente: Ugarriza (2003)

- Análisis descriptivo de la dimensión 1: Habilidades Intrapersonales

La recopilación de la información sobre la dimensión Habilidades Intrapersonales se realizó a través de una escala de valoración de 5 reactivos, los cuales están relacionados con el auto entendimiento en las relaciones laborales entre colegas, análisis de los pensamientos antes de manifestarlos, conductas que pueden afectar el ambiente laboral, emociones y sentimientos conducentes a una forma de relación laboral y el manejo de las emociones; la misma que está conformada por 40 personas, pertenecientes al personal policial de la Comisaría PNP de Chilca, año 2019.

Tabla 9.
Análisis descriptivo de la dimensión habilidades intrapersonales

		Frecuencia	%
Valido	Muy bajo	3	7.5
	Bajo	4	10
	Regular	6	15
	Alto	16	40
	Muy alto	11	27.5
	Total	40	100

Se observa que hay un mayor porcentaje con un 40,0 % de los policías evaluados que poseen habilidades intrapersonales muy desarrolladas categorizado como alto; mientras que hay un porcentaje bajo de ellos con el 7,5 % que tienen habilidades intrapersonales extremadamente por debajo del promedio categorizado como muy bajo en el personal policial de la Comisaría PNP de Chilca en el año 2019.

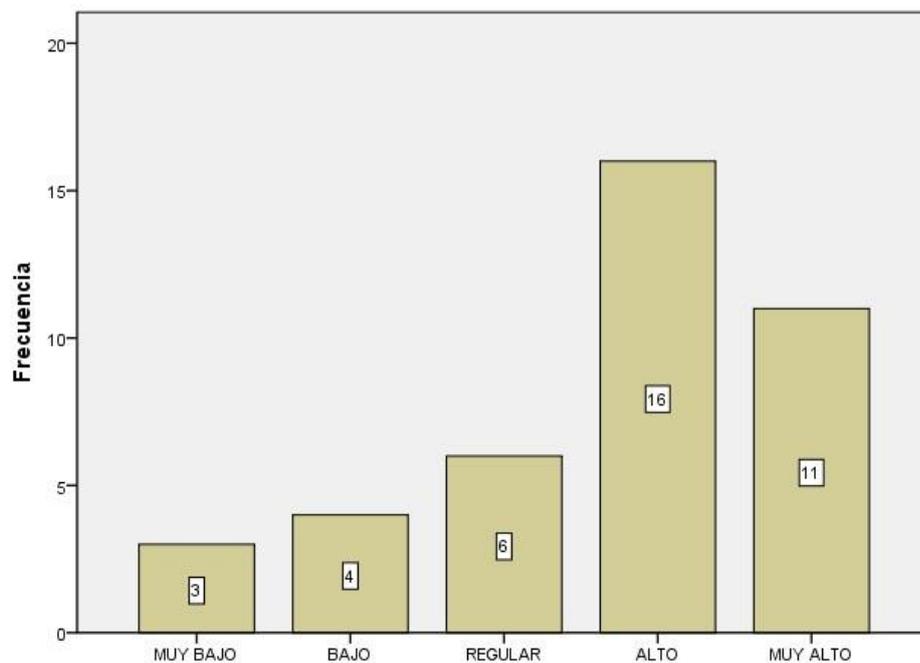


Figura 2.
Habilidades intrapersonales

Se observa que hay una mayor prevalencia de la categoría alto con una frecuencia absoluta de 16, seguido de la categoría muy alto con frecuencia absoluta igual a 11; con respecto a la dimensión habilidades intrapersonales del Personal Policial de la Comisaría PNP- Chilca en el año 2019.

- Análisis descriptivo de la Dimensión 2: Habilidades Interpersonales

La recopilación de la información sobre la dimensión habilidades interpersonales lo hemos realizado a través de una escala de valoración de 5 reactivos, los cuales están relacionados con el tipo de relaciones que se dan en el ambiente laboral, relaciones interpersonales, capacidades personales en las actividades de interrelación. Este proceso se llevó a cabo en una muestra conformada por 40 personas pertenecientes al personal policial de la Comisaría PNP-Chilca, año 2019.

Tabla 10.
Análisis descriptivo de la dimensión habilidades interpersonales

		Frecuencia	%
Valido	Muy bajo	3	7.5
	Bajo	5	12.5
	Regular	3	7.5
	Alto	17	42.5
	Muy alto	12	30
	Total	40	100

Se observa que hay un mayor porcentaje con un 42,5 % de los policías evaluados que poseen habilidades interpersonales muy desarrolladas categorizado como alto; mientras que hay un porcentaje bajo de ellos con el 7,5 % que tienen habilidades intrapersonales extremadamente por debajo del promedio categorizado como muy bajo en el personal policial de la Comisaría PNP- Chilca en el año 2019.

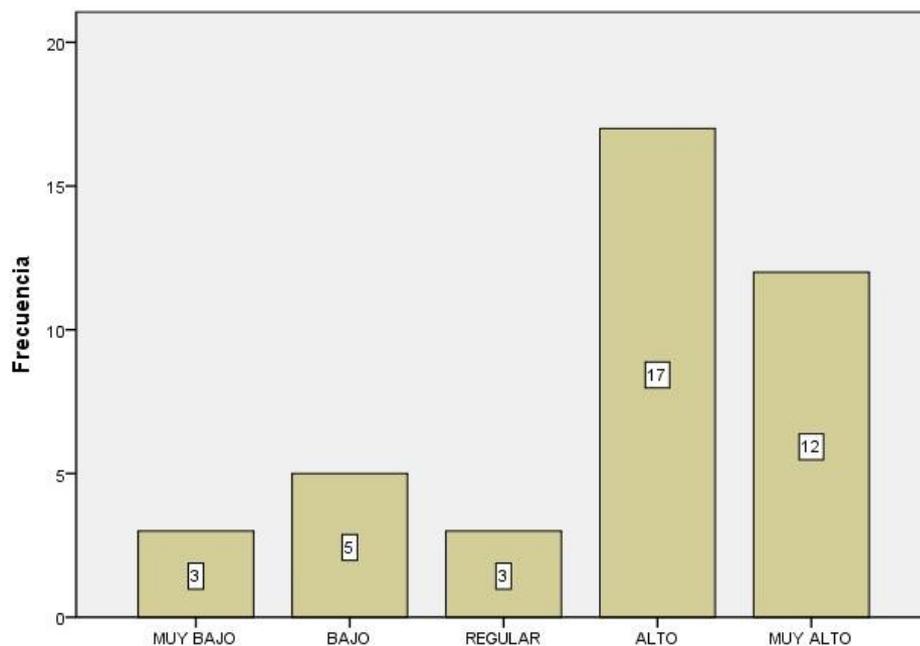


Figura 3.
Habilidades interpersonales

Se observa que hay una mayor prevalencia de la categoría alto con una frecuencia absoluta de 17, seguido de la categoría muy alto con frecuencia absoluta igual a 12; con respecto a la dimensión habilidades interpersonales del Personal Policial de la Comisaría PNP- Chilca en el año 2019.

