

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE POSGRADO



**Inteligencia emocional y satisfacción laboral en la Policía
Nacional del Perú Seguridad del Estado, 2020.**

**Tesis para obtener el grado de Maestro en Ciencias de la Salud con
mención en Gestión de los Servicios de Salud.**

Autor:

Romaní Puma, Raúl Alberto

Asesor:

Dr. Palomino Márquez, Manuel Guzmán

Chimbote – Perú

2020

Palabras Clave

Tema	Inteligencia emocional y satisfacción laboral.
Especialidad	Salud.

Keyword

Topic	Emotional intelligence and job satisfaction
Specialty	Health

Línea de investigación

Línea de investigación	Gestión y Administración de los servicios de salud
Área	Ciencias Médicas y de Salud
Sub área	Ciencias de la Salud
Disciplina	Políticas Pública

**Inteligencia emocional y satisfacción laboral Policía Nacional del Perú
Seguridad del Estado, 2020.**

**Emotional intelligence and job satisfaction. National Police of Peru, State
Security, 2020.**

ÍNDICE

	Pág.
CARATULA	i
PALABRAS CLAVE	ii
TÍTULO	iii
ÍNDICE	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I INTRODUCCIÓN	1
1. Antecedentes y fundamentación científica	2
1.1 Antecedentes	2
1.2 Fundamentación científica	4
1.2.1 Inteligencia emocional	4
1.2.2 Satisfacción laboral	11
1.3 Justificación de la investigación	20
1.4 Problema de investigación	20
1.4.1 Problema general	22
1.4.2 Problemas específicos	22
1.5 Conceptualización y operacionalización de las variables	24
1.5.1 Definición conceptual y operacional de Inteligencia emocional	24
1.5.2 Definición conceptual y operacional de Satisfacción laboral	25
1.6 Hipótesis	26
1.6.1 Hipótesis general	26
1.6.2 Hipótesis específicas	26
1.7 Objetivos	27
1.7.1 Objetivo general	27
1.7.2 Objetivos específicos	27

II	METODOLOGIA	27
	2.1 Tipo y diseño	27
	2.2 Población y muestra	28
	2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos	31
	2.4 Procesamiento y análisis de la información	33
III	RESULTADOS	34
IV	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	55
V	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
	5.1 Conclusiones	62
	5.2 Recomendaciones	64
VI	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
VII	AGRADECIMIENTOS	71
VIII	ANEXOS Y APENDICES	72
	Anexo N° 1 Matriz de consistencia lógica	72
	Anexo N° 2 Matriz de consistencia metodológica	75
	Anexo N° 3 Matriz de consistencia conceptual y operacional	76
	Anexo N° 4 Cuestionario inteligencia emocional	78
	Anexo N° 5 Escala de satisfacción laboral	80
	Anexo N° 6 Resultados generales	82
	Anexo N° 7 Confiabilidad y validez de las puntuaciones de los instrumentos	86
	Anexo N° 8 Propuesta de intervención científica	96

RESUMEN

El *propósito* fue mejorar las relaciones interpersonales entre los suboficiales de armas y los funcionarios resguardados, *objetivo* establecer la correlación existente inteligencia emocional y satisfacción laboral; *metodología*, descriptivo correlacional no experimental, en 354 suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios, se utilizó el cuestionario Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) y Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC); *resultados*, correlación moderada y estadísticamente significativa de las puntuación inteligencia emocional; y, dimensión significancia de la tarea en varones ($\rho = 0.483$; $p < .001$) y mujeres ($\rho = 0.392$; $p < .05$); correlación baja y estadísticamente significativa de la dimensión condiciones de trabajo en varones ($\rho = 0.371$, $p < .001$) y mujeres ($\rho = 0.287$, $p = 0.059$); no existe correlación en las dimensiones reconocimiento personal y/o social en varones ($\rho = 0.081$, $p = .154$) y mujeres ($\rho = 0.190$, $p = 0.216$); y, beneficios económicos en varones ($\rho = 0.072$, $p = 0.209$) y mujeres ($\rho = 0.284$, $p = 0.062$). *Conclusión*, se ha determinado mediante el coeficiente de correlación de spearman (ρ) la preexistencia de correlación baja y estadísticamente significativa ($\rho = 0.33$, $p < .001$) entre la puntuación de inteligencia emocional y satisfacción laboral en suboficiales de armas de la Dirección de Seguridad del Estado de la Policía Nacional del Perú, Lima - 2020.

ABSTRACT

The purpose was to improve interpersonal relationships between the arms non-commissioned officers and the protected officers, aiming to establish the correlation between emotional intelligence and job satisfaction; Non-experimental descriptive correlational methodology, in 354 NCOs from the Dignitary Protection Division, the Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) and Job Satisfaction Scale (SL-SPC) questionnaire were used; results, moderate and statistically significant correlation of emotional intelligence scores; and, significance dimension of the task in men ($\rho = 0.483$; p with values $<.001$) and women ($\rho = 0.392$; p with values $<.05$); low and statistically significant correlation of the working conditions dimension in men ($\rho = 0.371$, $p <.001$) and women ($\rho = 0.287$, $p = 0.059$); there is no correlation in the dimensions of personal and / or social recognition in men ($\rho = 0.081$, $p .154$) and women ($\rho = 0.190$, $p = 0.216$); and, economic benefits in men ($\rho = 0.072$, $p 0.209$) and women ($\rho = 0.284$, $p = 0.062$). Conclusion, the preexistence of low and statistically significant correlation ($\rho = 0.33$, $p <.001$) between the emotional intelligence score and job satisfaction in NCOs of the Directorate of State Security of the National Police of Peru, Lima - 2020.

I INTRODUCCION

La inteligencia emocional hoy en día ha recobrado importancia en el desarrollo de toda actividad entre ellas la actividad laboral, entendida como la cualidad para reconocer, asimilar, comprender y regular las emociones propias y de los demás (Mayer y Salovey, 1997); en el presente estudio el medio laboral equivale al medio social y en esta interacción se determinó la satisfacción o insatisfacción laboral entendida esta última como la predisposición al trabajo basado en creencias y valores positivos (Palma, 2005). Determinándose un adecuado y alto nivel de inteligencia emocional y un nivel promedio-muy satisfecho de satisfacción laboral por el trabajo que realizan los suboficiales de armas de la Dirección de Seguridad del Estado, en el ejercicio regular de la función policial.

La correlación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral tiene por finalidad conocer la relación o grado de asociación; y, asimismo constituye un componente importante para entender y comprender la adaptación del policía con el trabajo que desarrolla en la organización policial, Hickel (2014), señala que coexiste una relación directa sin embargo esto no siempre puede darse por cuanto pueden influir otros factores en la relación laboral que determinaran cierta insatisfacción laboral a pesar de existir un grado aceptable de inteligencia emocional, en consecuencia resulta necesario, realizar investigaciones complementarias a la desarrollada en el presente trabajo.

En la investigación realizada se identificó determinándose una correlación baja y estadísticamente significativa, entre la puntuación de inteligencia emocional y satisfacción laboral en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios; la investigación se encuentra estructurada de la siguiente manera: antecedentes y fundamentación científica, justificación y problema de investigación, conceptualización y operacionalización de los constructos, hipótesis y objetivos; metodología empleada; resultados; análisis y discusión; y, finalmente conclusiones y recomendaciones.

1. Antecedentes y fundamentación científica

1.1 Antecedentes

Boada (2019), determino la investigación: *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una Pyme de servicios de seguridad peruana-2018*, su objetivo estuvo dirigido a determinar la correlación de las referidas variables en agentes de seguridad. Metodología, descriptiva correlacional transversal, muestra 124 vigilantes, utilizó la escala de satisfacción laboral y cuestionario de desempeño laboral. Resultados, existe una relación positiva de los constructos objeto de indagación.

León y Pérez (2019), efectuaron una investigación titulada: *Relaciones interpersonales y su impacto en la satisfacción laboral*, su objetivo estuvo dirigido a determinar la correlación de las referidas variables en el contexto empresarial. Metodología, descriptiva y documental, muestra revistas electrónicas Redalyc, Elseiver, Scopus. Resultados, se identificó correlación negativa de los constructor materia de investigación, asimismo la última variable se ha visto afectada y condicionada por el rendimiento de los colaboradores del centro laboral.

Bayona (2018), ejecuto la investigación titulada: *Correlación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en subalternos de una institución castrense del Perú*, su objeto de estudio fue correlacionar las referidas variables. Metodología, descriptiva correlacional transversal en suboficiales de la Armada Peruana, muestra 80 marinos, se utilizó los instrumentos EQ-I BarOn y Desempeño laboral. Resultados, correlación estadística positiva de las variables objeto de estudio.

Linares, Maldonado y Gutiérrez (2018), efectuaron la investigación titulada: *Impacto de la satisfacción laboral en el desempeño de un grupo de policías estatales*, tuvo como objeto realizar un análisis de la variable satisfacción laboral, interrelación entre sus compañeros, interrelación con el jefe, salario y beneficios. Metodología, análisis discriminante, muestra 242 policías, se

empleó el cuestionario de satisfacción laboral y la subescala de desempeño del SWS-Survey. Resultados, un tercio de la población reportó baja satisfacción laboral, asimismo los niveles más bajos estuvieron referidos al trabajo; los componentes de la satisfacción laboral se han interrelacionado estadísticamente de manera significativa con el desempeño; la interrelación entre los compañeros de trabajo cobra importancia no sólo en el desempeño laboral, sino que además atenúa el riesgo de la labor de los sujetos objeto de estudio.

Vásquez (2018), efectuó la investigación titulada: *Satisfacción y estrés laboral en policías de la Dirección de Investigación Criminal en Lima*, su objeto fue orientado a correlacionar las variables satisfacción y estrés laboral en policías. Metodología, descriptivo correlacional transversal, muestra 157 policías, se empleó cuestionario de estrés laboral de la OIT y cuestionario de satisfacción laboral-SPC. Resultados, estrés laboral, promedio alto 23.3% y alto 17.2%; por otro lado, respecto del nivel de satisfacción laboral, este fue bajo 20.4% y promedio bajo 23.6%. Existe correlación significativa moderada ($p < 0.05$).

Acurio y Morejon (2017), realizaron la investigación titulada: *Inteligencia emocional y el estrés laboral en militares de la brigada de caballería blindada N° 11 Galápagos de Riobamba, marzo – agosto 2016*, su finalidad estuvo dirigida a establecer la coexistencia de los constructos objeto de indagación en militares en Riobamba-Ecuador. Metodología, descriptivo correlacional transversal, muestra 50 militares, se utilizó cuestionario de inteligencia emocional global y cuestionario de estrés laboral de la OMS- OIT. Resultados, el 100% presentó grado intermedio de inteligencia emocional; el 52% alto nivel de estrés, el 36% bajo nivel de estrés, el 12% nivel intermedio, asimismo se determinó un porcentaje alto de militares se afilia a la institución sin aptitud.

Apaza y Carrillo (2017), determino en su investigación: *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeros del Hospital Regional de la Policía Nacional del Perú-Arequipa*, estuvo orientado a determinar la correlación de los constructos objeto de estudio en enfermeros con grado policial y civiles.

Metodología, descriptivo de correlacional transversal, muestra 59 enfermeros, se utilizó dos instrumentos: TMMS-24 y NTP 394. Resultados, significancia estadística de las variables en ambos grupos de estudio, adecuada inteligencia emocional 63.64% y 82.76% respectivamente y moderada satisfacción laboral 63.64% y 55.17% respectivamente

Condori (2017), efectuó la investigación titulada: *Correlación entre inteligencia emocional y la satisfacción laboral en trabajadores del servicio público*, su finalidad correlacionar los constructos en empleados de las áreas salud, educación y seguridad, grupo etario de 20 a 55 años que tuvieran un año de antigüedad como mínimo realizando trabajo en su especialidad. Metodología, descriptivo correlacional transversal, muestra 120 trabajadores, se administró el TMMS-24 y el test general de satisfacción. Resultados, se evidenció una correlación significativa entre las variables objeto de investigación en los trabajadores evaluados, la relación estadísticamente más significativa corresponde al sector salud y asimismo a mayor edad la inteligencia emocional aumenta.

1.2 Fundamentación científica

Fue necesario la recepción de información y fundamento teórico especializado para responder las preguntas planteadas, las variables materia de investigación serán caracterizadas en sus dimensiones e indicadores. Asimismo, se realiza la búsqueda bibliográfica y electrónica a fin de interrelacionar la inteligencia emocional y la satisfacción laboral.

1.2.1 Inteligencia emocional

Involucra necesariamente el control apropiado y capacidad de todo individuo en su desenvolvimiento y oriente al individuo a través del conjunto de interacciones con el medio, podemos afirmar lo señalado por Goleman (2000, p.52) habilidad de las personas de ser capaces de motivarse, registrar impulso

y aplazar la recompensa, regular el estado de ánimo, expresar empatía y albergar expectativas (p.52).

Considerada como el compromiso, consideración hacia nuestros semejantes y posibilidad de sociabilidad que fortalecen las relaciones personales, que se presentan en forma exitosa en las personas con buena relación comunicativa con sus pares y en su trabajo de forma adecuada. (Simmons y Simmons, 1998). Asimismo, la vincula como la capacidad que tenemos los individuos para comunicarnos de manera asertiva y efectiva dentro del ámbito organizacional (Goleman, 1998).

El constructo inteligencia emocional, no es algo observable salvo que la manifestación de la conducta se produzca en un contexto determinado (Mestre y Guil, 2006), la persona que actúa con inteligencia emocional muestra una conducta adaptativa, sincera y efectiva en la demanda de su autonomía y búsqueda de bienestar común. La adecuada gestión y manejo de las emociones permite que la persona se conozca mejor a sí misma, sabe lo que siente, piensa y decide hacer; es capaz de enfrentarse a las diversas situaciones de la vida con un adecuado equilibrio emocional (Fernández y Ruiz 2008; Fernández, Berrios, Extremera y Augusto 2012; Guerra, León y Guerrero, 2015).

En este orden de ideas, Guilera (2007) sentencia que el constructo inteligencia emocional constituye una facultad innata del ser humano para gestionar las emociones con la finalidad de tener la capacidad de adaptación a las circunstancias del entorno (p.95); asimismo el referido autor sentencia, constituye controlar nuestras emociones, conocer las propias y ajenas puesto que esta situación nos permitirá tener un alto nivel de lograr el éxito en la actividad laboral que desarrollemos y tener una adecuada calidad de vida en los contextos de relación.

Los teóricos determinan la coexistencia de dos formas de inteligencia: la primera denominada “ideativa” referida a la teoría clásica psicométrica y la segunda señalada como “instintiva” relativo a la intuición que opera por medio

de los sentimientos (Mestre y Fernández, 2007); y, de manera complementaria resulta aceptable la posición de Coca (2010) cuando señala que la inteligencia emocional debe entenderse como el conocimiento y practica diligente de nuestras emociones de una manera intencional que permite guiar nuestro comportamiento e incluso nuestra forma de pensar de tal manera que mejoren los resultados en nuestras interacciones.

BarOn (1997) determina que comprende el acopio de conocimientos y habilidades de carácter emocional y social que establecen la capacidad del individuo para afrontar de manera eficiente las expectativas de nuestro medio social cuando son requeridas; y, complementariamente la inteligencia interpersonal relacionada con la inteligencia social; y, la inteligencia intrapersonal vinculada con la inteligencia personal (Enríquez, 2011).

Las organizaciones valoran la importancia de la inteligencia emocional al seleccionar e intervenir en su personal, como competencia propia a desarrollar que requiere de un proceso para aplicarla en su esquema laboral, que a su vez requiere modificar patrones de educación cultural, social, familiar e individual a partir de experiencias propias (Estrada, Monferrer y Moliner, 2016); entonces se requiere de practicidad para aprender dichas competencias que deben entenderse como la capacidad de todo individuo que permite una amalgama de conocimientos, experiencias, habilidades y actitudes con el único propósito de realizar diversas actividades que conllevaran a un grado de eficacia (Bisquerra y Pérez, 2007, p. 3).

Teniendo en cuenta lo señalado líneas arriba, no existe un concepto único respecto de la conceptualización inteligencia emocional, sin embargo, coincidimos con lo señalado por Mayer y Salovey (1997) al expresar que suscita la inteligencia social como constructo teórico e involucra la habilidad de controlar nuestras propias emociones con la finalidad de dimensionar y poder hacer uso de la información para conducir pensamientos y acciones; y, esta puede manifestarse a través de cuatro componentes:

1. La cualidad de percibir, evaluar y poder expresar las emociones de manera precisa y apropiada;
2. La actitud de poder utilizar las emociones a efecto facilitar el pensamiento;
3. Las condiciones que permiten distinguir y analizar las emociones propias y de terceras personas que posibiliten utilizar el conocimiento emocional de manera eficaz; y,
4. La capacidad que permite regular las propias emociones con el objeto de promover el incremento emocional y racional (Cerrig y Zimbardo, 2006, p 297).

Modelos teóricos de inteligencia emocional

Pretenden explicar el amalgamiento de los conocimientos y comprensión de nuestras emociones personales, permitiéndonos tener mejores relaciones interpersonales con nuestros pares, atendiendo a los autores esta puede dividirse en modelos de inteligencia emocional bajo el *prisma de habilidades*: percepción, integración, comprensión y regulación emocional; y, bajo el *prisma de rasgos*: vinculadas a la personalidad (Repetto y Pena, 2010, p. 84). Por otro lado, también se considera modelos teóricos enfocados en la habilidad emocional básica o mixto que incluyen diferentes rasgos de la personalidad postura asumida por Fernández, Berrios, Extremera y Augusto (2012).

Modelo Mayer y Salovey

Considera que preceden procesos mentales relacionados en forma conceptual e involucrada en la indagación emocional, entonces los procesos mentales son precedidos por la autoevaluación, expresión y experimentación de las emociones y estados emocionales que experimenta y reconoce en otros permitiendo hacer uso de nuestras emociones de manera adecuada (Salovey y Mayer, 1990), las que evidencian los contrastes individuales en resolver estilos y habilidades imprescindibles fundamentalmente por dos razones: por un lado las personas difieren en su percepción de comprender, entender y expresar sus estados emocionales y por otro lado tenemos las divergencias que se aprenden

y son examinadas en forma subyacente; en consecuencia, existen componentes en el modelo Salovey y Mayer, denominado las cuatro ramas:

1. El constructo percepción, valoración y expresión del estado emocional, entendida como la destreza que permite identificar y conocer nuestras emociones por medio del estado físico, pensamiento y sentimiento que experimentamos en todo momento;
2. El constructo facilitación emocional del pensamiento, constituye una manifestación del estado emocional sobre la inteligencia, permitiendo al individuo examinar y generar emociones, en todo momento de nuestra existencia;
3. El constructo comprensión y análisis de las emociones, constituye la posibilidad que permite al individuo la comprensión sus estados emocionales propias y ajenas en el proceso de interrelación con sus pares; y,
4. Finalmente, el constructo “regulación reflexiva de las emociones” tiene por finalidad suscitar el incremento emocional e intelectual, este componente regula conscientemente nuestras emociones permitiendo el desarrollo emocional e intelectual en los individuos con sus pares en el proceso de interrelación en un contexto determinado (Coca, 2010, p.16).