- Análisis descriptivo de la Dimensión 3: Adaptabilidad

La recolección de la información sobre la dimensión adaptabilidad se realizó a través de una escala de valoración de 4 reactivos, los cuales están relacionados con el direccionamiento de la motivación para cumplir objetivos o tareas específicas, motivación en base a un propósito, motivación de las labores diarias en base a la visualización del cumplimiento de objetivos, y motivación por tener pensamientos positivos. Este proceso se llevó a cabo en una muestra conformada por 40 personas pertenecientes al personal policial de la Comisaría PNP de Chilca, año 2019.

Tabla 11.
Análisis descriptivo de la dimensión adaptabilidad

		Frecuencia	%
Valido	Muy bajo	1	2.5
	Bajo	3	7.5
	Regular	2	5
	Alto	18	45
	Muy alto	16	40
	Total	40	100

Se observa que hay un mayor porcentaje con un 45,0 % de los policías evaluados que poseen la dimensión de adaptabilidad muy desarrollada categorizado como alto; mientras que hay un porcentaje bajo de ellos con el

2,5 % que tienen dicha dimensión extremadamente por debajo del promedio categorizado como muy bajo en el personal policial de la Comisaría PNP-Chilca, año 2019.

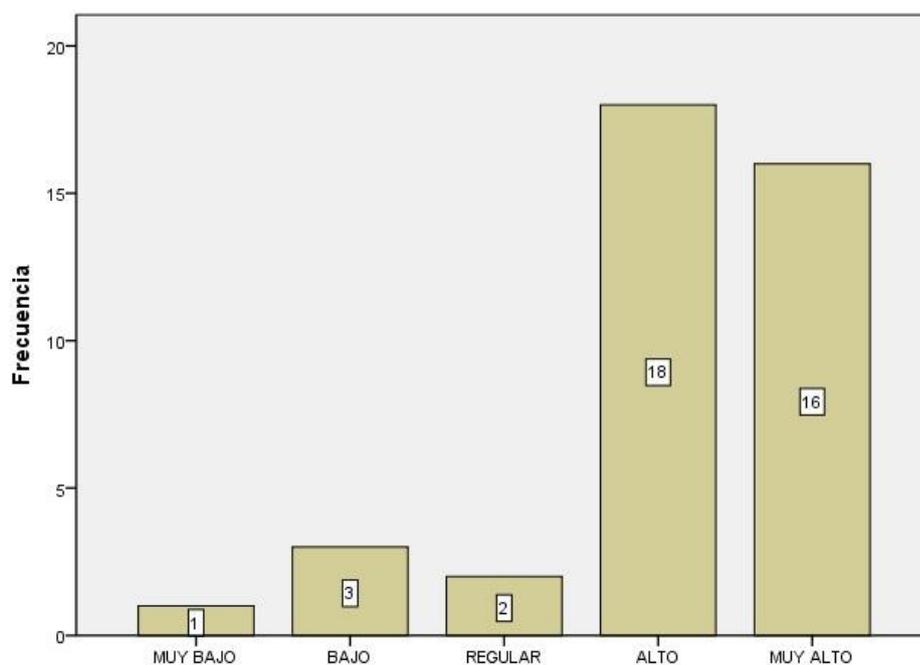


Figura 4.
Adaptabilidad

Se observa que hay una mayor prevalencia de la categoría alto con una frecuencia absoluta de 18, seguido de la categoría muy alto con frecuencia absoluta igual a 16; con respecto a la dimensión adaptabilidad del Personal Policial de la Comisaría PNP- Chilca en el año 2019.

- Análisis descriptivo sobre la Dimensión 4: Manejo del Estrés

La recolección de la información sobre la dimensión manejo del estrés, los hemos realizado a través de una escala de valoración de 4 reactivos, los cuales están relacionados con la comprensión de las emociones y

sentimientos para el entendimiento de la conducta de colegas, el desarrollo empático en el trato con superiores y colegas en el ambiente laboral, mejoramiento de las relaciones laborales mediante la orientación de las emociones, afectación al desarrollo de las labores diarias por la diversidad de personas y puntos de vista. Este proceso se llevó a cabo en una muestra conformada por 40 personas pertenecientes al personal policial de la Comisaría PNP-Chilca en el año 2019.

Tabla 12.

Análisis descriptivo de la dimensión manejo del estrés

		Frecuencia	%
Valido	Muy bajo	3	7.5
	Bajo	3	7.5
	Regular	6	15
	Alto	13	32.5
	Muy alto	15	37.5
	Total	40	100

Se observa que hay un mayor porcentaje con un 37,5% de los policías evaluados que manejan el estrés con una capacidad inusual muy desarrollada ,categorizado como muy alto, seguido de los que manejan el estrés con una capacidad muy desarrollada con un 32,5 % , categorizado como alto y un 15,0% de los policías evaluados que manejan el estrés dentro del promedio, categorizado como regular; mientras que hay porcentajes menores con el 7,5 % que manejan el estrés por debajo del promedio categorizado como bajo y extremadamente por debajo del promedio categorizado como muy bajo en el personal policial de la Comisaría PNP- Chilca en el año 2019.

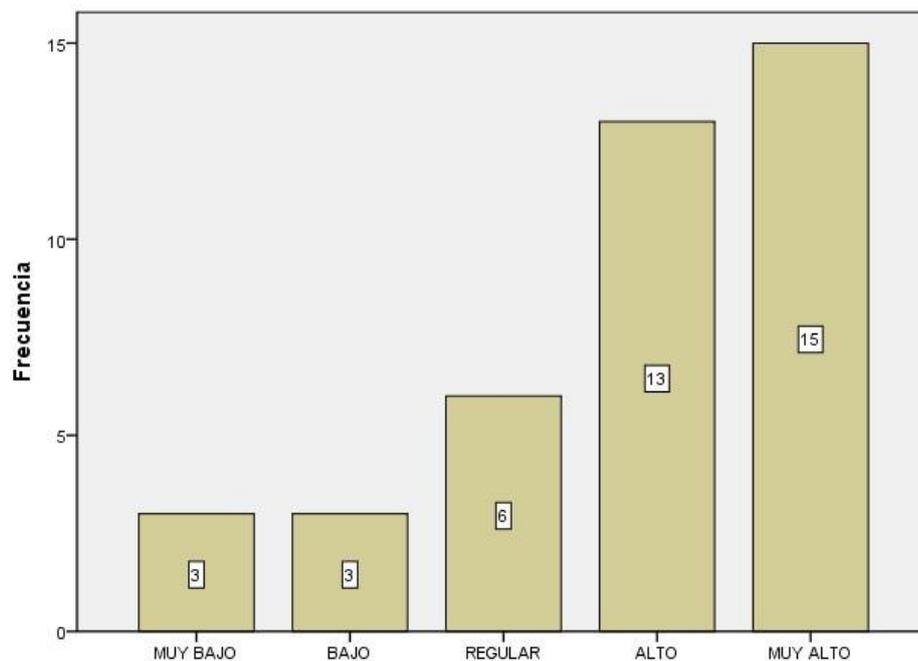


Figura 5.
Manejo del estrés

Se observa que hay una mayor prevalencia de la categoría muy alto con una frecuencia absoluta de 15, seguido de la categoría alto con frecuencia absoluta igual a 13; con respecto a la dimensión manejo del estrés del Personal Policial de la Comisaría PNP de Chilca, año 2019.

- Análisis descriptivo sobre la Dimensión 5: Estado Anímico General

La recolección de la información sobre la dimensión estado anímico general, se realizó a través de una escala de valoración de 12 reactivos, los cuales están relacionados con la autoevaluación aplicada en los actos realizados en forma habitual y constante, importancia del reconocimiento de emociones y acciones efectuadas, la conciencia en los actos realizados en las labores diarias, forma de relación laboral mediante la confianza en sí mismo y en otros, el autocontrol como una habilidad para interrelacionarse,

confianza en las emociones y sentimientos para expresarlas, la adaptabilidad como una habilidad crucial para el entorno laboral, la innovación en las acciones diarias para desarrollar una autorregulación constante, el liderazgo como una habilidad vital en las relaciones laborales, eficiencia en la mejora de la relaciones laborales con los colegas y superiores, la comunicación como habilidad social crucial para desarrollar relaciones laborales y la valoración de las habilidades de las personas para un ambiente laboral más eficiente. Este proceso se llevó a cabo en una muestra conformada por 40 personas pertenecientes al personal policial de la Comisaría PNP de Chilca en el año 2019.

Tabla 13.
Análisis descriptivo de la dimensión estado anímico general

		Frecuencia	%
Valido	Muy bajo	2	5
	Bajo	4	10
	Regular	4	10
	Alto	16	40
	Muy alto	14	35
	Total	40	100

Se observa que hay un mayor porcentaje con un 40,0 % de los policías evaluados que poseen un estado anímico muy desarrollado ,categorizado como alto; seguido de los que presentan un estado anímico inusual muy desarrollado con un 35,0 % , categorizado como muy alto y un 10,0% de los policías evaluados que tienen su estado anímico general dentro del promedio y debajo del promedio, categorizado como regular y bajo respectivamente; mientras que hay un porcentaje menor con el 5,0 % que poseen el estado

anímico general extremadamente por debajo del promedio categorizado como muy bajo en el personal policial de la Comisaría PNP de Chilca en el año 2019.

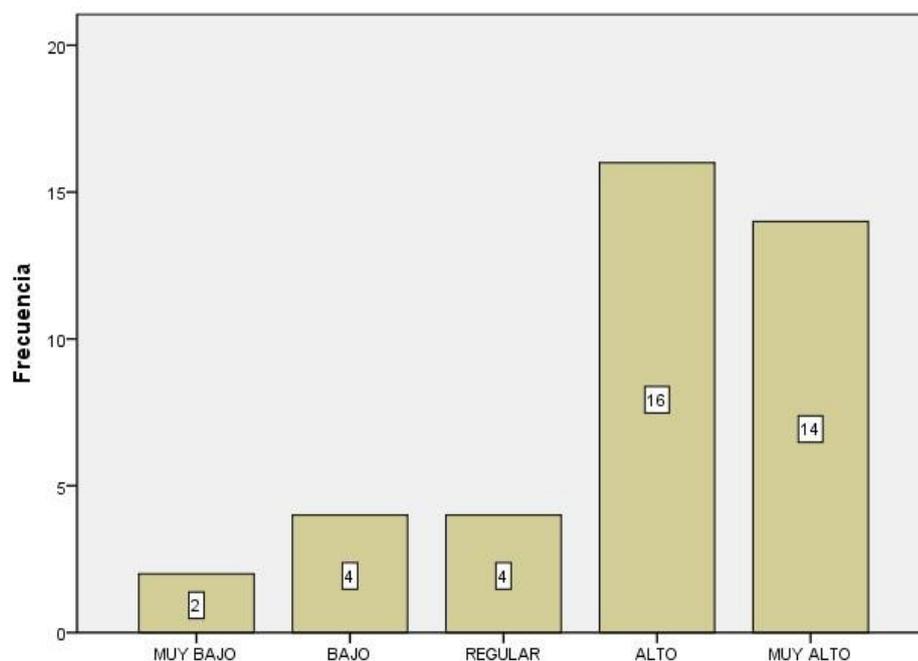


Figura 6.
Estado anímico general

Se observa que hay una mayor prevalencia de la categoría alto con una frecuencia absoluta de 16, seguido de la categoría muy alto con frecuencia absoluta igual a 14; con respecto a la dimensión estado anímico general del Personal Policial de la Comisaría PNP de Chilca en el año 2019.

- Resultados obtenidos sobre la variable Inteligencia Emocional.

La recopilación de la información sobre la variable inteligencia emocional, lo hemos realizado a través de una escala de valoración de 30 reactivos, subdivididos en 5 dimensiones: habilidades intrapersonales, habilidades interpersonales, adaptabilidad, manejo del estrés y estado anímico

general, con sus respectivos reactivos. Este proceso se llevó a cabo en una muestra conformada por 40 personas pertenecientes al personal policial de la Comisaría PNP-Chilca en el año 2019.

Tabla 14.

Análisis descriptivo de la variable inteligencia emocional

		Frecuencia	%
Valido	Muy bajo	2	5
	Bajo	4	10
	Regular	4	10
	Alto	16	40
	Muy alto	14	35
	Total	40	100

Se observa que hay un mayor porcentaje con un 40,0 % de los policías evaluados que poseen una inteligencia emocional muy desarrollada, categorizado como alto; seguido de los que presentan inteligencia emocional inusual muy desarrollada con un 35,0 %, categorizado como muy alto y un 10,0% de los policías evaluados que tienen una inteligencia emocional dentro del promedio y debajo del promedio, categorizado como regular y bajo respectivamente; mientras que hay un porcentaje menor con el 5,0 % que poseen una inteligencia emocional extremadamente por debajo del promedio categorizado como muy bajo en el personal policial de la Comisaría PNP-Chilca en el año 2019.