En consecuencia, podríamos afirmar que ante la existencia de evidencias suficientes que demuestran que las emociones y los estados emocionales juegan un rol determinante como recurso personal con el fin de permitirnos afrontar circunstancias de carácter laboral y también en el ámbito académico, permitiendo establecer que las habilidades emocionales se pueden relacionar con una mejor perspectiva de afrontamiento de los problemas cotidianos, conforme lo ha sumido el teórico Enríquez (2011, p.49).

Modelo Cooper y Sawaf

El constructo ideado por sus teóricos, señalan que su existencia obedece a cuatro componentes que resultan necesarios y fundamentales para entender y justificar la inteligencia emocional:

- El constructo “conocimiento emocional”, relacionada con la importancia del reconocimiento emocional, precedida por la energía, retroalimentación e intuición práctica, enfatizando por la empatía;
- El constructo “aptitud emocional”, destrezas del discernimiento emocional que permite al individuo ser autentico, creíble y flexible respecto de las emociones experimentadas;
- El constructo “profundidad emocional”, permite descubrir el potencial que tenemos y nos permitirá determinar nuestro destino como individuos socializados; y finalmente
- El constructo “alquimia emocional” entendida como el aprendizaje para el reconocimiento y dirección de las frecuencias emocionales a nivel personal e interpersonal (Coca, 2010 p.19-20).

En consecuencia, podemos afirmar que el hecho de entender y comprender las emociones y los estados emocionales nos permitirá actuar de manera eficaz y eficiente en la interrelación del propio individuo y con sus pares, Cooper y Sawaf (1998), sentencia que los sentimientos proporcionan información vital y provechosa, orientando diferentes posibilidades de interacción y el brío de nuestras emociones en la vida diaria, el trabajo y otros contextos

Modelo Goleman

El modelo teórico propuesto plantea la coexistencia de un coeficiente emocional, complementario al coeficiente intelectual, el modelo de habilidades básicas de Goleman presenta los siguientes componentes:

1. Aptitud personal, presenta tres componentes en este orden: autoconsciencia, autorregulación y motivación; y,
2. Aptitud social, evidencia dos componentes: empatía y habilidades sociales (Goleman, 1995).

En consecuencia, podemos afirmar que la aptitud personal y/o social que conforman la inteligencia emocional incluyen dos tipos de inteligencia: *interpersonal* referida a la eficacia para manejar las relaciones sociales en una

organización e *intrapersonal* orientada a la autorregulación que luego del trabajo correspondiente permitirá el avance y superación personal (Montaño, 2002). Entonces, la capacidad para auto determinarnos mediante nuestra inteligencia emocional depende del hecho de fortalecer las habilidades sociales aprendidas y ser manejadas adecuadamente en la interrelación con los pares por medio de lazos sociales predeterminados y mantenidos a lo largo del tiempo en el grupo de referencia en consecuencia, de aquí se desglosa conceptos implícitos denominados liderazgo, compañerismo, jovialidad y respeto (Zavala, 2004).

Instrumento de medición de inteligencia emocional

Los teóricos han construido diversos instrumentos que puede ser aplicados de manera individual o colectiva con el fin de determinar el nivel de inteligencia emocional alcanzado por un individuo sometido a evaluación:

TMMS-24.- Trait Meta-Mood Scale Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai (1995). Adaptado al castellano por Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos, 2004; cuenta con tres dimensiones para medir el grado de inteligencia emocional: atención emocional, claridad emocional y reparación emocional.

MSCEIT.- Emotional Inteligencie Test Mayer, Salovey, Caruso (2001), adaptado al castellano por Extremera y Fernández-Berrocal en el año 2002, cuenta con cuatro dimensiones: distinguir emociones de manera eficaz, emplear emociones para facilitar el pensamiento, comprender las emociones y transformar emociones.

EQ-I BarOn.- Emotional Quotient Inventory Reuven Bar-On. (1997), estandarización por Ugarriza y Pajares, 2004; cuenta con cinco dimensiones: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo en general.

ERQ.- Emotional Regulation Questionnaire Gross y Jhon (2003), adaptado al español por Cabello, Ruiz-Aranda, Salguero y Castillo,2009; cuenta con dos dimensiones: supresión emocional y reevaluación cognitiva.

1.2.2 Satisfacción Laboral

Conjunto de indicadores referidos a la organización, proceso y características personales de los trabajadores como elemento que predetermina el nivel de comodidad alcanzado por un individuo en un ambiente laboral mediante la interrelación y beneficios obtenidos (Boada y Tous, 1993). Entonces, la satisfacción laboral en la psicología organizacional y el trabajo es considerada un constructo esencial que media entre las situaciones del entorno laboral y los efectos del desarrollo organizacional e individual en una determinada organización (Dormann y Zapf, 2001).

Asimismo, la satisfacción laboral es redefinida como la manera de sentirse gratificado por el trabajo que realiza a nivel individual o colectiva en un contexto determinado (Griffin y Moorhead, 2010, p.69). También, ha sido definida como la impresión positiva que realiza un individuo respecto del trabajo que desarrolla en una determinada actividad laboral (Robbins y Judge, 2009, p. 79) y por otro lado Palma (2005) señala que está referida a la inclinación hacia al trabajo, basado en creencias y valores positivos, que han sido creados en el trabajo que realiza un individuo.

El rendimiento del trabajador está afiliado a la satisfacción laboral en el centro de trabajo, entonces el área de recursos humanos pone énfasis sobre su conceptualización respecto del rendimiento laboral de manera individual o grupal (Cavalcante, 2004); sin embargo, debe precisarse que la mayoría de los teóricos la ha conceptualizado desde el aspecto organizacional (Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012).

Para su comprensión requiere ser analizado desde tres perspectivas: a) “enfoque del juicio cognitivo” se fundamenta en la teoría del ajuste del trabajo

y la teoría de la discrepancia; b) “enfoque de las influencias sociales” comprende el conocimiento y las actitudes del colaborador hacia el trabajo que desarrolla de manera individual o grupal; y, c) “enfoque de disposición personal” permite al trabajador tener una situación de privilegio con una singular personalidad y disposición de disfrute por aquello que ha producido en el ámbito laboral. (Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012, p. 9).

En consecuencia, la satisfacción laboral, es conceptualizado operacionalmente como se sienten los trabajadores en la organización laboral a la cual pertenecen y si el trabajo desarrollado les produce satisfacción o insatisfacción conforme lo conceptualiza Mata (2014, p. 380) por otro lado, la satisfacción laboral constituye una de las principales prioridades corporativas, en tal sentido los centros laborales deben anhelar calidad en el producto y servicio a los clientes, si los trabajadores se encuentra satisfecho según Martínez (2007).

Por otro lado, podríamos afirmar que el constructo satisfacción laboral puede entenderse como actitud positiva hacia el trabajo e implica compromiso con el trabajo y la organización, ante esta situación resulta conveniente analizar los conceptos de actitudes hacia el trabajo y el compromiso organizacional que están relacionados con la satisfacción laboral:

1. Actitud hacia el trabajo, entendida como la actitud positiva respecto de un puesto de trabajo y se determina por la valoración de las peculiaridades de este en un contexto determinado y se encuentra asociado al concepto de involucramiento en el trabajo, relacionado al hecho de que un trabajador se funde de carácter emocional con el trabajo que desarrolla y especula respecto de su grado de desempeño que resulta significativo para su autoestima; y,
2. Compromiso organizacional, situación mediante el cual un trabajador se identifica con su centro laboral y desea continuar perteneciendo a dicha institución, entonces el apego emocional que se produce hacia el centro laboral y la afirmación en sus valores, constituye: *el estándar dorado*, del

compromiso de los trabajadores con su organización, incluso podemos afirmar que no estando contentos con su trabajo los trabajadores, si están suficientemente comprometidos se mostraran dispuestos a realizar sacrificios por la organización (Stephen y Timothy, 2017, p.78)

Modelos teóricos de satisfacción laboral

Peiro y Prieto (1996) determina que los eventos situacionales constituyen el efecto de las respuestas de carácter emocional en la que se encuentra el trabajador. Asimismo, Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012) han determinado que existen otras teorías igual de satisfactoria entre las que se destaca; a) los valores del trabajador; b) el diseño del encargo laboral conforme a las aptitudes del trabajador; y, c) las distinciones determinadas atendiendo a los valores éticos del trabajador (p.36), que se explican de la siguiente manera:

Teoría de higiene-motivacional

El teórico, Herzberg (1968) señala que determinados componentes asociados al bienestar laboral y la carencia de otros factores relacionados con la insatisfacción laboral para el primer caso el factor denominado motivacional y es intrínseco al trabajo (reconocimiento) y para el segundo caso se denomina factor de higiene y es extrínseco (remuneración); por otro lado el teórico Días (2015, p.35), determina que una vez cubierto el factor higiénico, entonces surge la satisfacción laboral que genera en los individuos responsabilidad y comportamiento positivo hacia el trabajo.

Teoría de la discrepancia

Determinado por la evaluación del trabajo como un medio de obtener los valores laborales, que está referido a la preexistencia congruente de los valores y las necesidades individuales o grupales, conseguidos mediante el desempeño de una determinada función establecida en tres elementos: satisfacción de los componentes del trabajo; descripción de sus componentes; y, relevancia de los componentes (Cavalcante, 2004).

Teoría de eventos situacionales

Los investigadores Quarstein, McAfee y Glassman (1992) determinaron que la realización laboral es producto de dos factores: a. Particularidades situacionales, referida a la extensión del trabajo examinada por el individuo antes que acepte realizar un determinado encargo o trabajo; y, b. El denominado evento de situaciones, se contrasta una vez que el trabajador ha iniciado el ejercicio de la función del trabajo aceptado en una determinada organización laboral.

Instrumentos de medición de satisfacción laboral

Los teóricos han construido diversos instrumentos que puede ser aplicados de manera individual o colectiva con el objeto de medir el grado de realización laboral de un trabajador en un determinado contexto laboral:

Cuestionario S20/23. Melia & Peiró (1989), cuestionario compuesto por 23 ítems con el fin de establecer el componente satisfacción laboral y consta de cinco dimensiones: supervisión; entorno físico en el trabajo; beneficios recibidos; satisfacción primordial en el trabajo; y, participación.

SL-SP.- Escala de satisfacción laboral. Palma (2005) habilita realizar un análisis de la actitud hacia el empleo conformada por 27 ítems y consta de cuatro dimensiones: condiciones de trabajo; significancia de la tarea; reconocimiento personal y/o social; y, beneficios económicos.

Cuestionario Font Roja. Aranaz & Mira (1988), mide la realización laboral, consta de 27 ítems y consta de ocho componentes: exceso o presión en el trabajo; crecimiento profesional; realización del puesto de trabajo; aburrimiento laboral; correlaciones interprofesionales; idoneidad profesional; estrés relacionada al trabajo; y, correlaciones interpersonales con sus pares en el trabajo.

Inteligencia emocional y satisfacción laboral

Luego de haber revisado el marco teórico sobre inteligencia emocional y satisfacción laboral, Stephen y Timothy (2017) señalan que la variable “inteligencia emocional” ha progresado en el tiempo; sin embargo, subsisten muchas interrogantes por responder: ¿lo que la inteligencia emocional es capaz de demostrar? Las evidencias científicas dan cuenta que la inteligencia emocional se correlaciona hasta cierto punto con el *desempeño laboral*, dicha correlación no es alta y se explica en gran medida por rasgos como la estabilidad emocional; otra interrogante se refiere a la confiabilidad de las evaluaciones puesto que se ha demostrado que se correlaciona de forma modesta con la *eficacia laboral*, una crítica constructiva está referido a que se utilizan autoinformes que suelen ser muy poco objetivos (p.116)

La correlación entre “inteligencia emocional y satisfacción laboral” tiene una significativa trascendencia para entender y comprender la adaptación del colaborador respecto del trabajo que desarrolla en su centro laboral, en este sentido Hickel (2014) ha determinado que los individuos predispuestos de emociones positivas: inteligencia emocional promedio y alta, consiguen aumentar la producción, entonces sentirán una mayor satisfacción laboral, mientras que en sentido contrario los colaboradores predispuestos de emociones negativas: inteligencia emocional por debajo del promedio, presentaran dificultades para adaptarse a su centro laboral.

Entonces, coincidimos con la afirmación realizada por Augusto, Berrios, López y Águila (2006) al determinar que coexiste una interrelación efectiva de los constructos inteligencia emocional y satisfacción laboral, teniendo en cuenta la cronología del trabajador, sexo del trabajador, tiempo de servicio en el centro laboral, elección de lugar de trabajo, horario laboral además de los componentes cognitivos y emocionales; por otro lado, aquellos profesionales que adoptaron un estilo aceptable de liderazgo basado en competencias que evidencian un bajo nivel de cansancio emocional y un nivel bajo de síntomas

psicosomáticos, evidencia salud emocional, satisfacción laboral y mayor conocimiento de las carencias del trabajador que se encuentran bajo su cargo (Cummings, Hayduk y Estabrooks, 2005).

Teniendo en cuenta lo señalado líneas arriba, se infiere que los individuos que presenten un nivel adecuado de inteligencia emocional enriquecen cada situación de su vida, transformando cada dificultad en un nuevo reto con el objeto de efectuar sus labores de manera eficaz y eficiente.

Policía Nacional del Perú

Tiene entre otras funciones otorgar el servicio de seguridad y protección al presidente de la República en el cargo, al presidente electo que asumirá funciones, a los Jefes de Estado de otras naciones que vienen al país en visita oficial, presidentes del Poder Judicial y Poder Legislativo y órganos constitucionales autónomos, congresistas de la república, Ministros de Estado, diplomáticos, dignatarios y otras personalidades conforme se encuentra regulado en el numeral 6 del artículo 2 del D. Leg. 1267 (2016); tiene la siguiente estructura:

Dirección de Seguridad del Estado

El artículo 164 del Decreto Supremo N° 026-2017-IN, determina que la Dirección de Seguridad del Estado (DIRSEEST-PNP) es una unidad especializada técnico, sistémico, normativo y operativo; facultado para planear, comandar, organizar, coordinar, articular, controlar y supervisar los planes operativos policiales de protección y seguridad personal de los funcionarios y personalidades nacionales excepcionalmente funcionarios extranjeros, regulado en el Decreto Supremo N° 026 (2017).

División de Protección de Dignatarios

El artículo 171 del Decreto Supremo N° 026-2017-IN, determina que la División de Protección de Dignatarios constituye un órgano policial técnico,

operativo y especializado. Tiene por finalidad de realizar la planeación que abarca los actos de dirigir, organizar, ejecutar, controlar y brindar seguridad y protección personal a los funcionarios públicos con derecho a resguardo.

Departamento de Protección de Ministros de Estado

Tiene por función brinda seguridad y protección personal permanente e inmediata a los señores Ministros de Estado y Ex Ministros; en todo lugar o circunstancias, cautelando su integridad física, dando cumplimiento a las disposiciones de la superioridad.

Departamento de Protección de Altos Funcionarios y Personalidades

Brinda seguridad al Presidente de la República que ha sido electo y asumirá funciones el 28 de julio reemplazando al presidente en ejercicio, los Ex presidentes constitucionales de la República. Primer y Segundo vice Presidentes de la República, titulares de los órganos constitucionales. Alcalde de Lima Metropolitana (por tener la condición de gobernador de Lima Metropolitana). Presidente de la Región Lima Provincias y Ex Comandantes Generales de la Policía Nacional, así mismo brindar seguridad a las personalidades nacionales y extranjeras en forma temporal que se encuentran en el país y requieren el servicio de seguridad y protección personal.

Departamento de Protección de Magistrados

Tiene por función brindar seguridad y protección personal al titular del Poder Judicial en ejercicio de sus funciones, Jueces Supremos titulares y provisionales, jueces superiores y especializados del Poder Judicial.

Departamento de Protección Especial de Dignatarios

Tiene por función brindar seguridad y protección personal a Embajadores acreditados en nuestro país. Jefes de Estado, Dignatarios y Extranjeros que se encuentran en visita oficial en el país y otros funcionarios conforme a los tratados internacionales vigentes.

Departamento de Acciones Rápidas

Tiene como misión brindar seguridad y protección en el desplazamiento y lugar de concurrencia al primer mandatario de nuestro país, asimismo a la primera dama de la nación, a manera de avanzada.

Personal de la División de Protección de Dignatarios

Esta integrada por personal de Oficiales y Suboficiales de armas y Oficiales y Suboficiales de servicio se encuentran diferenciados en jerarquías y grados con la finalidad de cumplir las funciones inherentes a su cargo; en este contexto el personal policial de la División de Protección de Dignatarios, está conformado por Oficiales y Suboficiales de armas que brindan el servicio de seguridad y protección a los diferentes funcionarios del Estado peruano, de conformidad con la ley de la Policía Nacional y su reglamento. La categoría, jerarquías y grados de los suboficiales de armas son las siguientes:

Categoría	:	Suboficiales de armas
Jerarquía	:	Suboficiales Superiores, Suboficiales técnicos y Suboficiales
Grados	:	Compuesto por ocho grados policiales.

Servicio de seguridad y protección policial

El Decreto Supremo N° 026-2017-IN, concordante con el Decreto Supremo N° 004-2016-IN y la Directiva N° 014-2016-IN, regula las disposiciones y procedimientos para brindar el servicio de seguridad y protección al primer mandatario del país en ejercicio de sus funciones y otros funcionarios con derecho a resguardo policial, conforme a la normatividad legal vigente los suboficiales de armas varones y mujeres brindan el servicio policial en la modalidad semi integral y personal.

Seguridad semi integral

El literal b, punto VI. Disposiciones Generales de la Directiva N° 014-2016-IN, Disposiciones y Procedimientos para brindar servicio de seguridad al primer mandatario en ejercicio de sus funciones y otros funcionarios, el servicio de seguridad semi integral comprende obligaciones relacionadas a la seguridad permanente del resguardado, que incluye protección de la vivienda donde fijó su domicilio el dignatario. Es de oficio y no requiere evaluación correspondiente, asimismo no comprende al cónyuge o conviviente, padres e hijos del resguardado, corresponde a los siguientes funcionarios: Presidente electo, Ex presidente de la República, los dos Vicepresidentes que acompañan al primer mandatario, máximo representante del Poder Judicial, Presidente y vicepresidentes del Poder Legislativo, el Premier y los Ministros de Estado, Vice ministro del sector interior y el Comandante General de la Policía Nacional.

Seguridad personal

El literal c, punto VI. Disposiciones Generales de la Directiva N° 014-2016-IN, establece que la seguridad personal comprende acciones para brindar únicamente seguridad y protección con derecho a resguardo a los siguientes funcionarios del Estado peruano: ciento treinta Congresistas, cinco parlamentarios Andinos, los veinticinco gobernadores regionales, los integrantes del Jurado Nacional de Elecciones, el máximo representante del Ministerio Público, los integrantes del Tribunal Constitucional, los integrantes de la Junta Nacional de Justicia, el Defensor del Pueblo, el Jefe de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, el Jefe del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, el Presidente del Directorio del Banco Central de Reservas, el Contralor General de la República, el Superintendente de Banca, Seguros y Administradora de Fondos de Pensiones, los Jueces y fiscales Supremos titulares y provisionales y los candidatos a la Presidencia de la República en primera y segunda vuelta en su oportunidad.