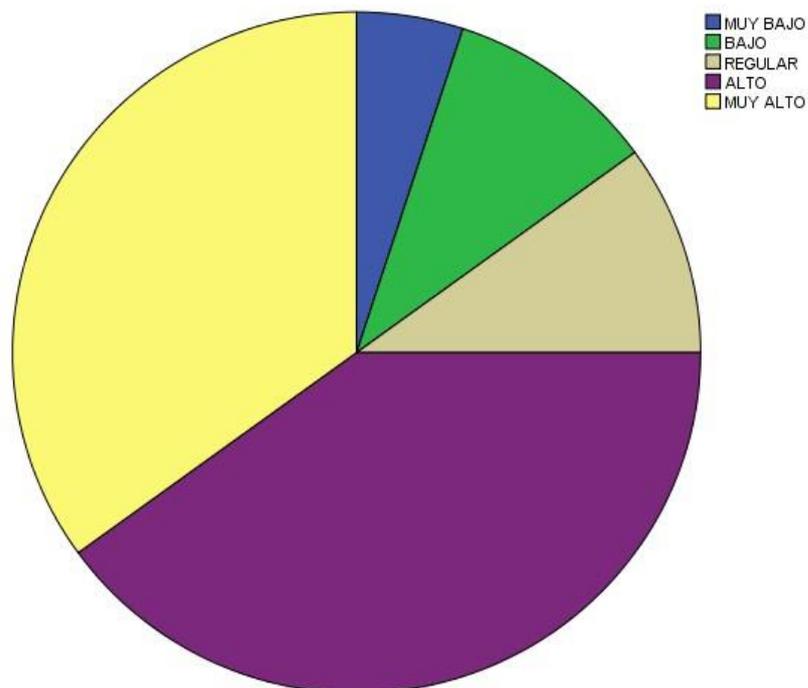


Figura 7.
Inteligencia emocional

Se observa que la categoría alto prevalece sobre las otras categorías porque el sector circular es mayor al de las otras categorías, muy alto, regular, bajo y muy bajo, respecto a la inteligencia emocional en el personal policial de la Comisaría PNP de Chilca, año 2019.

5.2. Contrastación de hipótesis

- Contrastación de la hipótesis general

Formulación de Ho y H1

Ho: La evaluación de la inteligencia emocional del personal policial de la Comisaría PNP de Chilca en el año 2019, indico que es no está bien desarrollada

H1: La evaluación de la inteligencia emocional del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019, indico que está muy bien desarrollada.

Calculo estadístico

Tabla 15.
Estadísticos descriptivos de la variable inteligencia emocional

	Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desv. Desviación
Inteligencia emocional	40	88	127	112.91	115	7.246
N válido (por lista)	40					

1. Hipótesis (Valor de la MEDIA)

$$H_0: \mu = 112.91$$

$$H_1: \mu \neq 112.91$$

2. Estadístico de Contraste. En las condiciones indicadas,

$$Z = \frac{\bar{x} - \mu}{\sigma / \sqrt{n}}$$

donde:

x =	mediana
μ =	media
σ =	desviación estándar
\sqrt{n} =	muestra

Reemplazando:

$$z = \frac{115 - 112.91}{7.246 / \sqrt{40}}$$

$$z = 2.1196$$

Interpretación: Según los resultados del análisis descriptivo realizado a la variable inteligencia emocional, se aprecia que el estadístico de contraste ($t=2.1196$) es mayor al nivel de significancia para la aceptación de la hipótesis nula ($\alpha=1.96$, al 95% de confianza), lo que expresa que, en base a la Regla de Decisión ($H_0= 1,96 < 2.1196$) se rechaza la hipótesis nula (H_0). Se concluye, por lo tanto, que la prueba estadística aconseja adoptar la hipótesis alterna (H_1).

- Contratación de la primera hipótesis específica

Formulación de H_0 y H_1

H_0 : La evaluación de la dimensión habilidades intrapersonales del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019, indico que no están bien desarrolladas.

H_1 : La evaluación de la dimensión habilidades intrapersonales del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019, indico que están bien desarrolladas.

Calculo estadístico

Tabla 16.
Estadísticos descriptivos de la dimensión habilidades intrapersonales

	Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desv. Desviación
Habilidades intrapersonales	40	11	20	15.36	16	2.008
N válido (por lista)	40					

1. Hipótesis (Valor de la MEDIA)

$$H_0: \mu = 15.36$$

$$H_1: \mu \neq 15.36$$

2. Estadístico de Contraste. En las condiciones indicadas,

$$Z = \frac{\bar{x} - \mu}{\sigma / \sqrt{n}}$$

donde:

x =	Mediana
μ =	Media
σ =	desviación estándar
\sqrt{n} =	Muestra

Reemplazando:

$$z = \frac{16 - 15.36}{2.008 / \sqrt{40}}$$

$$z = 2.7415$$

Interpretación: Según los resultados del análisis descriptivo realizado a la dimensión habilidades intrapersonales, se apreció que el estadístico de contraste ($t=2.7415$) es mayor al nivel de significancia para la aceptación de la hipótesis nula ($\alpha=1.96$, al 95% de confianza), lo que expresa que, en base

a la Regla de Decisión ($H_0 = 1,96 < 2.7415$) se rechaza la hipótesis nula (H_0). Se concluyó, por lo tanto, que la prueba estadística aconseja adoptar la hipótesis alterna (H_1).

- Contratación de la segunda hipótesis específica

Formulación de H_0 y H_1

H_0 : La evaluación de la dimensión habilidades interpersonales del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019, indica que no están bien desarrolladas

H_1 : La evaluación de la dimensión habilidades interpersonales del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019, indica que están bien desarrolladas.

Calculo estadístico

Tabla 17.
Estadísticos descriptivos de la dimensión habilidades interpersonales

	Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desv. Desviación
Habilidades interpersonales	40	7	8	14.61	15.30	2.462
N válido (por lista)	40					

1. Hipótesis (Valor de la MEDIA)

$H_0: \mu = 14.61$

$H_1: \mu \neq 14.61$

2. Estadístico de Contraste. En las condiciones indicadas,

$$Z = \frac{\bar{x} - \mu}{\sigma / \sqrt{n}}$$

donde:

x =	mediana
μ =	media
σ =	desviación estándar
\sqrt{n} =	muestra

Reemplazando:

$$z = \frac{15.30 - 14.61}{2.462 / \sqrt{40}}$$

$$z = 2.5067$$

Interpretación: Según los resultados del análisis descriptivo realizado a la dimensión habilidades interpersonales, se apreció que el estadístico de contraste ($t=2.5067$) es mayor al nivel de significancia para la aceptación de la hipótesis nula ($\alpha=1.96$, al 95% de confianza), lo que expresa que, en base a la Regla de Decisión ($H_0= 1,96 < 2.5067$) se rechaza la hipótesis nula (H_0). Se concluyó, por lo tanto, que. la prueba estadística aconseja adoptar la hipótesis alterna (H_1).

- Contrastación de la tercera hipótesis específica

Formulación de H_0 y H_1

H_0 : La evaluación de la dimensión adaptabilidad del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019, indico que no es muy adecuada

H1: La evaluación de la dimensión adaptabilidad del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019, indico que es muy adecuada.

Calculo estadístico

Tabla 18.
Estadísticos descriptivos de la dimensión adaptabilidad

		Estadísticos descriptivos				
	N	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desv. Desviación
Adaptabilidad	40	10	20	15.48	16.20	2.239
N válido (por lista)	40					

1. Hipótesis (Valor de la MEDIA)

$$H_0: \mu = 15.48$$

$$H_1: \mu \neq 15.48$$

2. Estadístico de Contraste. En las condiciones indicadas,

$$Z = \frac{\bar{x} - \mu}{\sigma / \sqrt{n}}$$

donde:

x =	mediana
μ =	media
σ =	desviación estándar
\sqrt{n} =	muestra

Reemplazando:

$$z = \frac{16.20 - 15.48}{2.239 / \sqrt{40}}$$

$$z = 2.8762$$

Interpretación: Según los resultados del análisis descriptivo realizado a la dimensión adaptabilidad, se apreció que el estadístico de contraste ($t=2.8762$) es mayor al nivel de significancia para la aceptación de la hipótesis nula ($\alpha=1.96$, al 95% de confianza), lo que expresa que, en base a la Regla de Decisión ($H_0= 1,96 < 2.8762$) se rechaza la hipótesis nula (H_0). Se concluyó, por lo tanto, que la prueba estadística aconseja adoptar la hipótesis alterna (H_1).

- Contratación de la cuarta hipótesis específica

Formulación de H_0 y H_1

H_0 : La evaluación de la dimensión manejo de estrés del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019, indico que no está altamente desarrollado.

H_1 : La evaluación de la dimensión manejo de estrés del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019, indico que está altamente desarrollado.

Calculo estadístico

Tabla 19.
Estadísticos descriptivos de la dimensión manejo del estrés

		Estadísticos descriptivos				
	N	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desv. Desviación
Manejo del estrés	40	7	20	16.13	17	2.892
N válido (por lista)	40					

1. Hipótesis (Valor de la MEDIA)

$$H_0: \mu = 16.13$$

$$H_1: \mu \neq 16.13$$

2. Estadístico de Contraste. En las condiciones indicadas,

$$Z = \frac{\bar{x} - \mu}{\sigma / \sqrt{n}}$$

donde:

x =	Mediana
μ =	Media
σ =	desviación estándar
\sqrt{n} =	Muestra

Reemplazando:

$$z = \frac{17 - 16.13}{2.892 / \sqrt{40}}$$

$$z = 2.6907$$

Interpretación: Según los resultados del análisis descriptivo realizado a la dimensión manejo de estrés, se aprecia que el estadístico de contraste ($t=2.6907$) es mayor al nivel de significancia para la aceptación de la hipótesis nula ($\alpha=1.96$, al 95% de confianza), lo que expresa que, en base a la Regla de Decisión ($H_0= 1,96 < 2.6907$) se rechaza la hipótesis nula (H_0). Se concluyó, por lo tanto, que la prueba estadística aconseja adoptar la hipótesis alterna (H_1).

- Contrastación de la quinta hipótesis específica

Formulación de Ho y H1

Ho: La evaluación de la dimensión estado anímico general del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019, indico que no es satisfactorio.

H1: La evaluación de la dimensión estado anímico general del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019, indico que es muy satisfactorio.

Calculo estadístico

Tabla 20.
Estadísticos descriptivos de la dimensión estado anímico general

		Estadísticos descriptivos					
		N	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Desv. Desviación
Estado anímico general		40	13	20	17.30	17.80	1.570
N válido (por lista)		40					

1. Hipótesis (Valor de la MEDIA)

$$H_0: \mu = 17.30$$

$$H_1: \mu \neq 17.30$$

2. Estadístico de Contraste. En las condiciones indicadas,

$$Z = \frac{\bar{x} - \mu}{\sigma / \sqrt{n}}$$

donde:

x =	Mediana
μ =	Media
σ =	desviación estándar
\sqrt{n} =	Muestra

Reemplazando:

$$z = \frac{17.80 - 17.30}{1.570 / \sqrt{40}}$$

$$z = 2.6907$$

Interpretación: Según los resultados del análisis descriptivo realizado a la dimensión estado anímico, se aprecia que el estadístico de contraste ($t=2.6907$) es mayor al nivel de significancia para la aceptación de la hipótesis nula ($\alpha=1.96$, al 95% de confianza), lo que expresa que, en base a la Regla de Decisión ($H_0= 1,96 < 2.6907$) se rechaza la hipótesis nula (H_0). Se concluye, por lo tanto, que la prueba estadística aconseja adoptar la hipótesis alterna (H_1).

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

- Contrastación interna

A partir de los datos obtenidos se observó que en la dimensión Habilidades Intrapersonales el personal policial, se percibe que la inteligencia emocional es de una capacidad emocional muy desarrollada, alta, buena con un 40%.

Goleman considera que “la inteligencia intrapersonal conduce al autocontrol y favorece la motivación, factores psicológicos clave para lograr el éxito en el mundo actual. Afirma que *el autocontrol emocional, retrasar la gratificación y reducir la impulsividad están detrás de los principales logros personales y, sobre todo, profesionales. Cree que la impulsividad es que una maldición que cercena el desarrollo personal y profesional de las personas*”.

Por lo tanto, es alta su autoestima, reducida sus impulsos y aspiran realizarse como profesionales a carta cabal.

El personal policial, se auto consideran que su inteligencia emocional es de una capacidad emocional muy desarrollada, alta, buena con un 42.5%, en relación a la dimensión Habilidades Intrapersonales del personal policial. Una de las características básicas de los agentes del orden con buenas habilidades interpersonales es su capacidad para sentir empatía. La empatía es la capacidad de ponerse en lugar del otro. Es la base de la regla de oro: trata a los demás como quieras, que te traten a ti. De esta manera, podemos desarrollar la capacidad de comprender las consecuencias de nuestras acciones en los demás. Es

potencialmente peligroso que, si un personal policial carente de empatía puede llegar a ser, en algunos casos, auténticos inadaptados sociales.