1.3 Justificación de la investigación

La indagación realizada se efectuó con el objeto de correlacionar la inteligencia emocional y satisfacción laboral de los suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios; *la motivación* está orientada conocer como un determinado nivel de inteligencia emocional puede influir en la realización o insatisfacción laboral del personal policial que brinda el servicio de seguridad y protección a los diferentes funcionarios del Estado peruano, *su importancia* está referido en dar a conocer al comando policial la realidad de los suboficiales de armas respecto del nivel de inteligencia emocional, la satisfacción o insatisfacción laboral y la correlación existente entre la referidas variables a efecto de que los hallazgos obtenidos puedan ser evaluados y considerados para implementar mejoras en el servicio policial, en los efectivos policiales y la imagen institucional; y, *el beneficio social*, está orientado en conocer la realidad de la institución policial y que los suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios brinden un servicio de calidad.

1.4 Problema de investigación

En el ámbito internacional la policía no ha sido considerada como objeto de investigación respecto de la salud mental de sus integrantes Proaño (2013), algunas persona todavía creen que la inteligencia emocional esta disociada de la salud mental, inteligencia emocional constituye una herramienta útil para mantener un estado mental saludable y plantea la coexistencia habilidades diferentes al coeficiente intelectual, el constructo inteligencia emocional está referido al hecho de sentir y expresar sentimientos o emociones, comprender y regular los estados emocionales por otro lado un adecuado nivel de inteligencia emocional, generará una mayor adaptación para realizar determinadas actividades laborales.

La realización laboral, según la Organización Mundial de la Salud (2018) configura pronóstico de permanencia laboral y repercute favorablemente en el ámbito extralaboral del trabajador, en este contexto podemos afirmar que se

encuentra vigente las disposiciones de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, que han reconocido la salud mental laboral; Gutiérrez (2014) ha determinado que los policías de la ciudad de Arequipa identifican a los factores psicológicos y sociales determinantes para la satisfacción laboral, sin embargo no se considera a la población policial a efecto de determinar condiciones laborales precarias, hecho por el cual no existe datos que acredite una desorganización policial sin embargo se han realizado indagaciones individuales o estudios de casos.

En este orden de ideas, la organización policial dispone el cumplimiento de órdenes y una limitada autonomía para adoptar decisiones de manera unilateral y eventualmente puede predisponer la generación de estrés laboral, perturbando la relación laboral con sus camaradas de armas y con la propia organización, entonces los constructos inteligencia emocional y satisfacción laboral resultan ser importantes para el desarrollo de las funciones policiales por tanto resulta pertinente que los suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios evidencien un adecuado estado emocional contrario sensu una autoestima inadecuada e insatisfacción laboral afectarían la interrelación entre policías, sus superiores, los resguardados e incluso repercutiría negativamente en sus familias.

La División de Protección de Dignatarios, tiene su sede en Lima, se ha constatado de manera directa que los suboficiales de armas manifiestan cierta incomodidad al interior de la organización policial, siendo importantes el escaso o nulo reconocimiento de la labor realizada, condiciones de trabajo no acordes a la función policial, falta de reconocimiento por el superior jerárquico e inestabilidad emocional, en consecuencia en la biblioteca de la Universidad San Pedro, si bien existen investigaciones aisladas respecto de inteligencia emocional y satisfacción laboral, no existe un estudio similar en una unidad especializada de la policía.

Por las consideraciones antes referidas planteo el tema investigativo denominado “Inteligencia emocional y satisfacción laboral en la Policía Nacional del Perú Seguridad del Estado, 2020”; para tal fin cuento con información de la organización policial, fuentes bibliográficas escritas y virtuales, trabajo en la Dirección de Seguridad del Estado, la presente investigación permitirá comprobar o negar las hipótesis propuestas, permitiendo otros estudios afines que corroboren o amplíen la correlación existente entre inteligencia emocional, satisfacción laboral y otras variables por tanto la presente investigación será comunicada a la organización policial con la finalidad de que se realicen mejoras al interior de la organización policial, es mi intención aportar con esta investigación al desarrollo de la Dirección de Seguridad del Estado y contribuir a la sociedad con propuestas psico-educativas orientadas a la salud mental, adaptación y óptimo rendimiento laboral en los policías.

1.4.1 Problema general

¿Cuál es correlación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios de la Dirección de Seguridad del Estado de la Policía Nacional del Perú, Lima 2020?

1.4.2 Problemas específicos

¿Existe correlación entre la puntuación de inteligencia emocional y la dimensión significancia de la tarea según sexo en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios, Lima 2020?

¿Existe correlación entre la puntuación de inteligencia emocional y la dimensión condiciones de trabajo según sexo en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios, Lima 2020?

¿Existe correlación entre la puntuación de inteligencia emocional y la dimensión reconocimiento personal y/o social según sexo en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios, Lima 2020?

¿Existe correlación entre la puntuación de inteligencia emocional y la dimensión beneficios económicos según sexo en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios, Lima 2020?

1.5 Conceptualización y operacionalización de las variables

1.5.1 Definición conceptual y operacional de inteligencia emocional: Habilidades de carácter personal, social y de destreza mediante el cual un individuo tiene la posibilidad de adaptarse y enfrentar a las presiones y demandas del medio en que se desenvuelve de manera individual o grupal.

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional		
		Dimensiones	Indicadores	Ítems
Inteligencia emocional	Sentir y expresar los sentimientos de manera adecuada.	Atención emocional	Los sentimientos Merece la pena prestar atención mis emociones y estado de animo Preocupa lo que siento Mis sentimientos afectan mis pensamientos Me dedico a mis emociones Estado de ánimo Pienso en mis sentimientos Cómo me siento	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
	Comprender de manera adecuada los estados emocionales	Claridad emocional	Mis sentimientos respecto a otras personas Puedo decir cómo me siento Defino mis sentimientos Sé cómo me siento Mis sentimientos en diferentes situaciones Se cuáles son mis sentimientos Comprendo mis sentimientos Tengo claro mis sentimientos	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16,
	Regular los estados emocionales de manera adecuada	Reparación emocional	Tengo visión optimista Soy positivo, aunque me sienta mal Trato de estar calmado Trato de estar en buen estado de animo Tengo mucha energía Procuró pensar en cosas agradables Cuando me enfado cambio Pienso en todos los placeres de la vida	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24

1.5.2 Definición conceptual y operacional de satisfacción laboral: Conjunto de factores que tienen por finalidad determinar el nivel de bienestar laboral que una persona experimenta de manera individual o grupal.

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional		
		Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción laboral	Habilidad hacia el trabajo en función a las atribuciones del cargo o empleo que permite al trabajador obtener sentido de esfuerzo o realización	Significación de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> - El trabajo se ajusta a mi - La tarea que realizo es importante - Me siento útil - Logro laboral - Me siento realizado - Me gusta el trabajo - Realización laboral - Me gusta la actividad que realizó 	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26
	Valoración del trabajo teniendo en cuenta la existencia de potestades normativas que determinan el desarrollo laboral.	Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente físico de trabajo - Es confortable - Me disgusta el horario - - El compañerismo beneficia mi trabajo - Comodidad laboral - Horario incomodo - Ambiente cómodo - Comodidad y buen desempeño - El Jefe valora mi esfuerzo 	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27
	Disposición que permite calificar el reconocimiento por el trabajo desarrollado atendiendo a los logros alcanzados en el centro laboral.	Reconocimiento personal y/o social	<ul style="list-style-type: none"> - Maltrato de la institución - Distancia laboral - Tareas sin importancia - Compartir el trabajo me aburre - Horas extras no reconocidos 	6, 11, 13, 19 y 24
	Capacidad para realizar un trabajo determinado en función a aspectos remunerativos producto del trabajo prestado al empleador	Beneficios económicos	<ul style="list-style-type: none"> - Sueldo bajo - Me siento mal con el sueldo - Sueldo aceptable - Explotación laboral - Cubre mis expectativas económicas 	2, 5, 9, 10 y 16

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

H1: Existe correlación significativa entre la puntuación de la inteligencia emocional y satisfacción laboral en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios de la Dirección de Seguridad del Estado de la Policía Nacional del Perú, Lima 2020.

H0: No existe correlación significativa entre la puntuación de la inteligencia emocional y satisfacción laboral en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios, Lima 2020.

1.6.2 Hipótesis específicas

H1: Existe correlación significativa entre la puntuación de inteligencia emocional y la dimensión significancia de la tarea según sexo en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios, Lima 2020.

H2: Existe correlación significativa entre la puntuación de inteligencia emocional y la dimensión condiciones de trabajo según sexo en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios, Lima 2020.

H3: Existe correlación significativa entre la puntuación de inteligencia emocional y la dimensión reconocimiento personal y/o social según sexo en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios, Lima 2020.

H4: Existe correlación significativa entre la puntuación de inteligencia emocional y la dimensión beneficios económicos según sexo en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios, Lima 2020.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la correlación entre la puntuación de inteligencia emocional y satisfacción laboral en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios de la Dirección de Seguridad del Estado de la Policía Nacional del Perú, Lima 2020.

1.7.2 Objetivos específicos

Identificar la correlación entre la puntuación de inteligencia emocional y la dimensión significancia de la tarea según sexo en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios, Lima 2020.

Identificar la correlación entre la puntuación de inteligencia emocional y la dimensión condiciones de trabajo según sexo en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios, Lima 2020.

Identificar la correlación entre la puntuación de inteligencia emocional y la dimensión reconocimiento personal y/o social según sexo en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios, Lima 2020.

Identificar la correlación entre la puntuación de inteligencia emocional y la dimensión beneficios económicos según sexo en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios, Lima 2020.

II METODOLOGÍA

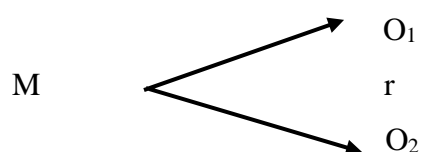
2.1 Tipo y diseño

Tipo de investigación: descriptivo no experimental

En este tipo de investigación no es posible manipular las variables, debido a que la naturaleza de estas imposibilita su manipulación, Kerlinger y Lee (2002) y teniendo en cuenta la técnica de contrastación, la investigación realizada fue de tipo descriptivo, dado que se observó, midió y describió las variables objeto de indagación.

Diseño de investigación: transversal.

La recolección de datos se produjo en un único tiempo, con la orientación de representar las variables y sean analizadas las incidencias e interrelación en un instante determinado según Hernández, Fernández y Baptista (2010), la presente investigación pretende correlacionar las dos variables sin que sea necesario precisar el sentido de causalidad; el esquema del diseño aplicado en la presente investigación fue:



Dónde:

O₁= Variable 1

O₂= Variable 2

M = muestra

r = relación de las variables de estudio.

2.2 Población y muestra

Población

Se determinó por la totalidad de individuos que presentan características comunes. Mejía, 2005 y Tamayo, 2003 determinan que constituye la integridad del fenómeno a estudiar y que poseen características comunes; en este sentido la población estuvo conformada por suboficiales de armas que prestan servicios en la División de Protección de Dignatarios durante los meses de noviembre 2019 a junio 2020, conformada por un total de novecientos ochenta y tres (983) suboficiales de armas.

Muestra

Entendida como el subconjunto de una determinada población o el número de casos extraídos de una determinada población por un procedimiento de muestreo para analizar de manera sistémica, efectiva y concreta (Mejía, 2005; Rodríguez y Valldeoriola, 2009). En efecto, la muestra de estudio fue

probabilística estratificada en la medida que el investigador dividió en segmentos y se seleccionó una muestra por cada segmento.

En la presente investigación la muestra ha sido constituida por una muestra probabilística estratificada que representan a los suboficiales de armas que prestan servicios en la División de Protección de Dignatarios, durante los meses de noviembre 2019 a junio 2020, en consecuencia, la muestra estuvo constituida por la cantidad de treientos cincuenta y cuatro (354) suboficiales de armas.

$$n_h = kN_h, \quad h = 1, 2, \dots, L,$$

$$n_h = N_h k \implies \sum_{h=1}^L n_h = \sum_{h=1}^L N_h k = kN \implies n = kN,$$

$$f_h = \frac{n_h}{N_h} = \frac{N_h k}{N_h} = k = f, \quad h = 1, 2, \dots, L,$$

Distribución de la muestra de los suboficiales de armas

Jerarquía Grado	Suboficiales Superiores		Suboficiales Técnicos			Suboficiales			TOTAL
	SS	SB	ST1	ST2	ST3	S1	S2	S3	
DEPPME ¹	26	27	9	5	5	4	6	3	85
DEPPFEP ²	30	31	11	5	5	7	9	4	102
DEPROMAG ³	24	26	5	5	5	4	5	2	76
DEPROESP ⁴	20	22	5	5	5	4	3	4	68
DEPACRAP ⁵	6	4	1	3	2	3	3	1	23
Subtotal	106	110	31	23	22	22	26	14	354
MUESTRA		216		76			62		354

Fuente: Muestra de la población de suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios que serán evaluados.

Criterio de inclusión

Los suboficiales de armas que prestan servicios en la División de Protección de Dignatarios, en situación de actividad y en la actualidad vienen cumpliendo funciones de protección y seguridad personal a los resguardados con derecho, previo consentimiento se les remitió vía internet el vínculo electrónico conteniendo los siguientes datos: información demográfica y los dos instrumentos de evaluación en la presente investigación.

Criterio de exclusión

Suboficiales de armas que se encuentren de vacaciones, comisión del servicio, aislamiento social o encontrarse contagiados con covid-2019.

¹ Departamento de Protección de Ministros de Estado

² Departamento de Protección de Altos Funcionarios y Personalidades del Estado

³ Departamento de Protección de Magistrados

⁴ Departamento de Protección Especial de Dignatarios

⁵ Departamento de Acciones Rápidas

2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos

Se utilizó el método de la encuesta como técnica, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), referido a un número determinado de preguntas respecto a las variables a medir y como instrumento la escala de likert.

Técnica de recolección de datos

Rodríguez (2008) determina que la encuesta se utiliza para recoger datos y constituye una técnica de recolección de datos, que contiene una serie de preguntas formalizadas que se aplicó a la muestra seleccionada.

Instrumento de recolección de datos

Díaz de Rada (2001) determina que la encuesta, está referida a sistematizar la información respecto de los datos que desea obtener y luego reúne estos datos individuales con el objeto de ser ordenados, se utilizó la encuesta a los suboficiales de armas que prestan servicios en la División de Protección de Dignatarios por cuanto se acomoda a los intereses de la investigación, con el fin de llegar a los resultados esperados; la recolección y sistematización de los datos obtenidos se ha realizado mediante el procesamiento de los instrumentos que a continuación se detallan:

Cuestionario Trait Meta-Mood Scale (TMMS – 24)

Con el fin de medir el constructo “inteligencia emocional” se merituo como instrumento para esta investigación el cuestionario denominado: "Trait Meta-Mood Scale" (TMMS-24) de Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai, adecuado al castellano por Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2004) instrumento que integra la teoría del presente trabajo de investigación y el formato se adjunta como “anexo 4”.

El TMMS-24, está conformado por 24 ítems mediante el cual el evaluado utilizando la escala likert elige las siguientes alternativas: (1) *nada de acuerdo*; (2) *algo de acuerdo*; (3) *bastante de acuerdo*; (4) *muy de acuerdo*;

y, (5) *totalmente de acuerdo*; contiene las siguientes dimensiones: atención emocional; claridad emocional; y, reparación emocional.

La recolección, sistematización, procesamiento y análisis de los datos, nos ha permitido obtener una determinada puntuación en cada uno de los componentes mediante la sumatoria de los ítems del 1-8 (atención emocional); ítems del 9-16 (claridad emocional); e, ítems del 17-24 (reparación emocional).

Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC)

Con el fin de obtener la puntuación respecto de la realización o insatisfacción laboral, se empleó la “Escala satisfacción laboral” (SL-SPC) de Sonia Palma (2005), que integra el marco teórico elegido y el formato utilizado integra el “Anexo 5” del presente trabajo de investigación.

La escala de tipo likert, presenta las siguientes alternativas: (1) *nada de acuerdo*; (2) *algo de acuerdo*; (3) *bastante de acuerdo*; (4) *muy de acuerdo*; y, (5) *totalmente de acuerdo*, está constituida por 27 ítems (directos e indirectos) agrupados en cuatro dimensiones: significación de la tarea; condiciones de trabajo; reconocimiento personal y/o social; y, beneficios económicos.

La puntuación total de la calificación del instrumento SL-SPC, para las diferentes categorías se realizó atendiendo a los puntajes obtenidos de la escala Likert que van desde 1 a 5 puntos, teniendo en cuenta si el ítems es positivo o negativo, entonces las puntuaciones pueden oscilar entre 24 – 135 puntos. Las categorías diagnósticas ubican los puntajes en cinco categorías: Muy satisfecho 117 o más puntos; Satisfecho entre 103 y 116 puntos; Promedio entre 89 y 102 puntos; insatisfacción entre 75 y 88 puntos; y, Muy insatisfecho 74 o menos puntos. Los puntajes alcanzados por cada evaluado determinaran el nivel de satisfacción o insatisfacción.

Validez de los Instrumentos

En la presente investigación se utilizó el coeficiente del Alpha de Cronbach, aplicado a una muestra piloto de veinte (20) suboficiales de armas.

Confiabilidad del Cuestionario TMMS-24

Alfa Cronbach	N° de elementos
0,911	24

Confiabilidad de la Escala SL-SP

Alfa Cronbach	N° de elementos
0,895	27

2.4 Procesamiento y análisis de la información

La información procesada, sistematizada y analizada respecto de los constructos “inteligencia emocional” y “satisfacción laboral” en los suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios, se registró en la base de datos denominada DIPRODIG-DIRSEEST⁶, diseñada en el programa estadístico SPSS versión 23 en español.

Asimismo, luego de haber realizado el análisis descriptivo y correlacional, respecto de las variables objeto del presente estudio se ha determinado que tengamos que presentar la información de manera sistematizada y ordenada a través de tablas y gráficos, los resultados que se han obtenido utilizando los valores asignados para cada respuesta nos ha permitido realizar discriminaciones cuantitativas y cualitativas con el objeto de explicar y entender la correlación que existe de los constructos materia de indagación.

⁶ División de Protección de Dignatarios de la Dirección de Seguridad del Estado.

III RESULTADOS

Tabla 1

Nivel general y dimensiones de inteligencia emocional en suboficiales de armas (n = 354)

		Frecuencia	% relativo	% acumulado
General	Bajo	33	9.3 %	9.3 %
	Adecuado	216	61.0 %	70.3 %
	Alto	105	29.7 %	100.0 %
Atención Emocional	Bajo	94	26.6 %	26.6 %
	Adecuado	215	60.7 %	87.3 %
	Alto	45	12.7 %	100.0 %
Claridad Emocional	Bajo	16	4.5 %	4.5 %
	Adecuado	207	58.5 %	63.0 %
	Alto	131	37.0 %	100.0 %
Reparación Emocional	Bajo	34	9.6 %	9.6 %
	Adecuado	236	66.7 %	76.3 %
	Alto	84	23.7 %	100.0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los suboficiales de armas de la Dirección de Seguridad del Estado.

La evaluación de inteligencia emocional en los suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios, evidenciaron niveles de inteligencia emocional entre adecuado y alto representado por el 90.7% equivalente a 321 suboficiales de armas (nivel adecuado 61% y alto nivel 29.7%); asimismo debe destacarse que un 9.3% equivalente a 33 suboficiales de armas evidencian un bajo nivel de inteligencia emocional del total de la muestra; por otro lado respecto de las dimensiones que conformaron la evaluación destacan los niveles adecuados de inteligencia emocional, evidenciando cierta homogeneidad entre nivel alto y bajo, a excepción de la dimensión *Claridad emocional* que representa el 37% nivel alto y el 4.5% nivel bajo.

Tabla 2*Nivel de inteligencia emocional según sexo en suboficiales de armas*

	Niveles IE						Rango Promedio
	Bajo	%	Adecuado	%	Alto	%	
Masculino	32	9.04	188	53.11	90	25.42	87.3
Femenino	1	0.28	28	7.91	15	4.24	91.5

Fuente: $U = 5963$, $p = 0.177$ (diferencias estadísticamente no significativas). Valores no asociados.

Fue visible que la mayoría de suboficiales de arma, aún segmentados según sexo, se encontró nivel de inteligencia emocional adecuado, 53.11% equivalente a 188 suboficiales de armas varones y 7.91% equivalente a 28 suboficiales de armas mujeres del total de la muestra, también se determinó un rango de 4.2 puntos en la muestra de mujeres respecto de los varones; asimismo debe destacarse que se identificó un caso del sexo femenino que obtuvo un nivel de inteligencia emocional bajo, frente a los 32 casos del sexo opuesto por otro lado, se buscó verificar si existían diferencias en el rango promedio de las puntuaciones (no paramétrico) de inteligencia emocional de los suboficiales de armas atendiendo a este criterio podemos afirmar la inexistencia de diferencias estadísticamente significativas a partir del p -valor reportado por el estadístico U de Mann-Whitney, mostrado en el pie de la tabla ($U = 5963$, $p = 0.177$), en el mismo sentido, no se encontró asociación o preferencia relativa de algún nivel según sexo de los suboficiales de armas evaluados.

Tabla 3
Nivel general y dimensiones de satisfacción laboral en Suboficiales de Armas (N=354)

		Frecuencia	% relativo	% acumulado
General	Muy satisfecho	184	51.98%	51.98%
	Satisfecho	136	38.42%	90.40%
	Promedio	34	9.60%	100.00%
Significación de la tarea	Muy satisfecho	221	62.43%	62.43%
	Satisfecho	75	21.19%	83.62%
	Promedio	55	15.54%	99.15%
Condiciones de trabajo	Insatisfecho	3	0.85%	100.00%
	Muy satisfecho	148	41.81%	41.81%
	Satisfecho	162	45.76%	87.57%
Reconocimiento personal y/o social	Promedio	43	12.15%	99.72%
	Insatisfecho	1	0.28%	100.00%
	Muy satisfecho	101	28.53%	28.53%
Beneficios económicos	Satisfecho	178	50.28%	78.81%
	Promedio	42	11.86%	90.68%
	Insatisfecho	33	9.32%	100.00%
	Muy satisfecho	212	59.89%	59.89%
	Satisfecho	90	25.42%	85.31%
	Promedio	47	13.28%	98.59%
	Insatisfecho	5	1.41%	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los suboficiales de armas de la Dirección de Seguridad del Estado.

La evaluación de satisfacción laboral (SL) en los suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios, evidenciaron niveles de muy satisfechos 51.98% equivalente a 158 suboficiales de armas, debiendo precisarse que el 38.42% y 9.60% refieren manifestarse satisfecho y promedio en lo referente a satisfacción laboral respectivamente; en este mismo sentido, los suboficiales de armas presentaron en mayoría muy satisfechos en las dimensiones significancia de la tarea, condiciones de trabajo y beneficios económicos en la proporción de 62.43%, 41.81% y 59.89% respectivamente. Asimismo, puede advertirse que en la dimensión reconocimiento personal y/o social solamente se llega al nivel de muy satisfecho el 28.53% el referido porcentaje se encontraría por debajo de las otras dimensiones evaluadas que evidenciaría cierta insatisfacción en lo referente a esta dimensión.

Tabla 4*Nivel de satisfacción laboral según sexo en suboficiales de armas*

	Niveles de SL				Rango Promedio
	Satisfecho	%	<u>Muy satisfecho</u>	%	
Masculino	34	9.60	276	77.97	117
Femenino	5	1.41	39	11.02	120

Fuente: $U = 5601$, $p = 0.055$ (diferencias estadísticamente no significativas).
Valores no asociados.

En dicho caso, se encontró un nivel de satisfacción laboral muy satisfecho, el 77.97% equivalente a 276 suboficiales de armas varones y 11.02% equivalente a 39 suboficiales de armas mujeres, también se determinó un rango de 3 puntos en la muestra de mujeres respecto de los varones; debe destacarse que se identificó 5 casos del sexo femenino que obtuvo un nivel de inteligencia emocional satisfecho, frente a los 34 casos del sexo opuesto por otro lado, resulta estadísticamente significativo, dado que las varianzas de error fueron lo suficientemente homogéneas para comparar los grupos pese a las cantidades por los mismos ($U = 5601$, $p = 0.055$).

Tabla 5

Comparación del nivel de inteligencia emocional según edad de los suboficiales de armas

	Niveles IE						Rango Promedio	Kruskall-Wallis	p
	Bajo	%	Adecuado	%	Alto	%			
Más de 60 años	0	0.000	5	1.412	2	0.565	95.30	7.12	0.212
53 - 60 años	18	5.085	76	21.469	40	11.299	86.40		
41 - 52 años	11	3.107	80	22.599	35	9.887	87.40		
33 - 40 años	2	0.565	31	8.757	20	5.650	90.70		
25 - 32 años	1	0.282	23	6.497	8	2.260	90.60		
18 - 24 años	1	0.282	1	0.282	0	0.000	68.00		

Fuente: Cuestionario aplicado a los suboficiales de armas de la Dirección de Seguridad del Estado.

Realizada la comparación o contraste multigrupo por edad mediante el estadístico de Kruskall-Wallis, no se determinó diferenciación estadística significativa en las puntuaciones de inteligencia emocional ($H = 7.12$, $p = 0.212$); sin embargo, fue posible detectar, a manera de recuentos, que la mayoría de suboficiales de armas situados entre la edad de 41 a 60 años, se caracterizaron por presentar los mayores niveles y puntuaciones de inteligencia emocional, a diferencia de los que se situaron en la franja de 18 a 24 años, debe precisarse que la puntuación de rango promedio de 95.30 se determinó en el grupo etario mayores de 60 años frente al rango promedio de 68.00 correspondiente a los suboficiales de armas de 18 a 24 años de edad, de lo que se advierte un mayor nivel de inteligencia a mayor edad.

De manera similar, se buscó determinar la satisfacción laboral atendiendo a la edad de los suboficiales de armas, entonces bajo la misma técnica o proceso se realizó la evaluación conforme se demuestra a continuación:

Tabla 6

Comparación de nivel de satisfacción laboral según edad de los suboficiales de armas

	Niveles de SL				Rango Promedio	Kruskall-Wallis	p
	Satisfecho	%	Muy satisfecho	%			
Más de 60 años	1	0.282	6	1.695	114.00		
53 - 60 años	15	4.237	119	33.616	116.00		
41 - 52 años	15	4.237	111	31.356	117.00	4.47	0.484
33 - 40 años	5	1.412	48	13.559	119.00		
25 - 32 años	3	0.847	29	8.192	118.00		
18 - 24 años	0	0.000	2	0.565	113.00		

Fuente: Cuestionario aplicado a los suboficiales de armas de la Dirección de Seguridad del Estado.

En cuanto a grupos de edad, debe destacarse que los suboficiales de armas que se encuentran en la franja de 41 a 52 años y 53 a 60 años de edad son los que evidencian encontrarse muy satisfecho respecto de sus pares de las edades de 18 a 40 años; no obstante, el grupo etario de 33 a 40 años y 25 a 32 años presenta un rango de 119 y 118 puntos respectivamente, evidenciándose una diferencia de 2 y 3 puntos respecto del grupo etario de 41 a 60 años que presentan un rango de 116 y 117 puntos, asimismo se advierte una diferencia de 5 a 6 puntos frente a los otros grupos de edades extremas, entonces la diferenciación entre grupos no son estadísticamente significativas ($H = 4.47$, $p = 0.484$), para contrastar dicho agrupamiento atendiendo a los rangos que se advierten en la referida tabla.

Tabla 7

Comparación de nivel de inteligencia emocional según Departamento donde laboran los suboficiales de armas

	Niveles IE						Rango Promedio	Kruskall-Wallis	P
	Bajo	%	Adecuado	%	Alto	%			
DEPPME	10	2.825	51	14.407	24	6.780	87.60		
DEPPFEP	10	2.825	60	16.949	32	9.040	87.90		
DEPROMAG	7	1.977	44	12.429	25	7.062	88.30	0.45	0.979
DEPROESP	5	1.412	42	11.864	21	5.932	87.90		
DEPACRAP	1	0.282	19	5.367	3	0.847	86.70		

Fuente: Cuestionario aplicado a los suboficiales de armas de la Dirección de Seguridad del Estado.

De manera similar, no se encontró diferencia estadísticamente significativa entre los departamentos donde prestan servicios policiales los suboficiales de armas respecto de las puntuaciones de inteligencia emocional; sin embargo, puede afirmarse que los caracterizados por mayor rango promedio fueron los suboficiales de armas que pertenecen al Departamento de Protección de Magistrados (DEPROMAG) con una puntuación de 88.30; y los de menor puntuación fueron los suboficiales de armas del Departamento de Acciones Rápidas (DEPACRAP) con un puntaje de 86.70; la diferencia ha sido mínima al igual que la cantidad de casos para el contraste, entonces es posible, también haya podido intervenir en la diferenciación de grupos asociada al intervalo de confianza para el p -valor. Aun así, los valores de rangos promedio fueron bastante cercanos por lo cual se hace incierto detectar diferencias verdaderamente significativas entre los departamentos donde prestan servicios policiales los suboficiales de armas.

En cuanto al contraste de satisfacción laboral según el Departamento donde prestan servicios policiales los suboficiales de armas, se obtuvo el siguiente recuento:

Tabla 8

Comparación del nivel de satisfacción laboral según Departamento donde laboran los suboficiales de armas

	Niveles de SL				Rango Promedio	Kruskall-Wallis	P
	Satisfecho	%	Muy satisfecho	%			
DEPPME	9	2.542	76	21.469	117.00		
DEPPFEP	12	3.390	90	25.424	117.00		
DEPROMAG	8	2.260	68	19.209	117.00	1.18	0.881
DEPROESP	8	2.260	60	16.949	116.00		
DEPACRAP	2	0.565	21	5.932	119.00		

Fuente: Cuestionario aplicado a los suboficiales de armas de la Dirección de Seguridad del Estado.

A partir de los datos establecidos en la tabla anterior, las puntuaciones de satisfacción laboral más elevadas las obtuvo el Departamento de Acciones Rápidas (DEPACRAP) con 119 puntos en el rango promedio, pese a la cantidad mínima de evaluados frente a los evaluados de los grupos; asimismo el departamento con menor satisfacción laboral, fue el Departamento de Protección Especial de Funcionarios (DEPROES) con 116 punto en el rango promedio, con una diferencia de 3 puntos por debajo del departamento antes mencionado; sin embargo, la evidencia no es suficiente para demostrar una diferencia estadísticamente significativas a nivel de grupos ($H = 1.18$, $p = 0.881$).

En cuanto al contraste de inteligencia emocional según el tiempo de servicios en los suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios, se obtuvo el siguiente recuento:

Tabla 9

Comparación de los niveles de inteligencia emocional según tiempo de servicios de los suboficiales de armas

	Niveles IE						Rango Promedio	Kruskall-Wallis	<i>p</i>
	Bajo	%	Adecuado	%	Alto	%			
Más de 30 años	19	5.367	76	21.469	39	11.017	86.00		
25 a 30 años	7	1.977	71	20.056	29	8.192	88.10		
20 a 25 años	2	0.565	19	5.367	7	1.977	87.50		
15 a 20 años	0	0.000	7	1.977	8	2.260	94.90	7.10	0.312
10 a 15 años	1	0.282	21	5.932	15	4.237	92.10		
5 a 10 años	3	0.847	19	5.367	6	1.695	87.50		
1 a 5 años	1	0.282	3	0.847	1	0.282	83.20		

Fuente: Cuestionario aplicado a los suboficiales de armas de la Dirección de Seguridad del Estado.

Teniendo en cuenta el tiempo de servicio, los suboficiales de armas, el grupo de 25 a 30 años y más de 30 años, evidencian un nivel adecuado de inteligencia emocional; sin embargo, los grupos de 15 a 20 años y 10 a 15 años presentan un rango promedio de 94.90 y 92.19 puntos respectivamente, frente a los 88.10 y 86.00 puntos respectivamente, existiendo una diferencia de 4 a 6 puntos, entonces se afirma que no fue suficiente para determinar diferencias estadísticamente significativas entre los grupos, pese al diferencial numérico ($H = 7.10$, $p = 0.312$), en dicho sentido, podrían existir diferencias entre los suboficiales de armas con menor y mayor tiempo de servicio frente al grupo con un tiempo promedio de tiempo de servicios. Por otro lado, la misma situación no se da respecto de los niveles y puntuaciones de satisfacción laboral atendiendo al mismo criterio en los suboficiales de armas de la División de protección de Dignatarios, conforme se advierte de la siguiente tabla:

Tabla 10

Comparación de nivel de satisfacción laboral según tiempo de servicios en suboficiales de armas

	Niveles de SL				Rango Promedio	Kruskall-Wallis	<i>p</i>
	Satisfecho	%	Muy satisfecho	%			
Más de 30 años	17	4.802	117	33.051	115		
25 a 30 años	10	2.825	97	27.401	121		
20 a 25 años	5	1.412	23	6.497	113		
15 a 20 años	1	0.282	14	3.955	122	17.60	<.001
10 a 15 años	3	0.847	34	9.605	119		
5 a 10 años	3	0.847	25	7.062	116		
1 a 5 años	0	0.000	5	1.412	121		

Fuente: Cuestionario aplicado a los suboficiales de armas de la Dirección de Seguridad del Estado.

En este caso, fue posible determinar o detectar diferencias a nivel de contraste inter grupos, que sean estadísticamente muy significativas ($H = 17.60$, $p < 0.01$), obteniendo el mayor rango promedio los suboficiales de armas con tiempo de servicios de 1 a 5 años, 25 a 30 años y de 15 a 20 años con valores de 121, 121 y 122 puntos respectivamente; resulta interesante apreciar que pese a la prevalencia atendiendo al grado policial, la satisfacción laboral de suboficiales de armas con más de 30 años de servicio, característicamente por encontrarse como muy satisfecho los suboficiales de armas, la medida promedio llega únicamente a 115 puntos, el mismo que no se traduce en el recuento por la cantidad de casos distribuidos.

Tabla 11

Comparación de nivel de inteligencia emocional según estado civil en suboficiales de armas

	Niveles IE						Rango Promedio	Kruskall-Wallis	<i>p</i>
	Bajo	%	Adecuado	%	Alto	%			
Soltero(a)	2	0.565	19	5.367	14	3.955	91.90		
Conviviente	6	1.695	30	8.475	16	4.520	87.20		
Casado(a)	24	6.780	159	44.915	70	19.774	87.20	3.00	0.559
Divorciado(a)	1	0.282	6	1.695	5	1.412	91.40		
Viudo(a)	0	0.000	2	0.565	0	0.000	88.50		

Fuente: Cuestionario aplicado a los suboficiales de armas de la Dirección de Seguridad del Estado.

Realizado el recuento, no se advierte diferencias estadísticamente significativas entre las puntuaciones de inteligencia emocional y satisfacción laboral atendiendo al estado civil de los evaluados, este criterio de agrupamiento ($H = 3.00$, $p = 0.559$); sin embargo, es posible observar que los suboficiales de armas solteros y divorciados fueron los que obtuvieron los puntajes de 91.90 y 91.40 de rango promedio respectivamente seguido de los viudos, casados y convivientes, en consecuencia no se notaron mayores diferenciaciones puntuales asociado entre inteligencia emocional y estado civil.

Tabla 12

Comparación de nivel de satisfacción laboral según estado civil en suboficiales de armas

	Satisfecho	Niveles de SL		Rango Promedio	Kruskall-Wallis	<i>p</i>
		%	Muy satisfecho			
Soltero(a)	5	1.412	30	8.475	117.00	
Conviviente	8	2.260	44	12.429	116.00	
Casado(a)	26	7.345	227	64.124	117.00	3.56 0.469
Divorciado(a)	0	0.000	12	3.390	118.00	
Viudo(a)	0	0.000	2	0.565	131.00	

Fuente: Cuestionario aplicado a los suboficiales de armas de la Dirección de Seguridad del Estado.

Teniendo en cuenta la tabla precedentes, se visualiza el puntaje alcanzado por participantes con mayor rango promedio de satisfacción laboral fueron los suboficiales de estado civil viudo obteniendo 131 puntos; diferencia notoria para los demás grupos; sin embargo, al realizarse el análisis multigrupo, pesa la varianza de error de todos los grupos de manera simultánea, a partir de donde se sospecha que si fuera realizado un agrupamiento de “viudos” frente a los que no lo son, es probable que la diferencia a nivel estadístico se encuentre para el resto de grupos, en consecuencia las puntuaciones fueron bastante similares, considerando la prevalencia de casados.

Tabla 13

Comparación de nivel de inteligencia emocional según jerarquía en suboficiales de armas

	Niveles IE						Rango Promedio	Kruskall-Wallis	<i>p</i>
	Bajo	%	Adecuado	%	Alto	%			
Suboficiales	4	1.130	38	10.734	20	5.650	89.60		
Suboficiales superiores	25	7.062	130	36.723	61	17.232	86.80	1.28	0.526
Suboficiales Técnicos	4	1.130	48	13.559	24	6.780	89.40		

Fuente: Cuestionario aplicado a los suboficiales de armas de la Dirección de Seguridad del Estado.

La comparación respecto del nivel de inteligencia emocional según jerarquías policiales, no existe diferencia estadística significativa respecto del grado de inteligencia emocional en suboficiales de armas evaluados en el estudio ($H = 1.28$, $p = 0.526$); además debe precisarse que los promedios fueron numéricamente similares o cercanos entre los tres grupos.

Tabla 14

Comparación de nivel de satisfacción laboral según jerarquía en suboficiales de armas

	Satisfecho	Niveles de SL		Rango Promedio	Kruskall-Wallis	<i>p</i>
		%	Muy satisfecho %			
Suboficiales	7	1.977	55	15.537		
Suboficiales	23	6.497	193	54.520	0.18	0.914
Suboficiales superiores	9	2.542	67	18.927		

Técnicos

Fuente: Cuestionario aplicado a los suboficiales de armas de la Dirección de Seguridad del Estado.

Igual que en el caso anterior, ocurrió lo mismo para con las puntuaciones en rango promedio de la satisfacción laboral de los suboficiales de armas por el mismo criterio de agrupamiento, a partir de donde no se encontraron diferencias estadísticamente significativas ($H = 0.18$, $p = 0.914$); asimismo es posible observar que las puntuaciones pese a la prevalencia de los suboficiales superiores, son similarmente cercanas.