La capacidad para empatizar es un activo muy valioso para los jefes policiales de que trabajan en un mundo de hoy tan violento, exige al personal policial sean sensibles con las personas en general y para ello, debemos trabajar en equipo.

Se percibe que la inteligencia emocional del personal policial en relación a la dimensión, es de una capacidad emocional muy desarrollada, alta, buena con un 45%, con relación a la dimensión adaptabilidad del personal policial. Implica la habilidad para adaptarse rápidamente y funcionar con eficacia en situaciones contingenciales y/o circunstanciales. La investigación indica que esta competencia le permite resistencia al estrés, comprensión de diferentes culturas y capacidad de establecer relaciones interpersonales. Está asociada con la versatilidad el comportamiento para adaptarse a distintos contextos, situaciones, medios y personas rápida y adecuadamente. Podemos inferir que adapta tácticas y objetivos, para afrontar una situación o solucionar problemas. Observar la situación objetivamente y puede identificar la exactitud de las opiniones de los demás, y utilizar esta información de forma selectiva para modificar su comportamiento solo ocasionalmente.

El personal policial de la Comisaria de Chilca, auto consideran que su inteligencia emocional es muy desarrollada, marcadamente emocional. Capacidad inusual. 37.5%, con relación al manejo del estrés. Aunque los datos pueden un alto contenido subjetivo, no está demás añadir que el personal

policial, es uno de uno de los colectivos con más riesgo de sufrir estrés en el trabajo, por cuanto su trabajo lo somete a presiones.

En las personas, el estrés puede ser físico (como tener una enfermedad), emocional (como sentir tristeza por la muerte de un ser querido) o psicológico (como sentir temor). La Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo, editada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), señala que “resulta evidente que el trabajo de los policías es estresante. Muchos agentes perciben el exceso de trabajo administrativo, que los distrae de la actividad de vigilancia directa, como un factor de estrés importante. El sistema de trabajo por turnos, unido a la incertidumbre sobre lo que puede acaecer durante el turno, contribuye a intensificar el estrés. En los períodos de restricciones presupuestarias, estos factores de estrés se exacerbaban por la escasez de personal y la insuficiencia del equipo. La Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.) afirma, en tal sentido, que el estrés derivado del trabajo de la policía puede provocar problemas, tanto a nivel personal como laboral que se traduciría en una afectación al efectivo que se puede derivar en escenarios confrontacionales hacia todo aspecto”.

En resumidas cuentas, la evaluación de la inteligencia emocional del personal policial de la Comisaría PNP de Chilca en el año 2019, es alto con un porcentaje del 40%, siguiendo de cerca muy alto con 35%. Las explicaciones específicas dimos cuenta en párrafos arriba mencionado.

Tabla 21.

Valores obtenidos de la inteligencia emocional

		Frecuencia	%
Valido	Muy bajo	2	5
	Bajo	4	10
	Regular	4	10
	Alto	16	40
	Muy alto	14	35.0
	Total	40	100

- Contrastación externa

El análisis consiste en comparar los resultados obtenidos en la investigación con los resultados obtenidos en otras investigaciones que se consideran como antecedentes; primero, para los supuestos generales, y luego para cada supuesto específico, explicando las coincidencias o diferencias en cada situación una a una.

Tabla 22.
Matriz de evidencias externas

Autor	Hipótesis o objetivo	Prueba estadística
Acurio Martínez, A. y Morejón Valverde, M. (2017).	La inteligencia emocional influye en el estrés laboral que experimentan los militares (...).	El 100% presentó grado intermedio de Inteligencia Emocional; así mismo, el 52% alto nivel de estrés, el 36% bajo nivel de estrés, el 12% nivel intermedio y el 0% no presentó estrés
Berrios Cornejo, C. (2017).	Describir el nivel de inteligencia emocional que presentan los suboficiales en servicio que reciben atención en un centro de salud de la Policía Nacional del Perú.	La información estadística descriptiva indica que la media del puntaje total de inteligencia emocional fue de 88.78 (SD = 8.63). Los puntajes de las medias para los componentes de la inteligencia emocional fueron: intrapersonal = 75.65 (SD = 6.66), interpersonal = 107.97 (SD = 18.64), adaptabilidad = 95.30 (SD = 10.33), manejo de estrés = 90.06 (SD = 6.00), y estado de ánimo en general = 103.88 (SD = 11.14)
Pinedo Paredes, L. (2017).	Objetivo general Describir la inteligencia emocional de los estudiantes de la Institución Educativa Almirante Miguel Grau Seminario del Centro Poblado de Almirante Grau, Distrito de Bajo Biavo, Provincia de Bellavista, Región San Martín 2016.	La Inteligencia Emocional, en la dimensión percepción emocional es adecuada, con un total de 22 puntos. La Inteligencia Emocional percepción emocional es adecuada, 67% de los estudiantes del primer grado de secundaria, tienen una adecuada percepción. La Inteligencia Emocional en la dimensión comprensión de sentimientos, se observa que el 58% de los estudiantes del primer grado de secundaria tienen una adecuada comprensión. La Inteligencia Emocional en la dimensión de regulación emocional se observa que el 71% de los estudiantes del primer grado de secundaria, tienen una adecuada regulación.

Análisis:

El análisis implica comparar los resultados obtenidos en la investigación con los resultados obtenidos en otras investigaciones.

CONCLUSIONES

1. La evaluación de la inteligencia emocional que presenta el personal policial de la Comisaria de Chilca es en promedio del 40%, que para efectos del presente estudio es alto.
2. La evaluación de inteligencia emocional alcanzado en el componente intrapersonal que presentan el personal policial de la Comisaria de Chilca se auto consideran que su inteligencia emocional es de una capacidad emocional muy desarrollada, alta, buena con un 40%.
3. El nivel de inteligencia emocional alcanzado en el componente interpersonal que presentan se auto consideran que su inteligencia emocional es de una capacidad emocional muy desarrollada, alta, buena con un 42.5%.
4. El nivel de inteligencia emocional alcanzado en el componente adaptabilidad, que presentan se auto consideran que su inteligencia emocional es de una capacidad emocional muy desarrollada, alta, buena con un 45 %.
5. El nivel de inteligencia emocional alcanzado en el componente manejo de estrés, que presentan se auto consideran que su inteligencia emocional es de una capacidad emocional muy desarrollada, muy alta, buena con un 37.5 %.
6. El nivel de inteligencia emocional alcanzado en el componente estado de ánimo general, que presentan se auto consideran que su inteligencia emocional es de una capacidad emocional muy desarrollada, alta, buena con un 40 %.