En esta misma secuencia, se ha pretendido relacionar el grado de inteligencia emocional de suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios, obteniendo el siguiente recuento:

Tabla 15

Comparación de nivel de inteligencia emocional según grado policial en suboficiales de armas

	Niveles IE						Rango Promedio	Kruskall-Wallis	P
	Bajo	%	Adecuado	%	Alto	%			
Suboficial de segunda	1	0.282	18	5.085	7	1.977	86.80		
Suboficial superior	14	3.955	59	16.667	30	8.475	87.90		
Suboficial brigadier	11	3.107	71	20.056	31	8.757	85.80		
Suboficial de primera	1	0.282	10	2.825	11	3.107	96.10	7.00	0.151
Suboficial técnico de segunda	1	0.282	16	4.520	6	1.695	88.40		
Suboficial técnico de tercera	0	0.000	12	3.390	10	2.825	93.50		
Suboficial de tercera	2	0.565	10	2.825	2	0.565	84.60		
Suboficial técnico de primera	3	0.847	20	5.650	8	2.260	87.20		

Fuente: Cuestionario aplicado a los suboficiales de armas de la Dirección de Seguridad del Estado.

En el mismo sentido, no fue posible determinar diferencias estadísticamente significativas atendiendo al grado policial de los suboficiales de armas en las puntuaciones de inteligencia emocional ($H = 7.00$; $p = 0.151$), advirtiéndose los suboficiales brigadieres y suboficiales superiores evidencian nivel adecuado y alto de inteligencia emocional; sin embargo los suboficiales de primera y suboficiales técnico de tercera presentan el puntaje de 96.10 y 93.50 del rango promedio a diferencia del anterior grupo que tiene un rango de 85.80 y 87.90 respectivamente, asimismo los suboficiales de tercera obtuvieron el menor rango promedio equivalente a 84.60 puntos.

Tabla 16

Comparación de nivel de satisfacción laboral según grado policial en suboficiales de armas

	Satisfecho	Niveles de SL		Rango Promedio	Kruskall-Wallis	<i>p</i>
		%	Muy satisfecho			
Suboficial de segunda	4	1.130	22	6.215	118.00	
Suboficial superior	8	2.260	95	26.836	117.00	
Suboficial brigadier	15	4.237	98	27.684	117.00	
Suboficial de primera	1	0.282	21	5.932	119.00	
Suboficial técnico de segunda	5	1.412	18	5.085	113.00	8.41 0.298
Suboficial técnico de tercera	0	0.000	22	6.215	122.00	
Suboficial de tercera	2	0.565	12	3.390	115.00	
Suboficial técnico de primera	4	1.130	27	7.627	115.00	

Fuente: Cuestionario aplicado a los suboficiales de armas de la Dirección de Seguridad del Estado.

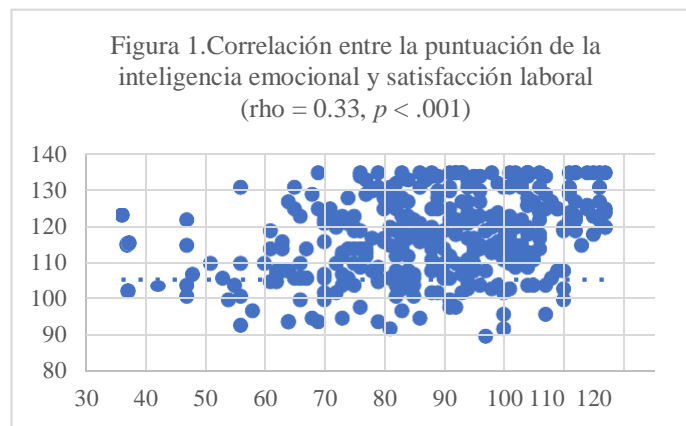
Dentro de este recuento, tampoco fue posible determinar una diferencia estadísticamente significativa atendiendo al grado policial de los suboficiales de armas en las puntuaciones de satisfacción laboral ($H = 8.41$, $p = 0.298$), advirtiéndose que los suboficiales de brigadieres y suboficiales superiores evidencian un nivel muy satisfecho en lo que respecta a satisfacción laboral; sin embargo, el suboficial técnico de tercera y suboficial de primera obtuvieron el rango promedio de 122 y 119 puntos respectivamente, respecto de los grupos anteriores que obtuvieron los puntajes de 117 puntos, asimismo los suboficiales técnicos de segunda obtuvieron el menor rango promedio equivalente a 113 puntos.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Correlación general entre la puntuación de inteligencia emocional y satisfacción laboral en suboficiales de armas

	Satisfacción Laboral	
	rho	p
Inteligencia Emocional	0.330	<.001
Total	354	



En la indagación realizada se analizó la correlación existente entre la puntuación de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los suboficiales de armas que prestaban servicios policiales en la División de Protección de Dignatarios, se aplicó el método estadístico “coeficiente de correlación de Sperman” (rho) y asimismo el gráfico de dispersión de las puntuaciones con la finalidad de poner en evidencia el grado de correlación entre las variables de estudio, determinando que esta es baja y estadísticamente significativa (rho = 0.33, p <.001); podemos afirmar que se cumple la hipótesis general propuesta en la presente investigación y se rechaza la hipótesis nula al tener evidencia suficiente para afirmar que dicha relación existe y es respaldada dentro del intervalo de confianza que el estadístico sugiere ante la prueba de hipótesis.

Hipótesis específica 1

Correlación general entre las puntuaciones de inteligencia emocional y dimensión significancia de la tarea según sexo en suboficiales de armas

	sexo	n	Sig. de la Tarea	
			rho	p
Inteligencia Emocional	Masculino	310	0.483	<.001
	Femenino	44	0.392	<.05
	Total	354	0.492	<.001

En la investigación ejecutada, respecto a la correlación de las puntuaciones inteligencia emocional y satisfacción laboral *dimensión significancia de la tarea según sexo* en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios, se aplicó el método estadístico “coeficiente de correlación de Sperman” (rho) y se determinó la presencia de una correlación moderada y estadísticamente significativa entre los constructos objeto de estudio, en los suboficiales de armas varones (rho= 0.483; p con valores <.001) y en las suboficiales de armas mujeres (rho= 0.392; p con valores <.05); existe una correlación baja y estadísticamente significativa; asimismo en la correlación de las referidas variables en términos generales se advierte una correlación moderada y estadísticamente significativa (rho=0.492, p con valores <.001); sin embargo debe precisarse que la significancia estadística asociada al *p* valor es sensible a la cantidad de casos analizados dentro de la prueba de hipótesis de la correlación, aún para el caso no paramétrico que se suscribe en esta situación por tanto existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y avalar la hipótesis de trabajo y afirmar la existencia de correlación en un intervalo de confianza al 95%.

Hipótesis específica 2

Correlación general entre la puntuación de inteligencia emocional y dimensión condiciones de trabajo según sexo en suboficiales de armas

	sexo	n	Condiciones de Trabajo	
			rho	p
Inteligencia Emocional	Masculino	310	0.371	<.001
	Femenino	44	0.287	0.059
	Total	354	0.348	<.001

En la investigación realizada, referente a la correlación de la puntuación de inteligencia emocional y satisfacción laboral dimensión condiciones de trabajo según sexo, en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios de la Policía Nacional del Perú, se utilizó el método estadístico “coeficiente de correlación de Spermán” (rho) y se determinó la existencia de correlación baja y estadísticamente significativa entre las variables objeto de estudio, suboficiales de armas varones (rho = 0.371, $p < .001$) y suboficiales de armas mujeres (rho = 0.287, $p = 0.059$); asimismo en la correlación de las referidas variables en términos generales se advierte una correlación baja y estadísticamente significativa (rho = 0.348, $p < .001$); sin embargo se acepta la hipótesis de trabajo planteada en la presente investigación, debiendo precisarse que la sensibilidad del valor de p al tamaño de la muestra en mujeres, fue con un error del 0.9%.

Hipótesis específica 3

Correlación general entre la puntuación de inteligencia emocional y dimensión reconocimiento personal y/o social según sexo en suboficiales de armas

	sexo	n	Reconoc. Personal y Social	
			rho	p
Inteligencia Emocional	Masculino	310	0.081	0.154
	Femenino	44	0.190	0.216
	Total	354	0.071	0.181

En la investigación realizada, referente a la correlación de la puntuación de inteligencia emocional y satisfacción laboral dimensión reconocimiento personal y/o social según sexo en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios de la Policía Nacional del Perú, se utilizó el método estadístico “coeficiente de correlación de Spearman” (rho) determinándose la inexistencia de correlación entre los constructos objeto de indagación, para el caso de los suboficiales de armas varones (rho = 0.081, $p = .154$), y para las suboficiales de armas mujeres (rho = 0.190, $p = 0.216$); asimismo no se detectó relación estadísticamente significativa entre las variables objeto de análisis (rho = 0.071, $p = .181$); en este sentido no existe evidencia calificada para rechazar de la hipótesis nula, al no poder establecer una relación estadísticamente significativa y por consiguiente no se cumple con la hipótesis de trabajo propuesta.

Hipótesis específica 4

Correlación general entre la puntuación de inteligencia emocional y dimensión beneficios económicos según sexo en suboficiales de armas

	sexo	n	Beneficios Económicos	
			rho	p
Inteligencia Emocional	Masculino	310	0.072	0.209
	Femenino	44	0.284	0.062
	Total	354	0.082	0.112

En la investigación realizada, referente a la correlación de la puntuación de inteligencia emocional y satisfacción laboral dimensión beneficios económicos según sexo en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios, se aplicó el método estadístico “coeficiente de correlación de Sperman” (rho) y se determinó que no existe correlación entre las variables objeto de estudio, para el caso de los suboficiales de armas varones (rho = 0.072, p 0.209) y para las suboficiales de armas mujeres (rho = 0.284, p = 0.062); asimismo en la correlación de las referidas variables en términos generales no se detectó relación estadísticamente significativa (rho = 0.082, p = 0.112); en este sentido no existe justificación suficiente para rechazar de la hipótesis nula, al no poderse establecer correlación estadísticamente significativa y por consiguiente no se cumple con la hipótesis de trabajo propuesta; en todo caso, podría existir dicha correlación con probabilidad de menor error sobre el contraste de hipótesis si se reportaran más casos de suboficiales de armas mujeres.

IV ANÁLISIS Y DISCUSION

Una vez realizado el procesamiento y sistematización de la información recabada en la presente investigación, el análisis de correlación de los constructos “inteligencia emocional” y “satisfacción laboral” conformada por 354 suboficiales de armas (muestra) de la División de Protección de Dignatarios de la Policía Nacional del Perú, Lima 2020; 310 suboficiales de armas varones representan el 87.60% de la muestra evaluada y 44 suboficiales de armas mujeres representan el 12.40% de la muestra evaluada; en este mismo sentido el 61% de los suboficiales de armas evaluados presenta un grado adecuado de inteligencia emocional y únicamente el 29.7% un alto grado de inteligencia emocional y el 9.3% presenta un bajo grado de inteligencia emocional por otro lado el 51.98% de los suboficiales de armas evaluados presentan un grado muy satisfecho respecto de satisfacción laboral, el 38.42% y 9.60% presentan satisfecho y promedio respecto de satisfacción laboral, lo que implica la inexistencia de insatisfacción laboral;

Conforme a lo señalado en el párrafo anterior, se puede inferir que los suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios al ser una unidad especializada que realizan actividades de trabajo a un ritmo continuo, esperándose que sean eficientes en un tiempo breve y que mejoren sus procesos de seguridad y protección respecto de los funcionarios que resguardan por lo que en su mayoría encuentran satisfacción en el trabajo que desarrollan en los diferentes departamentos de la referida división; entonces se confirma lo señalado por Hickel (2014) por cuanto ha determinado que los individuos predispuestos de emociones positivas logran aumentar la producción, en consecuencia, sentirán una mayor satisfacción laboral y podrán controlar de manera eficaz los niveles de estrés a que están expuestos, mientras que por otro lado los individuos predispuestos de emociones negativas presentaran dificultades para adaptarse a su centro laboral.

Respecto de los componentes atención emocional, claridad emocional y reparación emocional del constructo inteligencia emocional, los suboficiales de armas evaluados presentan un nivel adecuado respecto de las referidas dimensiones, asimismo 94 evaluados presentan un bajo nivel de la dimensión atención emocional y 131 evaluados presentan un alto nivel de la dimensión claridad emocional, en la discriminación según sexo de los evaluados pese a que los suboficiales de armas varones superan en cantidad a las mujeres, en el rango promedio estas últimas obtuvieron 91.5 punto y los varones 87.3 puntos, existiendo una diferencia de 4.2 puntos, de lo que se infiere que las suboficiales de armas mujeres presentan un mejor nivel de inteligencia emocional respecto de sus pares.

Teniendo en cuenta lo preceptuado en el párrafo precedente se cumple lo señalado por (Mestre y Guil, 2006) al determinar que la inteligencia emocional no es algo observable a menos que la manifestación de la conducta se produzca ante una situación determinada lo que viene a significar que un individuo actúa con inteligencia emocional cuando muestra una conducta adaptativa, sincera y efectiva en la demanda de su autonomía y búsqueda de bienestar común por tanto la adecuada gestión y manejo de las emociones permite que la persona se conozca mejor a sí misma, sabe lo que siente, piensa y decide hacer; situación que se complementa con lo preceptuado por Fernández y Ruiz 2008; Fernández, Berrios, Extremera y Augusto 2012;y, Guerra, León y Guerrero, 2015 al establecer que el manejo adecuado de la inteligencia emocional permite al individuo enfrentarse a las diversas situaciones de la vida con un adecuado equilibrio emocional.

Respecto de los componentes significancia de la tarea, condiciones de trabajo y beneficios económicos de la variable satisfacción laboral, los suboficiales de armas evaluados presentan niveles de muy satisfecho y satisfecho en lo referente a satisfacción laboral, debe resaltarse que 33 suboficiales de armas señalaron sentirse insatisfechos respecto de la

dimensión reconocimiento personal y/o social y en el otro extremo 221 suboficiales de armas señalaron sentirse muy satisfechos respecto de la significancia de la tarea, en la discriminación según sexo de los evaluados pese a que los suboficiales de armas varones superan en cantidad a las mujeres, en el rango promedio estas últimas obtuvieron 120 punto y los varones 117 puntos, existiendo y una diferencia de 3 puntos de lo que se infiere que las suboficiales de armas mujeres presentan un mejor nivel de satisfacción laboral respecto de sus pares, entonces se acepta la preceptuado por Palma (2005) al establecer que la satisfacción laboral está referido a la disposición hacia el trabajo, basado en la creencia y valores efectivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral y lo señalado por Griffin y Moorhead (2010, p.69) al establecer que la satisfacción laboral está referida a la manera de sentirse gratificado o satisfecho por el trabajo que experimenta un individuo o conjunto de trabajadores de una organización laboral.

En el contraste de la hipótesis general, respecto de la correlación entre los constructos objeto de indagación en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios, luego de la evaluación Rho de Spearman se evidencia la existencia de una *correlación baja y estadísticamente significativa* ($\rho = 033$, $p < .001$) entonces se puede afirmar que ante un adecuado y alto nivel de inteligencia emocional, se espera que sea menor el temor a plantear o reclamar respecto de las fallas que puedan existir en el ambiente laboral y que repercuten en su satisfacción laboral; en consecuencia, es factible considerar que los suboficiales de armas en cuanto mejor hayan desarrollado un grado adecuado y alto de inteligencia emocional, estos puede acceder a un mejor grado de satisfacción laboral por tanto en la medida que demuestra un mayor grado de inteligencia emocional sus logros serán mayores y, por ende, manifestará un estado positivo respecto a su desempeño laboral.

En este contexto en una investigación similar realizada por Boada (2019), correlaciono las variables satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicios de seguridad particular, llegando a determinar la existencia de un moderado grado de correlación positiva de los constructos objeto de indagación la misma que se asemeja con la población de suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios, Bayona (2018), correlaciono inteligencia emocional y desempeño laboral en subalterno de una institución militar, determinando la coexistencia de relación estadística significativa y positiva de las variables objeto de estudio, debiendo significarse que los evaluados presentan semejanza con los evaluados de la marina de Guerra del Perú.

En este mismo sentido, Vásquez (2018), correlaciono las variables satisfacción y estrés laboral en policías, concluyendo que los policías muestran un nivel de estrés laboral, promedio 23.3% y alto en el 17.2%; así mismo, el nivel de satisfacción laboral, es bajo en el 20.4% y promedio en el 23.6%, estableciéndose una correlación muy significativa y moderada ($p < 0.05$) entre el nivel general de satisfacción laboral con las dimensiones del estrés laboral, situación que resulta ser diferente a lo establecido en la presente investigación por cuanto se tratan de diferentes unidades especializadas y que si bien es cierto en la presente investigación se ha establecido que únicamente el 0.8% se sienten insatisfechos, probablemente se deba al trabajo diferenciado que realizan las otras unidades de la Policía nacional por lo que se debería realizar investigaciones complementarias con otras variables para confirmar los hallazgos encontrados respecto del nivel muy satisfecho de satisfacción laboral en los suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios.

Por otro lado, en el contraste de la primera hipótesis específica, se identificó una correlación moderada y estadísticamente significativa entre la puntuación de inteligencia emocional y la satisfacción laboral, dimensión “*significancia de la tarea*”, en suboficiales de armas varones ($\rho = 0.483$;

p con valores $<.001$) y en las suboficiales de armas mujeres ($\rho = 0.392$; p con valores $<.05$); en la investigación realizada por Apaza y Carrillo (2017), se correlaciono las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeros con grado policial y civiles del Hospital Regional policial en Arequipa, estableciéndose una significancia estadística entre variables en ambos grupos, adecuada inteligencia emocional 63.64% y 82.76% respectivamente y moderada satisfacción laboral 63.64% y 55.17% respectivamente; encontrándose resultados similares en la investigación realizada por lo que se confirma los hallazgos encontrados.

Asimismo, en el contraste de la segunda hipótesis específica, se identificó una correlación baja y estadísticamente significativa entre la puntuación de inteligencia emocional y la satisfacción laboral, dimensión “*condiciones de trabajo*”, en suboficiales de armas varones ($\rho = 0.371$, $p < .001$) y en las suboficiales de armas mujeres ($\rho = 0.287$, $p = 0.059$); se determina significancia estadística, en la medida que el valor “p” menor a 0.05; en la investigación realizada por Linares, Maldonado y Gutiérrez (2018), se correlaciono satisfacción laboral en el desempeño de un grupo de policías estatales, los resultados determinaron que un tercio de los efectivos del orden reportó baja satisfacción laboral, el nivel más bajo que reporto se refiere al trabajo; los componentes de satisfacción laboral se relacionaron de manera significativa con el desempeño; asimismo la interrelación con sus pares cobra importancia significativa no sólo en el ejercicio laboral, sino en disminuir los riesgos que involucra el trabajo realizado.

Teniendo en cuenta lo señalado en el párrafo precedente, Condori (2017) en la investigación realizada correlaciono la satisfacción laboral e inteligencia emocional en empleados del área de salud, educación y seguridad entre los 20 y 55 años con un año de permanencia en el trabajo, se determinó la coexistencia de relación significativa en los trabajadores evaluados, la relación estadísticamente más significativa corresponde al sector salud y

asimismo a mayor edad la inteligencia emocional aumenta; entonces se confirma lo preceptuado por la Organización Mundial de la Salud (2018) en el extremo que la satisfacción laboral configura un pronóstico de permanencia laboral y repercute favorablemente en el ámbito extralaboral del trabajador y la satisfacción laboral en términos psicológicos debe entenderse como la disposición efectiva hacia el trabajo.

En el contraste de la tercera hipótesis específica, se identificó la inexistencia de correlación entre la puntuación de los constructos materia de indagación, dimensión “*reconocimiento personal y/o social*”, en suboficiales de armas varones ($\rho = 0.081, p .154$) y en las suboficiales de armas mujeres ($\rho = 0.190, p = 0.216$); en este sentido en la investigación realizada, se ha identificado que en la referida dimensión del total de la muestra conformada por 354 suboficiales de armas, donde únicamente 33 suboficiales de armas se encuentran insatisfechos probablemente debido al hecho de que los evaluados esperan que su trabajo sea reconocido y debido a que esto no sucede frecuentemente es por ello que se evidencia cierta insatisfacción situación que puede mejorar; en la investigación realizada por León y Pérez (2019) se correlaciono las variables relaciones interpersonales y satisfacción laboral dentro del contexto empresarial, estableciéndose que existió una correlación negativa entre los constructos objeto de indagación; si bien es cierto la variable relaciones interpersonales difiere de la variable inteligencia emocional, sin embargo podríamos aseverar que guardan relación y en este caso no coincide con los hallazgos encontrados.

Finalmente, en el contraste de la cuarta hipótesis específica, se identificó la inexistencia de correlación entre la puntuación de los constructos objeto de indagación, dimensión “*beneficios económicos*”, en suboficiales de armas varones ($\rho = 0.072, p 0.209$) y en las suboficiales de armas mujeres ($\rho = 0.284, p = 0.062$); asimismo Linares, Maldonado y Gutiérrez (2018), correlacionó satisfacción laboral y desempeño laboral, un tercio de los

policías reportaron baja satisfacción laboral, en la referida investigación el elemento común está referido al salario de los policías que si bien es cierto en la investigación antes citada los niveles más bajos se reportaron en relación a la naturaleza misma del trabajo y no así respecto de los beneficios económicos determinando una correlación estadísticamente significativa, sin embargo en la presente investigación si bien es cierto se estableció un nivel moderado y alto de inteligencia emocional y un nivel muy satisfecho respecto de la satisfacción laboral, no se llegó a correlacionar los constructos objeto de indagación, como si sucedió con él estudio comparado.

Entonces se acepta la teoría propuesta por Stephen y Timothy (2017) respecto de la satisfacción laboral al determinar que la variable “inteligencia emocional” ha progresado en el tiempo; sin embargo, subsisten muchas interrogantes por responder por ejemplo ¿la inteligencia emocional qué es capaz de demostrar?, las evidencias científicas dan cuenta que la inteligencia emocional se correlaciona hasta cierto punto con el *desempeño laboral*, dicha correlación no es alta y se explica en gran medida por rasgos como la estabilidad emocional; otra interrogante se refiere a la confiabilidad de las evaluaciones puesto que se ha demostrado que se correlaciona de forma modesta con la *eficacia laboral*, una crítica constructiva está referido a que se utilizan autoinformes que suelen ser muy poco objetivos (p.116)

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Se determinó mediante coeficiente de correlación de Spearman (ρ) la existencia de correlación baja y estadísticamente significativa ($\rho = 0.330$) entre la puntuación de inteligencia emocional y satisfacción laboral ($p < .001$) en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios de la Policía Nacional del Perú, Lima - 2020.
- Se identificó mediante coeficiente de correlación de Spearman (ρ) la existencia de correlación moderada y estadísticamente significativa entre la puntuación de inteligencia emocional y satisfacción laboral: dimensión significancia de la tarea, en suboficiales de armas varones ($\rho = 0.483$; $p < .001$) y suboficiales de armas mujeres ($\rho = 0.392$; $p < .05$), de la División de Protección de Dignatarios de la Policía Nacional del Perú, Lima - 2020.
- Se identificó mediante coeficiente de correlación de Spearman (ρ) la existencia de correlación baja y estadísticamente significativa entre la puntuación de inteligencia emocional y satisfacción laboral: dimensión condiciones de trabajo, en suboficiales de armas varones ($\rho = 0.371$, $p < .001$) y suboficiales de armas mujeres ($\rho = 0.287$, $p = 0.059$), de la División de Protección de Dignatarios de la Policía Nacional del Perú, Lima - 2020.
- Se identificó mediante coeficiente de correlación de Spearman (ρ) la inexistencia de correlación entre la puntuación de inteligencia emocional y satisfacción laboral: dimensión reconocimiento personal y/o social, en suboficiales de armas varones ($\rho = 0.081$, $p = 0.154$) y suboficiales de armas mujeres ($\rho = 0.190$, $p = 0.216$), de la División de Protección de Dignatarios de la Policía Nacional del Perú, Lima - 2020.

- Se identificó mediante coeficiente de correlación de Spearman (*rho*) la inexistencia de correlación entre la puntuación de inteligencia emocional y satisfacción laboral: dimensión beneficios económicos, en suboficiales de armas varones ($\rho = 0.072, p = 0.209$) y suboficiales de armas mujeres ($\rho = 0.284, p = 0.062$), de la División de Protección de Dignatarios de la Policía Nacional del Perú, Lima - 2020.

5.2 Recomendaciones

- Al Director de la Dirección de Seguridad del Estado con la finalidad de que la organización policial propicie la capacitación del personal de suboficiales de arma respecto “inteligencia emocional” e identificar al 9.3% que presenta un bajo nivel de inteligencia emocional con el objetivo de mejorar su salud mental laboral y por ende repercute en un servicio policial de calidad al igual que en su esfera extralaboral.
- Al Director de la Dirección de Seguridad del Estado, con la finalidad de poner énfasis en mejorar la satisfacción laboral de los suboficiales de armas a partir del manejo apropiado de las dimensiones reconocimiento personal y/o social (9.32% de insatisfacción) y beneficios económicos (1.41% de insatisfacción).
- Al Director de la Dirección de Seguridad del Estado, con la finalidad de que mediante alianzas y/o convenios con instituciones universitarias se oriente a los suboficiales de armas respecto del manejo de estrategias de inteligencia emocional mediante dinámicas basada en testimonios personales o estudio de casos, con el objeto de mejorar la salud mental del suboficial de armas y que finalmente repercutirá en una mejor calidad del servicio policial en beneficio del resguardado y de la institución policial.
- Al Jefe de la División de Protección de Dignatarios, propiciar se realicen investigaciones sobre inteligencia emocional relacionándola con otros factores con la finalidad de averiguar las posibles relaciones significativas con otras variables a efecto de tomar decisiones en la institución policial que repercutan en la imagen institucional frente a la colectividad.
- Al Jefe de la División de Protección de Dignatarios, propiciar se realicen talleres de capacitación en los suboficiales de armas con la finalidad de crear ambientes de trabajo en equipo con el objetivo de mejorar las habilidades intrapersonales, interpersonales y sociales entre los suboficiales de armas y los funcionarios resguardados.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acurio, A. y Morejon, M. (2017). *Inteligencia emocional y estrés laboral en militares de la brigada de caballería blindada N° 11 “galápagos” de Riobamba, periodo marzo – agosto 2016*. Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador.
- Alfaro, Leytón, Meza y Sáenz (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Apaza, Y. y Carrillo, G. (2017). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras (os) del Hospital Regional JPM-PNP, Arequipa 2017*. Universidad Nacional de San Agustín.
- Aranaz, J., & Mira, J. (1988). *Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario*.
- Augusto, J., Berrios M., López, E. y Aguilar, M. (2006). *Relación entre el burnout e inteligencia emocional y su impacto en la salud mental, bienestar y satisfacción laboral en profesionales de enfermería*. Ansiedad y Estrés.
- Bar-On, R. (1997). *Emotional quotient inventory (EQ-I): Technical manual*. Multi-Health System.
- Bayona, E. (2018). *Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral del personal subalterno de una institución castrense del Perú*. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Bisquerra, R., y Pérez, N. (2007). *Las competencias emocionales*. Educación XXI.
- Boada, J., y Tous, J (1993). *Escalas de satisfacción laboral: una perspectiva dimensional*. Revista de Psicología. Universidad Tarraconenses.
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana*. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Cabello, R., Ruiz-Aranda, D., Salguero, J. y Castillo, R. (2009). *Propiedades psicométricas del cuestionario ERQ de regulación emocional en una muestra española*.

- Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas*. Tesis doctoral programa de Doctor at qualitat y processos de innovación educativa. Bahía. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Cerrig, R. y Zimbardo, P. (2006). *Psicología y Vida*. Pearson Educación de México SA.
- Coca, K. (2010). *Inteligencia Emocional y satisfacción laboral en docentes de educación inicial de la Red N° 4 de Ventanilla – Callao*. Universidad. San Ignacio de Loyola.
- Condori, L. (2017). *Relación entre inteligencia emocional y la satisfacción laboral en trabajadores del servicio público*. Universidad Argentina de la Empresa.
- Cooper, R. y Sawaf, A. (1998). *Inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. (J. Cárdenas, Trad.). Norma.
- Cummings, G., Hayduk, L. y Estabrooks, G. (2005). *Mitigativa the impac of hospital restructuring on nuses: The responsility of emocionally intelligent leader ship*. Nursing Research.
- Días, E. (2015). *Recursos Humanos*. Entrevista con la especialista. Lima.
- Díaz de Rada, V. (2001). *Análisis de datos de encuesta*. UOC.
- Dormann, C., y Zapf, D. (2001). *Satisfacción laboral: Un metaanálisis de las estabildades*. Diario de comportamiento organizacional, Vol. 22, N° 5.
- Enríquez, H. (2011). *Inteligencia Emocional Plena: Hacia un programa de Regulación Emocional Basado en la Conciencia Plena*. Universidad de Málaga España.
- Estrada, M., Monferrer, D. y Moliner, M. (2016). *El aprendizaje cooperativo y las habilidades socio-emocionales: una experiencia docente en la asignatura técnica de ventas*. Revista formación universitaria.
- Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2002). *Adaptación al castellano del Mayer Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT)*. User's Manual. Multi-Health Systems, Inc.
- Fernández, P., y Ruíz, D. (2008). *La inteligencia emocional en la educación*. Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa.

- Fernández, P., Berrios, M., Extremera, N., y Augusto, J. (2012). *Inteligencia Emocional: 22 años de avances empíricos*. Behavioral Psychology.
- Gardner, H. (1993). *Frames of Mind: The Theory of Multiple intelligences*. New York.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. Bantam, Books.
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. Bantam Books.
- Goleman, D. (2000). *Inteligencia Emocional*. (E. Mateo, Trad.) Buenos Aires, Argentina.
- Griffin, R. y Moorhead, G. (2010). *Comportamiento Organizacional*. 9a. ed. México CENGAGE Learning.
- Gross, J. y John, O. (2003). *Individual differences in two emotion regulation processes: Implications for affect, relationships, and well-being*. Journal of Personality and Social Psychology.
- Guerra, J., León, B., y Guerrero, E. (2015). *Emotional intelligence and happiness in the learning process*. Revista de Estilos de Aprendizaje.
- Guilera, L. (2007). *Más allá de la Inteligencia Emocional*. Las cinco dimensiones de la mente. Thomson.
- Gutiérrez, J. (2014). *Factores que influyen en el estrés laboral en policías (estudio realizado en policías de radio patrulla del distrito de Mariano Melgar, Arequipa, 2013)*. Universidad Alas Peruanas.
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Herzberg, F. (1968). *One More Time: How do you Motivate Employees*. Harvard Business Reviews, January-February.
- Hickel, M. (2014). *Análisis de correlación entre los niveles de Inteligencia Emocional y los niveles de Satisfacción Laboral en una muestra de trabajadores de la Empresa Coral Hipermercados*. Universidad del Azuay. Cuenca-Ecuador.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en Ciencias Sociales*. Mc Graw-Hill Companies, Inc.

- León, E. y Pérez, M. (2019). *Relaciones interpersonales y su impacto en la satisfacción laboral*. Universidad Estatal de Milagro- Ecuador.
- Linares, O., Maldonado, C. y Gutiérrez, R. (2018). *Impacto de la satisfacción laboral en el desempeño de un grupo de policías estatales*. Revista interamericana de psicología ocupacional.
- Martínez, N. (2007). *Recursos Humanos y Management Empresarial*. El caso de satisfacción laboral. Cuadernos de Ciencias Económicas y Empresariales.
- Mata, M. (2014). *Innovación Educativa en las Enseñanzas*. Técnicas. Vol. I. España. Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha.
- Mayer, J., y Salovey, P. (1997). *Desarrollo Emocional e Inteligencia Emocional: Implicaciones para los Educadores*. Libros básicos.
- Mejía, E. (2005). *Metodología de la investigación científica, Textos para la Maestría en Educación*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Mayer, J., Salovey, P. y Caruso, D. (2001). *Technical Manual for the MSCEIT v. 2.0*. Toronto. Canadá: MHS Publisher.
- Mestre, J., y Fernández, P. (2007). *Manual de la Inteligencia Emocional*. Madrid: Pirámide.
- Mestre, J. y Guil, R. (2006). *Medidas de ejecución versus medidas de autoinformes de Inteligencia Emocional*. Ansiedad y Estrés.
- Organización Internacional del Trabajo: OIT (1986). *Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra. Oficina Internacional del Trabajo.
- Palma, S. (2005). *Manual de la Escala de Satisfacción Laboral*. Lima: CARTOLAN EIRL.
- Peiró, J. y Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo*. Vol. I: La actividad laboral en su contexto. Madrid: Editorial Síntesis.
- Proaño, A. (2013). *Condiciones laborales que afectan el desarrollo de la inteligencia emocional en el personal de la Jefatura Provincial de la policía Judicial de Pichincha*. Universidad Central del Ecuador.
- Quarstein, V., Mc Afee, R. y Glaisman, M. (1992). *The situational occurrences theory of job satisfaction, in Human Relations*.

- Repetto, E., y Pena, M. (2010). *Las competencias socioemocionales como factor de calidad de la educación*. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 8(5), 83-95.
- Robbins, E. y Judge, C. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (13a ed.). Pearson.
- Rodríguez, D. y Valdeoriola, J. (2009). *Metodología de la investigación*. Barcelona; Eureka Media.
- Rodríguez, P. M.A. (2008). *Métodos de Investigación*. México: Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Salovey, P. y Mayer, J. (1990). *Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality*.
- Salovey, P., Mayer, J., Goldman, S., Turvey, C. y Palfai, T. (1995). *Emocional attention, clarity, and repair: exploring emotional intelligence using the Trait Meta – Mood Scale*. En J.W. Pennebaker (Ed.), *Emotion, Disclosure, & Health*. Washington: American Psychological Association.
- Simmons, S. y Simmons, J. (1998). *EQ Cómo medir la inteligencia emocional*. (A. Pareja, Trad.). Edaf.
- Stephen, R. y Timothy, J. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Las actitudes y la satisfacción laboral. Person Hispanoamericana.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Limusa Noriega Editores.
- Ugarriza, N. y Pajares, L. (2004). *Adaptación y estandarización del Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn ICE: NA, en niños y adolescentes*. Manual Técnico. Edición de las autoras.
- Vásquez, J. (2018). *Satisfacción y estrés laboral en policías de la Dirección de Investigación Criminal de Lima*. Universidad Autónoma del Perú.
- Zavala, M. (2004). *Desarrollo y validación de un sistema para la detección de alumnos con aptitudes sobresalientes – superdotados*. Revista de Educación y Desarrollo, julio-septiembre 2004.

Webgrafía:

Fernández, P., Extremera, N., y Ramos, N. (2004). *Escala para la evaluación de la Expresión, Manejo y Reconocimiento de emociones*. Recuperado de: <https://psicologiaveracruz.tiles.wordpress.com/2016/02/traint-meta-mood-scale-tmms-24.pdf>.

Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). *La medida de la Satisfacción Laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23*. *Psicologemas*, 5, 59-74. Recuperado de http://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF

Montaño, A. (2002). *La inteligencia emocional*. Origen y concepto. [internet]. Sappiens.com; 2002. Disponible en: http://www.sappiens.com/castellano/articulos.nsf/Gesti%C3%B3ndel_Conocimiento/La_inteligencia_emocional._Origen_y_concepto/2EEFCE291C937A9E41256BC10037F75F!opendocument

Organización Mundial de la Salud (2018). *Salud ocupacional: La organización del trabajo y el estrés*. Recuperado de: https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1.

D. Leg. N° 1267 (2016). *Ley de la Policía Nacional del Perú*. Diario Oficial “El Peruano” 18 de diciembre del 2016.

D. Supremo N° 026 (2017). *Reglamento de la Policía Nacional del Perú*. Diario Oficial “El Peruano” 15 de octubre del 2017.

D. Supremo N° 004 (2016). *Reglamenta el numeral 16 del artículo 10 de la Policía Nacional del Perú*. Diario Oficial “El Peruano” 28 de febrero del 2016.

Directiva N° 014 (2016). *Directiva que regula las disposiciones y procedimientos para brindar el servicio de seguridad y protección personal al presidente de la República y otros funcionarios*.

<https://www.gob.pe/institucion/mininter/normas-legales/114894-014-2016-in-pnp>

VII. AGRADECIMIENTO

- Al Supremo hacedor por darme la vida, bendecirme cada día y guiarme en mi camino cotidiano, a mis padres Francisco y Benedicta; a Rosario, Santiago, Marycielo y mi querido Ethan.

- A la Universidad San Pedro con sede en Lima, personal administrativo y docente; y, de manera especial al Dr. Manuel Guzmán Palomino Márquez profesor de la maestría y asesor de tesis.

- A mi amigo y colega Luis Antonio Camacho García de la Dirección de Seguridad del Estado; y, Josué Michael Franco Mendoza de la Universidad Nacional Federico Villarreal, gracias por su apoyo y consideración.

VII. ANEXOS Y APENDICES

Anexo 01. Matriz de Consistencia Lógica

Título: Inteligencia emocional y satisfacción laboral en la Policía Nacional del Perú Seguridad del Estado, 2020.