RECOMENDACIONES

Debido a que el estudio fue realizado solo en una dependencia de la Policía Nacional, los resultados no pueden ser generalizados a toda la población del cuerpo policial. Futuras investigaciones deberían realizar estudios considerando mayor cantidad de dependencias policiales a fin de evaluar una población mayor que permita generalizar los hallazgos.

Se recomienda realizar una investigación cualitativa sobre la inteligencia emocional en los policías considerando los diferentes estamentos, oficiales y suboficiales, inclusive realizar un estudio comparativo entre ambos grupos, a fin de explorar este concepto desde distintos ángulos contribuyendo de manera positiva en la investigación de ello.

Llevar a cabo programas de entrenamiento de inteligencia emocional, a fin que esta pueda mejorarse a través de programas de desarrollo y entrenamiento.

Llevar a cabo un Plan de actuación frente al estrés policial; todas las organizaciones deben diseñar un plan dirigido a mejorar los niveles de estrés negativo en sus profesionales, empezando por la prevención.

Debido a que se han encontrado evidencias de limitaciones en la gestión del componente intrapersonal en el cuerpo policial, es conveniente que las escuelas de formación policial evalúen las habilidades emocionales como criterio de selección para identificar a los candidatos potenciales a formar.

La formación en conocimientos y el entrenamiento en habilidades, ambos de forma continua, que mejoren la inteligencia emocional del policía y su competencia

técnica a nivel profesional, todo lo cual redundará en un mayor dominio de su trabajo y en una reducción de la incertidumbre durante el desarrollo de sus tareas.

La orientación básica sobre métodos permite al agente reconocer los síntomas de estrés provocados por determinados eventos y situaciones típicas, que suelen ser provocados por su ocupación, como incidentes graves, y la formación básica mediante diferentes técnicas. Estos métodos pueden prevenir la aparición de estrés y reducir el impacto del estrés. En este sentido, un plan de prevención y manejo del estrés para los agentes de policía puede ser una herramienta muy útil. Las técnicas implementadas son las siguientes: Incrementar una serie de recursos personales generales para hacer frente a la presión. Estas actividades incluyen actividades como mejorar la salud física y la alimentación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, I. (2010). *Inteligencia emocional en policías locales y población normal: análisis comparativo*. Tesis Doctoral. Universidad de La Laguna. Recuperado: <https://www.educacion.es/teseo/mostrarRef.do?ref=883965>
- Acurio, A. y Morejón M. (2017). *Inteligencia emocional y estrés laboral en militares de la brigada de caballería blindada N° 11 “Galápagos” de Riobamba, periodo marzo-agosto 2016*. Tesis para optar el título de Psicólogas Clínicas en la Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador
- BarOn, R. (1997). Desarrollo del BarOn E – QI: medición de la inteligencia emocional y social. *Resúmenes Convención Anual Asociación de Psicología Americana*. Chicago.
- Bernaola, C. (2014). *Gestión por competencias en los sistemas formativos policiales y su influencia en la calidad del servicio*. Revista de la Escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales (1) pp 1– 11. Universidad Alas Peruanas.
- Berrios, C. (2017). *Inteligencia emocional en suboficiales en servicio que reciben atención en un Centro de Salud de la Policía Nacional del Perú*. Lima, Perú. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
- Castillo, N. y Rodríguez, L. (2016). *Inteligencia emocional y estrés en cadetes de los últimos años con régimen acuartelado de una institución de nivel*

superior 2015. Tesis para optar el título profesional de Psicóloga en la Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.

Gabel, R.; Peralta, V.; Paiva, R. y Aguirre, G. (2012). *Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales*. Universidad de Zulia, Maracaibo, Venezuela.

García, M. y Giménez, S. (2010). *La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador*. Espiral. Cuadernos del Profesorado, Almería, España.

Goleman, D. (1996). *La inteligencia emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual*. Buenos Aires. Javier Vergara Editor.

Ouaarab, S. (2015). *La reinención de la policía: Hacia un nuevo paradigma para el pensamiento del gobierno de la actuación policial*. Barcelona, España.

Lopez, C. et. Al (2006) *Inteligencia Emocional en policías locales. Ansiedad y Estrés*, Vol. 12.

Pinedo, C. (2017). *La Inteligencia Emocional en los Estudiantes del primer grado de Educación Secundaria de la Institución Educativa Almirante Miguel Grau Seminario del Centro Poblado de Almirante Grau, distrito de Bajo Biavo, Provincia de Bellavista, Región San Martín 2016"*. Tesis para optar el grado de maestro en Administración de la Educación en la Universidad Cesar Vallejo, Picota, Perú.

Policía Nacional del Perú (2016). *Plan Operativo Institucional de la Policía Nacional del Perú AF 2016*. Lima-Perú.

- Rodríguez, L. (2011). *Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral del personal de salud del hospital regional docente de Trujillo*. Tesis Doctoral. Escuela de Posgrado. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. Recuperado: dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5598.
- Sánchez, N. (2010). *Evaluación e intervención en inteligencia emocional y su importancia en el ámbito educativo*. Toledo, España.
- Ugarriza, N. (2011). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE en una muestra de Lima Metropolitana)*. Lima, Perú.
- Vara, A (2010). *Manual de Investigación Empresarial Aplicada*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima, Perú.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Evaluación de la inteligencia emocional del personal policial de la comisaria de chilca en el año 2019

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIÓN	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cuáles son los resultados de la evaluación de la inteligencia emocional del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019?</p> <p>Problemas Específicos 1. ¿Cuáles son los resultados de la evaluación de la dimensión habilidades intrapersonales del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019? 2. ¿Cuáles son los resultados de la evaluación de la dimensión habilidades intrapersonales del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019?</p>	<p>Objetivo General Evaluar la inteligencia emocional del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019</p> <p>Objetivos Específicos 1. Detallar la evaluación de la dimensión habilidades intrapersonales del personal policial de la Comisaria de Chilca en el año 2019. 2. Especificar la evaluación de la dimensión habilidades interpersonales del personal policial de la Comisaria PNP- Chilca en el año 2019 3. Puntualizar la evaluación de la</p>	<p>Hipótesis General La evaluación de la inteligencia emocional del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019, indica que está muy bien desarrollada.</p> <p>Hipótesis Específicas 1. La evaluación de la dimensión habilidades intrapersonales del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019, indica que están bien desarrolladas. 2. La evaluación de la dimensión interpersonal del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019, indica que no están bien desarrolladas. 3. La evaluación de la dimensión adaptabilidad</p>	<p>V1: Inteligencia emocional</p>	<p>Dimensiones: D1: Habilidades intrapersonales D2: Habilidades interpersonales D3: Adaptabilidad D4: Manejo de estrés D5: Estado anímico general</p>	<p>Tipo : Básica Nivel : Descriptivo simple Diseño: No experimental de corte transversal M – O Población: 40 policías Muestra (Muestra censal): 40 policías. Técnicas e Instrumentos: Cuestionario Evaluación de la inteligencia emocional 30 ítems del 01 al 30. Ficha técnica: Nombre: Cuestionario: Evaluación de la inteligencia emocional. Validez y confiabilidad: Se validará con 3 juicios de expertos con título y grado de Magister en Administración.</p>