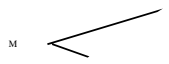
Problema	Hipótesis	Objetivos	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Ítems
General	General	General				
¿Existe correlación entre la puntuación de la inteligencia emocional y satisfacción laboral en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios de la Dirección de Seguridad del Estado de la Policía Nacional del Perú, Lima 2020?	<p>H1: Existe correlación significativa entre la puntuación de la inteligencia emocional y satisfacción laboral en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios de la Dirección de Seguridad del Estado de la Policía Nacional del Perú, Lima 2020</p> <p>H0: No existe correlación significativa entre la puntuación de la inteligencia emocional y satisfacción laboral en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios de la Dirección de Seguridad del Estado de la Policía Nacional del Perú, Lima 2020</p>	Determinar la correlación entre la puntuación de la inteligencia emocional y satisfacción laboral en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios de la Dirección de Seguridad del Estado de la Policía Nacional del Perú, Lima 2020	Inteligencia emocional	Atención emocional	1. Los sentimientos 2. Preocupa lo que siento 3. Me dedico a mis emociones 4. Merece la pena prestar atención mis emociones y estado de animo 5. Mis sentimientos afectan mis pensamientos 6. Estado de ánimo 7. Pienso en mis sentimientos 8. Cómo me siento	1 al 8
				Claridad emocional	9. Tengo claro mis sentimientos 10. Defino mis sentimientos 11. Sé cómo me siento 12. Mis sentimientos respecto a otras personas 13. Mis sentimientos en diferentes situaciones 14. puedo decir cómo me siento 15. Se cuáles son mis sentimientos 16. Comprendo mis sentimientos	9 al 16
					17. Tengo visión optimista 18. Procuero pensar en cosas agradables	

				Reparación Emocional	19. Pienso en todos los placeres de la vida 20. Soy positivo aunque me sienta mal 21. Trato de estar calmado 22. Trato de estar en buen estado de animo 23. Tengo mucha energía 24. Cuando me enfado cambio	17 al 24
Específico	Específica	Específico	Satisfacción laboral	Significancia de tarea	- El trabajo se ajusta a mi - La tarea que realizó es importante - Me siento útil - Logro laboral - Me siento realizado - Me gusta el trabajo - Realización laboral - Me gusta la actividad que realizó	3,4,7,18,21, 22, 25 y 26
¿Existe correlación entre la puntuación de inteligencia emocional y la dimensión significancia de la tarea según sexo en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios de la Dirección de Seguridad del Estado de la Policía Nacional del Perú, Lima 2020	H1: Existe correlación significativa entre nivel de inteligencia emocional y la dimensión significancia de la tarea según sexo en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios de la Dirección de Seguridad del Estado de la Policía Nacional del Perú, Lima 2020	Identificar la correlación entre la puntuación de inteligencia emocional y la dimensión significancia de la tarea según sexo en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios de la Dirección de Seguridad del Estado de la Policía Nacional del Perú, Lima 2020		Condiciones de trabajo	- Ambiente físico de trabajo - Es confortable - Me disgusta el trabajo - El compañerismo beneficia mi trabajo - Comodidad laboral - Horario incomodo - Ambiente cómodo - Comodidad y buen desempeño - El Jefe valora mi esfuerzo	1,8,12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27
¿Existe correlación entre la puntuación de inteligencia emocional y la dimensión condiciones de trabajo según sexo en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios de la Dirección de Seguridad del Estado de la Policía Nacional del Perú, Lima 2020	H2: Existe correlación significativa entre la puntuación de inteligencia emocional y la dimensión condiciones de trabajo según sexo en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios de la Dirección de Seguridad del Estado de la Policía Nacional del Perú, Lima 2020	Identificar la correlación entre la puntuación de inteligencia emocional y la dimensión condiciones de trabajo según sexo en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios de la Dirección de Seguridad del Estado de la Policía Nacional del Perú, Lima 2020		Reconocimiento personal y/o social.	- Maltrato de la institución - Distancia laboral - Tareas sin importancia - Compartir el trabajo me aburre - Horas extras no reconocidas	6, 11, 13, 19 y 24

<p>¿Existe correlación entre la puntuación de inteligencia emocional y la dimensión reconocimiento personal y/o social según sexo en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios de la Dirección de Seguridad del Estado de la Policía Nacional del Perú, Lima 2020</p> <p>¿Existe correlación entre la puntuación de inteligencia emocional y la dimensión beneficios económicos según sexo en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios de la Dirección de Seguridad del Estado de la Policía Nacional del Perú, Lima 2020</p>	<p>H3: Existe correlación significativa entre la puntuación de inteligencia emocional la dimensión reconocimiento personal y/o social según sexo en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios de la Dirección de Seguridad del Estado de la Policía Nacional del Perú, Lima 2020</p> <p>H4: Existe correlación significativa entre la puntuación de inteligencia emocional la dimensión beneficios económicos según sexo en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios de la Dirección de Seguridad del Estado de la Policía Nacional del Perú, Lima 2020.</p>	<p>Identificar la correlación entre la puntuación de inteligencia emocional y la dimensión reconocimiento personal y/o social según sexo en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios de la Dirección de Seguridad del Estado de la Policía Nacional del Perú, Lima 2020</p> <p>Identificar la correlación entre la puntuación de inteligencia emocional y la dimensión beneficios económicos según sexo en suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios de la Dirección de Seguridad del Estado de la Policía Nacional del Perú, Lima 2020.</p>		Beneficios económicos	<ul style="list-style-type: none"> - Sueldo bajo - Me siento mal con el sueldo - Sueldo aceptable - Explotación laboral - Cubre mis expectativas laborales 	2, 5, 9, 10 y 16
--	---	---	--	-----------------------	---	------------------

Anexo 02. Matriz de Consistencia Metodológica

Título: Inteligencia emocional y satisfacción laboral en la Policía Nacional del Perú Seguridad del Estado, 2020.

Tipo de Investigación	Diseño de Investigación	Población	Muestra	Instrumentos de Investigación	Criterios de Validez	Criterios de Confiabilidad
<p>Tipo Descriptiva</p> <p>Orientación: Aplicada</p> <p>Técnica de contrastación: Descriptiva</p> <p>Diseño Correlacional, transversal.</p>	<p>No experimental (observacional)</p> <p style="text-align: center;">  </p> <p>Dónde: M = muestra O1= Variable 1 O2= Variable 2 r = relación de las variables de estudio.</p>	<p>Los 983 suboficiales de armas de la División de Protección Dignatarios de la Dirección de Seguridad del Estado de la Policía Nacional del Perú, constituye la población total.</p>	<p>354 suboficiales de armas, constituye la muestra representativa de la población. Muestreo probabilístico estratificado por afijación proporcional</p>	<p>Técnica Observación</p> <p>Instrumentos: Para medir el nivel de inteligencia emocional: se utilizó el cuestionario "Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) de Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai", adaptado al castellano por Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos. Compuesta por tres factores y 24 ítems.</p> <p>Para medir la Satisfacción Laboral se utilizó la Escala SL – SPC (Escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo), compuesta por cuatro factores y 27 ítems.</p>	<p>TMMS-24 (1) nada de acuerdo; (2) algo de acuerdo; (3) bastante de acuerdo; (4) muy de acuerdo; y, (5) totalmente de acuerdo.</p> <p>Escala SL – SPC (1) nada de acuerdo; (2) algo de acuerdo; (3) bastante de acuerdo; (4) muy de acuerdo; y, (5) totalmente de acuerdo.</p>	<p style="text-align: center;">Cuestionario TMMS-24</p> <p>Alfa de Cronbach 0,911 N° 24</p> <p style="text-align: center;">Escala SL-SPC</p> <p>Alfa de Cronbach 0,895 N° 27</p>

Anexo 03. Matriz Conceptual y Operacional

Título: Inteligencia emocional y satisfacción laboral en la Policía Nacional del Perú Seguridad del Estado, 2020.

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores/Ítems	Escala de Valoración
Inteligencia emocional	Conjunto de habilidades que permiten al individuo percibir, asimilar, comprender y regular las emociones propias y de otras personas (emociones y estado emocional)	Atención emocional	1. Los sentimientos 2. Preocupa lo que siento 3. Me dedico a mis emociones 4. Merece la pena prestar atención mis emociones y estado de animo 5. Mis sentimientos afectan mis pensamientos 6. Estado de ánimo 7. Pienso en mis sentimientos 8. Cómo me siento	Ordinal
		Claridad emocional	9. Tengo claro mis sentimientos 10. Defino mis sentimientos 11. Sé cómo me siento 12. Mis sentimientos respecto a otras personas 13. Mis sentimientos en diferentes situaciones 14. puedo decir cómo me siento 15. Se cuáles son mis sentimientos 16. Comprendo mis sentimientos	
		Reparación emocional	17. Tengo visión optimista 18. Procuero pensar en cosas agradables 19. Pienso en todos los placeres de la vida 20. soy positivo aunque me sienta mal 21. Trato de estar calmado 22. Trato de estar en buen estado de animo 23. Tengo mucha energía 24. Cuando me enfado cambio	

Satisfacción laboral	Predisposición ante el trabajo basado en creencias y valores positivos que se generan a partir de la rutina laboral.	Significancia de tarea	<ul style="list-style-type: none"> - El trabajo se ajusta a mi - La tarea que realizo es importante - Me siento útil - Logro laboral - Me siento realizado - Me gusta el trabajo - Realización laboral - Me gusta la actividad que realizo
		Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente físico de trabajo - Es confortable - Me disgusta el horario - El compañerismo beneficia mi trabajo - Comodidad laboral - Horario incomodo - Ambiente cómodo - Comodidad y buen desempeño - El Jefe valora mi esfuerzo
		Reconocimiento personal y/o social	<ul style="list-style-type: none"> - Maltrato de la institución - Distancia laboral - Tareas sin importancia - Compartir el trabajo me aburre - Horas extras no reconocidos
		Beneficios económicos	<ul style="list-style-type: none"> - Sueldo bajo - Me siento mal con el sueldo - Sueldo es aceptable - Explotación laboral - Cubre mis expectativas económicas

Anexo N° 4 Cuestionario. Inteligencia Emocional

Estimado Amigo(a):

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permiten hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces.

I. Datos generales.

Edad: _____ Sexo: F () M ()

Estado civil: soltero () casado () conviviente () divorciado () viudo ()

Tiempo de servicios: _____

Departamento en el presta servicios: _____

Jerarquía y grado policial: _____

Hay cinco respuestas por cada frase, seleccionando el número (del 1 al 5). Marca con un aspa el número

TOTALMENTE DE ACUERDO TA (5)
MUY DE ACUERDO MA (4)
BASTANTE DE ACUERDO BA (3)
ALGO DE ACUERDO AD (2)
NADA DE ACUERDO NA (1)

II. Datos específicos

N°	ÍTEMS	NA	AD	BA	MA	TA
1.	Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2.	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento	1	2	3	4	5
3.	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones	1	2	3	4	5
4.	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	1	2	3	4	5
5.	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6.	Pienso en mi estado de ánimo constantemente	1	2	3	4	5
7.	A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5

8.	Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
9.	Tengo claros mis sentimientos	1	2	3	4	5
10.	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11.	Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
12.	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
13.	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones	1	2	3	4	5
14.	Siempre puedo decir cómo me siento	1	2	3	4	5
15.	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5
16.	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17.	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	1	2	3	4	5
18.	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables	1	2	3	4	5
19.	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5
20.	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21.	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22.	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo	1	2	3	4	5
23.	Tengo mucha energía cuando me siento feliz	1	2	3	4	5
24.	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo	1	2	3	4	5

Anexo N° 5 Escala de Satisfacción laboral

El presente instrumento tiene el propósito de identificar el grado de satisfacción en el trabajo que usted realiza en su establecimiento. Es completamente anónimo por lo que le pido la mayor veracidad de las respuestas. El resultado pretende servir de sustento para mejoras de índole laboral.

Instrucciones:

Lee detenidamente cada enunciado y marque según considere:

TOTAL ACUERDO	TA	(1)
DE ACUERDO	A	(2)
INDECISO	I	(3)
EN DESACUERDO	D	(4)
TOTAL DESACUERDO	TD	(5)

N°	ÍTEMS	CALIFICACIÓN				
		TA	A	I	D	TD
1.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	1	2	3	4	5
2.	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	1	2	3	4	5
3.	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	1	2	3	4	5
4.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	1	2	3	4	5
5.	Me siento mal con lo que gano.	1	2	3	4	5
6.	Siento que recibo de la institución maltrato.	1	2	3	4	5
7.	Me siento útil con la labor que realizo.	1	2	3	4	5
8.	El ambiente donde trabajo es confortable	1	2	3	4	5
9.	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	1	2	3	4	5
10.	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	1	2	3	4	5
11.	Prefiero tomar distancia con las personas con los que trabajo	1	2	3	4	5
12.	Me disgusta mi horario.	1	2	3	4	5
13.	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	1	2	3	4	5
14.	Llevarme bien con mis compañeros beneficia la calidad del trabajo.	1	2	3	4	5
15.	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	1	2	3	4	5
16.	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	1	2	3	4	5
17.	El horario de trabajo me resulta incómodo.	1	2	3	4	5

18.	Me complacen los resultados que logro en mi trabajo.	1	2	3	4	5
19.	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	1	2	3	4	5
20.	En el ambiente físico en el que trabajo, me siento cómodo.	1	2	3	4	5
21.	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	1	2	3	4	5
22.	Me gusta el trabajo que realizo	1	2	3	4	5
23.	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	1	2	3	4	5
24.	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	1	2	3	4	5
25.	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	1	2	3	4	5
26.	Me gusta la actividad que realizo	1	2	3	4	5
27.	Mi Jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	1	2	3	4	5

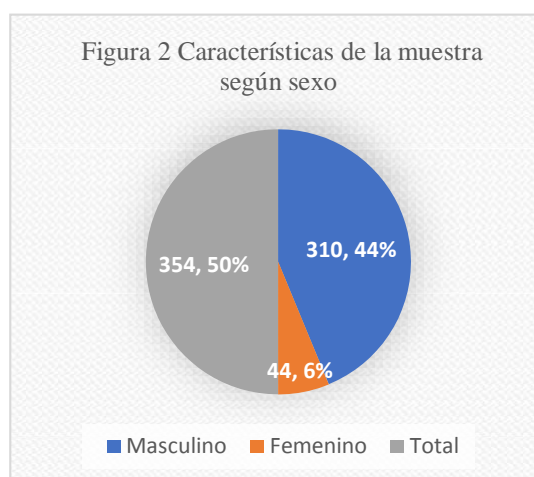
Anexo N° 6 Resultados generales

Tabla 17

Características de la muestra según sexo en suboficiales de armas

	Frecuencia	% relativo
Masculino	310	87.60 %
Femenino	44	12.40 %
Total	354	100.00 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los suboficiales de armas de la Dirección de Seguridad del Estado.



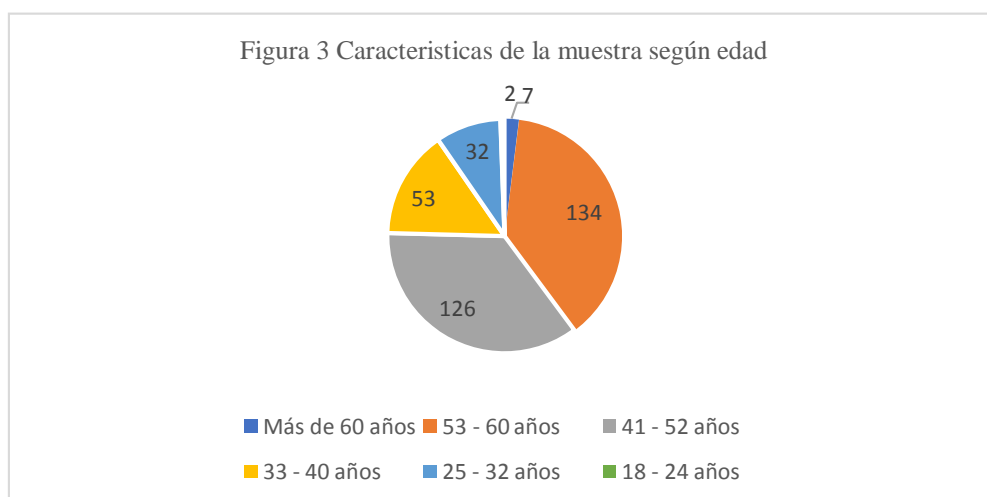
Nota:

La muestra estuvo conformada por trecientos cincuenta y cuatro (354) Suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatario de la Dirección de Seguridad del Estado de la Policía Nacional del Perú, asimismo la muestra se caracterizó por evidenciar una prevalencia de suboficiales de armas varones respecto de las suboficiales de armas mujeres, en este contexto el grupo de suboficiales de armas de sexo masculino estuvo compuesta por 310 personas que equivalen al 87.60% del total de la muestra, mientras que el grupo de suboficiales de armas mujeres estuvo compuesta por 44 personas que equivalen al 12.40% de la muestra total, debiendo precisar que la proporción de la muestra de suboficiales de armas varones y mujeres es proporcional a la población total.

Tabla 18*Características de la muestra según edad en suboficiales de armas*

	Frecuencia	% relativo
Más de 60 años	7	2.00 %
53 - 60 años	134	37.90 %
41 - 52 años	126	35.60 %
33 - 40 años	53	15.00 %
25 - 32 años	32	9.00 %
18 - 24 años	2	0.60 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los suboficiales de armas de la Dirección de Seguridad del Estado.



Nota:

La muestra estratificada por edades determinó que los suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios, la mayor cantidad de efectivos policiales se concentra entre la edad de 41 a 60 años: el primer grupo de 41 a 52 años representa el 35.60% con una cantidad de 126 suboficiales de armas y el grupo de 53 a 60 años representan 37.90% con una cantidad de 134 suboficiales de armas, que en forma conjunta representan el 73.5% con una cantidad de 260 suboficiales de armas por otro lado la menor edad está representada por el grupo de 18 a 24 años esta conformada por el 0.60% y el grupo con mayor edad está conformada por el 2%, debiendo precisar que la proporción de la muestra es similar a la población total.

Tabla 19

Características de la muestra según tiempo de servicios en suboficiales de armas

	Frecuencia	% relativo
Más de 30 años	134	37.85
25 a 30 años	107	30.23
20 a 25 años	28	7.91
15 a 20 años	15	4.24
10 a 15 años	37	10.45
5 a 10 años	28	7.91
1 a 5 años	5	1.41

Fuente: Cuestionario aplicado a los suboficiales de armas de la Dirección de Seguridad del Estado.

La muestra estratificada por tiempo de servicios policiales y en la actualidad laborando en la División de Protección de Dignatarios, el mayor número de la muestra se encuentra entre 25 a 30 años que representa el 30.23% equivalente a la cantidad de 107 suboficiales de armas y con más de 30 años que representa el 37.85% equivalente a la cantidad de 134 suboficiales de armas, los que constituyen el 68.12% que equivale a la cantidad de 241 suboficiales de armas, el segundo grupo está conformado por el personal policial que tiene entre 5 a 15 años y 20 a 25 años lo que representa el 26.27% equivalente a 71 suboficiales de armas, la menor población se encuentra entre 1 a 5 años y 15 a 20 años lo que representa el 5.65% equivalente a la cantidad de 20 suboficiales de armas, debiendo precisar que la proporción de la muestra de suboficiales de armas guarda relación con la población total de suboficiales de armas.

Tabla 20

Características de la muestra según estado civil de los suboficiales de armas

	Frecuencia	% relativo
Soltero (a)	35	9.89
Conviviente (a)	52	14.69
Casado (a)	253	71.47
Divorciado (a)	12	3.39
Viudo (a)	2	0.56

Fuente: Cuestionario aplicado a los suboficiales de armas de la Dirección de Seguridad del Estado.

La muestra estratificada por estado civil del personal de suboficiales de armas de la División de Protección de Dignatarios evidencia que el 71.47% representado por 253 suboficiales de armas tienen el estado civil de casados, el 14.69% representado por 52 suboficiales de armas manifiestan tener una relación de convivencia, solo el 9.89% se encuentra en estado civil de soltero, el 3.39% son divorciado y el 0.56% se encuentra en estado civil viudo, debiendo precisar que la proporción de la muestra de suboficiales de armas respecto del estado civil es proporcional a la población total.

Anexo N° 7 Confiabilidad y validez de las puntuaciones de los instrumentos

Tabla 21

Confiabilidad por consistencia interna para la prueba de inteligencia emocional.