<p>3¿De qué manera se puntualiza la evaluación de la dimensión adaptabilidad del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019?</p> <p>4. ¿De qué manera se puntualiza la evaluación de la dimensión manejo del estrés del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019?</p> <p>5 ¿Cuáles son los resultados de la evaluación de la dimensión habilidades intrapersonales del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019?</p>	<p>dimensión adaptabilidad del personal policial de la Comisaria PNP-Chilca en el año 2019</p> <p>4. Describir la evaluación de la dimensión manejo del estrés del personal policial de la Comisaria PNP-Chilca en el año 2019</p> <p>5. Identificar la evaluación de la dimensión estado anímico general del personal policial de la Comisaria PNP-Chilca en el año 2019.</p>	<p>del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019, indica que es muy adecuada.</p> <p>4. La evaluación de la dimensión manejo del estrés del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019, indica que está altamente desarrollado.</p> <p>5. La evaluación de la dimensión estado anímico general del personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019, indica que está muy satisfactorio.</p>	<p>Uso de datos: Procesados a través del paquete estadístico SPSS-V 23.</p> <p>Contrastación de Hipótesis: Estadístico de contraste</p>
--	--	--	---

Anexo 2. Matriz de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Inteligencia emocional	Según, Barón (1997), citado por Ugarriza, N. (2001, pág. 131) define la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentarlas demandas y presiones del medio. Como tal, nuestra inteligencia no cognitiva es un factor importante en la determinación de la habilidad para tener éxito en la vida, influyendo directamente en el bienestar general y en la salud emocional.	Habilidades intrapersonales	Comprensión de sí mismo Asertividad Auto concepto Autorrealización Independencia Empatía	1. Muy bajo 2. Bajo 3. Regular 4. Alto 5. Muy alto Escala ordinal.
		Habilidades interpersonales	Relaciones interpersonales Responsabilidad social Solución de problemas	
		Adaptabilidad	Prueba de realidad Flexibilidad	
		Manejo del estrés	Tolerancia al estrés Control de impulsos	
		Estado anímico general	Felicidad Optimismo	

Anexo 3. Matriz de validación de expertos

VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del informante :

1.2. Institución donde labora : COMISARIA POLICIA NACIONAL DEL PERÚ DE CHILCA HUANCAYO

1.3. Título de la Investigación : EVALUACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL POLICIAL DE LA COMISARIA PNP DE CHILCA EN EL AÑO 2019

1.4. Nombre el instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

ASPECTOS DE LA VALIDACION

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																				
2.OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																				
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica																				

5. SUFICIENCIA	Comprende los <u>aspectos en</u> calidad y cantidad																			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado <u>para valorar</u> la gestión pedagógica																			
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																			
8. COHERENCIA	Coherencia entre las dimensiones, indicadores e ítems																			
9. METODOLOGIA	<u>La estrategia</u> responde al propósito del diagnóstico																			
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																			

Opinión de aplicabilidad: Regular Buena Muy buena Promedio de valoración

FIRMA Y SELLO DEL E

Anexo 4. Instrumento de investigación

INSTRUMENTO

CUESTIONARIO SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL POLICIAL DE LA COMISARIA PNP DE CHILCA EN EL AÑO 2019.

Instrucciones: Sr. (a) efectivo (a) de la Comisaria PNP de Chilca, el presente cuestionario, forma parte de una investigación que está llevando a cabo el investigador de la Escuela de Posgrado para determinar el grado de la inteligencia emocional que se da en el personal policial de la Comisaria PNP de Chilca en el año 2019.

A continuación, le presentamos varias preguntas, por lo que se le agradece a usted, marcar con un aspa (x), la respuesta que considere conveniente, recordándole que es anónimo; para lo cual le presentamos la siguiente tabla de puntuación:

1	2	3	4	5
Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto

VARIABLE 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL					
DIMENSIÓN 1: HABILIDADES INTRAPERSONALES	1	2	3	4	5
1. Los niveles de comprensión personal en las relaciones					
2. La asertividad en las relaciones laborales es perceptible bajo ciertos niveles					
3. Las relaciones laborales se ven afectadas por la autopercepción					
4. El expresar emociones y sentimientos constituye una forma de					

5. El interés en manejar las emociones debe de ser una					
DIMENSIÓN 2: HABILIDADES INTERPERSONALES					
6. Es importante identificar el tipo de relaciones que se dan en un					
7. Las relaciones con los colegas deben tener un enfoque social					
8. Las relaciones que se construyen en un ambiente laboral se dan					
9. Las relaciones interpersonales son fundamentales en un					
10. Las capacidades personales son importantes en las actividades personales y de interrelación					
DIMENSIÓN 3: ADAPTABILIDAD					
11. Hay que direccionar la motivación para cumplir objetivos o					
12. Para motivarse se tiene que tener un propósito					
13. La visualización del cumplimiento de objetivos motiva las					
14. Para motivarse es necesario tener pensamientos positivos					
DIMENSIÓN 4: MANEJO DEL ESTRÉS					
15. Las actividades son estresantes acorde al trabajo que se					
16. Es importante el desarrollo empático en el trato con superiores y colegas en el ambiente laboral					
17. La orientación de las emociones mejoraría las relaciones					
18. La diversidad de personas y puntos de vista afecta al desarrollo de las labores diarias					
DIMENSIÓN 5: ESTADO ANÍMICO GENERAL					
19. La autoevaluación debe de aplicarse de forma habitual y					
20. El reconocimiento de emociones y acciones efectuadas es					
21. la conciencia en los actos realizados en las labores diarias es una capacidad fundamental					
22. La confianza en sí mismo y en otros constituye una forma					
23. El autocontrol se debe de considerar como una habilidad					
27. El liderazgo constituye una habilidad vital en las					
28. Ser eficiente mejora las relaciones laborales con los					

29. La comunicación es una habilidad social crucial para desarrollar relaciones laborales					
30. Es necesaria la valoración de las habilidades de las personas para un ambiente laboral más eficiente					
19. La autoevaluación debe de aplicarse de forma habitual y					
20. El reconocimiento de emociones y acciones efectuadas es					
21. la conciencia en los actos realizados en las labores diarias es una capacidad fundamental					