	N° Ítems	Cronbach's α	McDonald's ω
Escala General IE	24	0.911	0.913
Atención Emocional	8	0.875	0.875
Claridad Emocional	8	0.837	0.846
Reparación Emocional	8	0.838	0.851

Fuente: Cuestionario aplicado a los suboficiales de armas de la Dirección de Seguridad del Estado.

Se determinó la consistencia interna de la prueba de inteligencia emocional mediante los estadísticos Alpha de Cronbach y Omega de McDonald, evidenciando adecuados valores para la escala de inteligencia emocional de manera general como también para cada una de sus áreas, los valores resultantes oscilaron entre 0.837 y 0.911 para el coeficiente Alpha de Cronbach y entre 0.846 y 0.913 para el Omega de McDonald, los mismos dejan en evidencia que las puntuaciones obtenidas por los participantes en el estudio realizado -muestra piloto- son consistentes y altamente confiables para empleo de la escala.

Tabla 22

Confiabilidad por consistencia interna para la prueba de satisfacción laboral

	Nº Ítems	Cronbach's α	McDonald's ω
Escala general SL	27	0.895	0.916
Significancia de la Tarea	8	0.849	0.888
Condiciones de Trabajo	9	0.810	0.820
Reconocimiento Pers. y Soc.	5	0.692	0.726
Beneficios Económicos	5	0.768	0.785

Fuente: Cuestionario aplicado a los suboficiales de armas de la Dirección de Seguridad del Estado.

Asimismo, de manera homóloga se realizó los estadísticos Alpha de Cronbach y Omega de McDonald para determinar la consistencia interna de la escala de satisfacción laboral de manera general como también para cada una de sus dimensiones, los valores obtenidos para los coeficientes Alpha de Cronbach y Omega de McDonald, se situaron en valores adecuados, que han oscilando entre 0.692 y 0.895 para los valores del Alpha de Cronbach y entre 0.726 y 0.916 para los del Omega de McDonald, dejando en evidencia un adecuado funcionamiento en la precisión de las medidas obtenidas por la escala tanto de manera general como por sus respectivas dimensiones.

Tabla 23

Correlaciones ítem-test para la escala general de inteligencia emocional

	M	D.S.	Correlación ítem-test	Adecuación
IE1	3.820	1.255	0.496	Discrimina
IE2	3.180	1.427	0.598	Discrimina
IE3	2.900	1.374	0.594	Discrimina
IE4	3.500	1.366	0.652	Discrimina
IE5	1.680	0.901	0.265	Discrimina
IE6	2.380	1.344	0.488	Discrimina
IE7	2.470	1.349	0.543	Discrimina
IE8	3.160	1.414	0.566	Discrimina
IE9	4.520	0.757	0.473	Discrimina
IE10	4.090	1.141	0.553	Discrimina
IE11	4.220	1.045	0.542	Discrimina
IE12	4.120	1.098	0.507	Discrimina
IE13	3.740	1.291	0.560	Discrimina
IE14	4.170	1.056	0.403	Discrimina
IE15	3.540	1.336	0.470	Discrimina
IE16	4.270	1.006	0.562	Discrimina
IE17	4.240	1.095	0.555	Discrimina
IE18	4.370	0.956	0.547	Discrimina
IE19	3.260	1.487	0.524	Discrimina
IE20	4.250	1.119	0.515	Discrimina
IE21	3.890	1.337	0.555	Discrimina
IE22	3.730	1.426	0.543	Discrimina
IE23	4.360	0.964	0.568	Discrimina
IE24	3.940	1.263	0.516	Discrimina

Fuente: Cuestionario aplicado a los suboficiales de armas de la Dirección de Seguridad del Estado.

Uno de los atributos que sumó a las evidencias de confiabilidad de las puntuaciones obtenidas por los instrumentos, fueron las correlaciones ítem-test, que constituyen indicadores de la varianza compartida entre los ítems, de manera independiente, con el resto de ítems agrupados para conformar factores o dimensiones de la escala, para el caso de la escala de inteligencia emocional, se calculó dicha correlación de manera general como también de manera específica en sus tres dimensiones, se advierte para la escala general un

adecuado comportamiento del valor de las correlaciones ítem-test, con puntuaciones oscilantes entre 0.265 y 0.652, lo que nos permite determinar la capacidad discriminativa del ítem para medir el constructo teóricamente planteado, manera análoga, se realizó el mismo procedimiento para cada una de las tres dimensiones de la escala de inteligencia emocional, obteniendo como resultado valores igualmente discriminantes en la correlación ítem-test, por encima del 0.20 como valor mínimo esperado por tanto las puntuaciones oscilaron entre 0.391 y 0.721.

Tabla 24

Correlaciones item-test para la escala de inteligencia emocional según dimensiones

		M	D.S.	Correlación item-test	Adecuación
Atención Emocional	IE1	3.820	1.255	0.547	Discrimina
	IE2	3.180	1.427	0.702	Discrimina
	IE3	2.900	1.374	0.698	Discrimina
	IE4	3.500	1.366	0.697	Discrimina
	IE5	1.680	0.901	0.391	Discrimina
	IE6	2.380	1.344	0.655	Discrimina
	IE7	2.470	1.349	0.721	Discrimina
	IE8	3.160	1.414	0.641	Discrimina
Claridad Emocional	IE9	4.520	0.757	0.527	Discrimina
	IE10	4.090	1.141	0.627	Discrimina
	IE11	4.220	1.045	0.619	Discrimina
	IE12	4.120	1.098	0.617	Discrimina
	IE13	3.740	1.291	0.580	Discrimina
	IE14	4.170	1.056	0.482	Discrimina
	IE15	3.540	1.336	0.484	Discrimina
	IE16	4.270	1.006	0.675	Discrimina
Reparación Emocional	IE17	4.240	1.095	0.616	Discrimina
	IE18	4.370	0.956	0.663	Discrimina
	IE19	3.260	1.487	0.486	Discrimina
	IE20	4.250	1.119	0.621	Discrimina
	IE21	3.890	1.337	0.613	Discrimina
	IE22	3.730	1.426	0.508	Discrimina
	IE23	4.360	0.964	0.590	Discrimina
	IE24	3.940	1.263	0.558	Discrimina

Fuente: Cuestionario aplicado a los suboficiales de armas de la Dirección de Seguridad del Estado.

El mismo procedimiento fue llevado a cabo para el análisis de la capacidad discriminativa de los ítems de la escala de satisfacción laboral, a partir del cual fue posible observar que todos los elementos en la escala, de manera conjunta o general, logran diferenciar aquello que el constructo pretende, desde la varianza común compartida entre cada uno de los ítems de manera separada, con el resto por tanto los resultados de la correlación ítem-test para los ítems en conjunto, apuntando a la escala general, son mostrados a continuación:

Tabla 25*Correlaciones ítem-test para la escala total de satisfacción laboral*

	M	D.S.	Correlación ítem-test	Adecuación
SL1	4.420	0.838	0.427	Discrimina
SL2	3.260	1.365	0.307	Discrimina
SL3	4.340	0.912	0.390	Discrimina
SL4	4.690	0.646	0.323	Discrimina
SL5	3.990	1.018	0.477	Discrimina
SL6	4.160	0.923	0.538	Discrimina
SL7	4.720	0.610	0.393	Discrimina
SL8	4.440	0.729	0.576	Discrimina
SL9	4.020	1.011	0.498	Discrimina
SL10	4.410	0.577	0.619	Discrimina
SL11	4.310	0.786	0.362	Discrimina
SL12	4.250	0.872	0.411	Discrimina
SL13	4.390	0.771	0.382	Discrimina
SL14	4.680	0.638	0.360	Discrimina
SL15	3.970	1.023	0.478	Discrimina
SL16	3.940	1.039	0.504	Discrimina
SL17	4.320	0.653	0.509	Discrimina
SL18	4.620	0.521	0.601	Discrimina
SL19	4.470	0.500	0.600	Discrimina
SL20	4.360	0.749	0.578	Discrimina
SL21	4.510	0.670	0.574	Discrimina
SL22	4.690	0.461	0.631	Discrimina
SL23	4.260	0.769	0.609	Discrimina
SL24	3.900	1.095	0.422	Discrimina
SL25	4.690	0.465	0.655	Discrimina
SL26	4.710	0.456	0.654	Discrimina
SL27	4.500	0.644	0.599	Discrimina

Fuente: Cuestionario aplicado a los suboficiales de armas de la Dirección de Seguridad del Estado.

Los valores obtenidos a partir del análisis de la discriminación de los elementos, son oscilantes entre 0.307 y 0.631, dejando en evidencia un adecuado funcionamiento de los ítems de manera conjunta o en una escala general, entonces el mismo proceso fue replicado para con cada una de las 4 dimensiones de la escala de satisfacción laboral, conforme se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 26

Correlaciones ítem-test para las dimensiones de la escala de satisfacción Laboral

		M	D.S.	Correlación ítem-test	Adecuación
Significación de la tarea	SL3	4.340	0.912	0.423	Discrimina
	SL4	4.690	0.646	0.445	Discrimina
	SL7	4.720	0.610	0.548	Discrimina
	SL18	4.620	0.521	0.739	Discrimina
	SL21	4.510	0.670	0.659	Discrimina
	SL22	4.690	0.461	0.723	Discrimina
	SL25	4.690	0.465	0.746	Discrimina
Cond. De trabajo	SL26	4.710	0.456	0.766	Discrimina
	SL1	4.420	0.838	0.488	Discrimina
	SL8	4.440	0.729	0.658	Discrimina
	SL12	4.250	0.872	0.335	Discrimina
	SL14	4.680	0.638	0.335	Discrimina
	SL15	3.970	1.023	0.555	Discrimina
	SL17	4.320	0.653	0.392	Discrimina
	SL20	4.360	0.749	0.609	Discrimina
Reconoc. Personal o social	SL23	4.260	0.769	0.679	Discrimina
	SL27	4.500	0.644	0.561	Discrimina
	SL6	4.160	0.923	0.458	Discrimina
	SL11	4.310	0.786	0.430	Discrimina
	SL13	4.390	0.771	0.431	Discrimina
	SL19	4.470	0.500	0.556	Discrimina
Beneficios económicos	SL24	3.900	1.095	0.481	Discrimina
	SL2	3.260	1.365	0.509	Discrimina
	SL5	3.990	1.018	0.617	Discrimina
	SL9	4.020	1.011	0.648	Discrimina
	SL10	4.410	0.577	0.385	Discrimina
	SL16	3.940	1.039	0.616	Discrimina

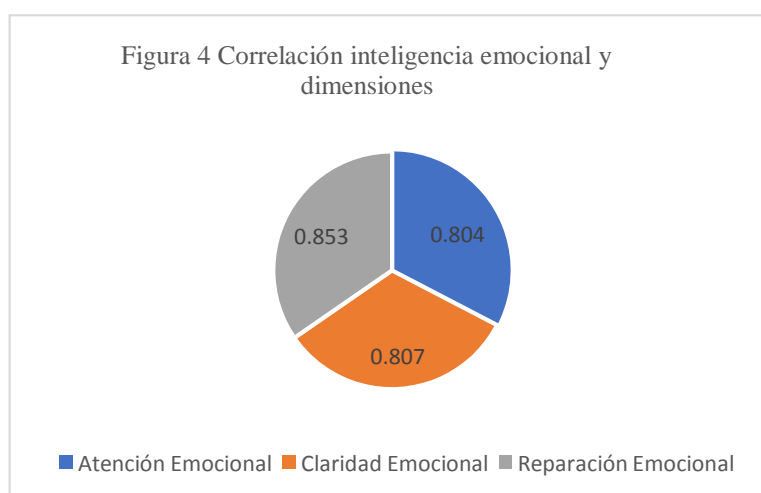
Fuente: Cuestionario aplicado a los suboficiales de armas de la Dirección de Seguridad del Estado.

En absoluto, todos los valores del coeficiente de correlación ítem-test para con la correspondencia a cada uno de los elementos, demostró ser adecuadamente discriminante en la relación de cada ítem con sus homólogos por cada dimensión teórica propuesta, obteniéndose valores oscilantes entre 0.385 y 0.739, como mínimo y máximo valor de ese coeficiente, respectivamente. Una evidencia adicional de validez fue dada a partir del análisis de las relaciones reportadas entre las puntuaciones obtenidas entre las dimensiones y el constructo, de manera general, en dicho sentido, son mostradas las relaciones entre la escala general de Inteligencia Emocional y cada una de sus dimensiones.

Tabla 27*Correlaciones inteligencia emocional y dimensiones*

	Inteligencia Emocional	
	R	p
Atención Emocional	0.804	< .001
Claridad Emocional	0.807	< .001
Reparación Emocional	0.853	< .001

Fuente: Cuestionario aplicado a los suboficiales de armas de la Dirección de Seguridad del Estado.



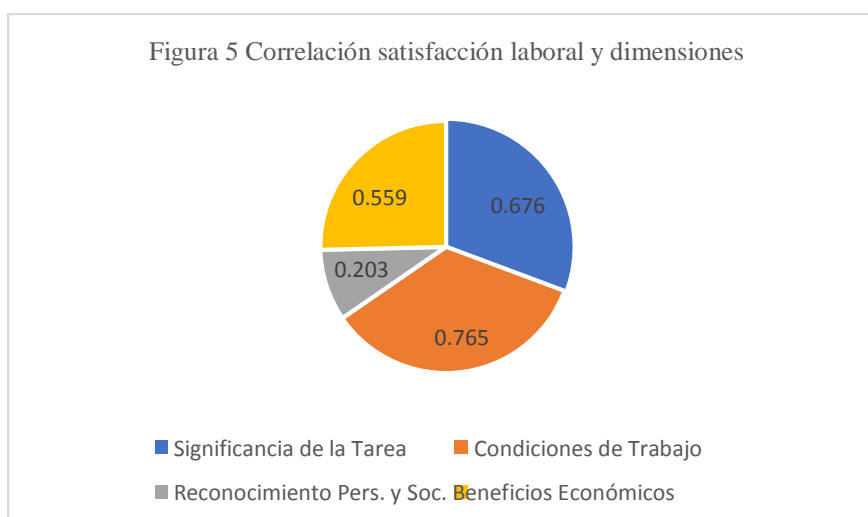
Los coeficientes de correlación reportados oscilaron en valores altos, siendo el menor de 0.804 y el mayor de 0.853, para las áreas de *Atención emocional* y *Reparación Emocional*, respectivamente; además de ser estadísticamente significativos ($p < .001$); en tal sentido, es posible afirmar que las dimensiones se relacionan muy fuertemente con el constructo mencionado, lo cual hace a las medidas válidas.

El mismo proceso fue empleado en el cálculo de la correlación entre la escala general de satisfacción laboral y en cada una de sus dimensiones, los resultados de este cálculo pueden ser vistos en la siguiente tabla.

Tabla 28*Correlaciones entre satisfacción laboral y dimensiones*

	Satisfacción Laboral	
	R	p
Significancia de la Tarea	0.676	< .001
Condiciones de Trabajo	0.765	< .001
Reconocimiento Pers. y Soc.	0.203	< .001
Beneficios Económicos	0.559	< .001

Fuente: Cuestionario aplicado a los suboficiales de armas de la Dirección de Seguridad del Estado.



Los coeficientes de correlación entre la escala general de satisfacción laboral y cada una de sus dimensiones fueron estadísticamente significativos y oscilaron entre ser moderados y altos (0.559 – 0.765), con excepción del área *Reconocimiento personal y social*, la cual obtuvo una correlación baja, sin embargo, aún significativa ($R = 0.203$, $p < .001$); siendo así, se pone en evidencia la relación del constructo teóricamente planteado con cada área especificada o agrupada en diferentes conjuntos de ítems que la midan, pese a existir elementos inversos que fueron revisados con anterioridad a este cálculo.

Tabla 29*Estadísticos descriptivos de las puntuaciones y pruebas de normalidad*

	Media	Mediana	Mínimo	Máximo	Asimetría	Curtosis	Shapiro-Wilk p
Inteligencia Emocional	87.80	89	36	117	-0.497	-0.043	< .001
Satisfacción Laboral	117.00	117	90	135	-0.113	-0.850	< .001
Significancia de la Tarea	37.00	39	24	40	-0.932	-0.053	< .001
Condiciones de Trabajo	39.20	39	25	45	-0.449	-0.314	< .001
Reconocimiento Pers. y Soc.	21.20	21	12	25	-0.237	-0.458	< .001
Beneficios Económicos	19.60	20	8	25	-0.606	0.050	< .001

Fuente: Cuestionario aplicado a los suboficiales de armas de la Dirección de Seguridad del Estado.

En el análisis del p -valor de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, se pone en evidencia las distribuciones no paramétricas de las puntuaciones obtenidas para cada variable de estudio y área involucrada posteriormente en los procedimientos inferenciales de correlación. Por tanto, se optó por emplear estadísticos no paramétricos de correlación y comparación en el desarrollo de este estudio.

Anexo N° 8 Propuesta de intervención científica

Inteligencia emocional y satisfacción laboral

1. Presentación

La inteligencia emocional es un concepto psicológico que describe el papel y la importancia de las emociones en la funcionalidad intelectual, es decir se relaciona con la capacidad de reconocer los propios sentimientos, su desarrollo permite armonizar componentes cognitivos y afectivos, las personas con el coeficiente intelectual más alto no siempre son las que más éxito tienen en la vida debido a que no han aprendido a manejar y canalizar sus emociones, no han aplicado inteligencia a sus emociones; la satisfacción laboral es muy importante en la satisfacción y productividad de las personas.

Las emociones de las personas pesan sobre la estructura organizacional, intervienen con la relación e impactan el desempeño laboral. La perspectiva psicológica cognitiva presenta ramificaciones como la social que define las habilidades que ayudan a entender, manejar y actuar a una persona en un contexto social; es decir, la inteligencia emocional se ubicaría dentro del ámbito interpersonal, la personalidad y la de las emociones que juntas determinan la capacidad de dirigir la vida de manera satisfactoria, demostrando capacidad de comprender pensamientos y sentimientos que lleve a la satisfacción laboral, una organización exitosa y competitiva en el mercado procurar tener y mantener un excelente lugar de trabajo para las personas.

2. Finalidad

Es necesario entender el manejo de la inteligencia emocional, debido a que se agrupa en dos competencias para mejorar su desempeño; la competencia personal como resultado de las habilidades de conciencia y autocontrol y la competencia social referida al resultado de las habilidades y manejo de las relaciones, capacidad para entender el comportamiento, requiere de alto nivel de dominio de tal manera que se reflejen en el ámbito de la satisfacción laboral como un factor más importante que puede servir de indicador de éxito en las

relaciones de trabajo, requiere las capacidades necesarias para resolver los problemas al establecer entendimiento y confianza, saber escuchar y ser capaz de persuadir.

3. Objetivos

General

- Formular estrategias de mejora de la inteligencia emocional que conlleven a la satisfacción laboral.

Específicos

- Desarrollar un plan de acción para fortalecer la satisfacción laboral y niveles de inteligencia emocional.
- Identificar los factores contributivos a desarrollar la inteligencia emocional y satisfacción laboral.
- Elaborar propuestas de mejora de la inteligencia emocional y satisfacción laboral.

4. Contenido

La inteligencia emocional es un conjunto de capacidades y habilidades que posee una persona para pensar, actuar y para manejar sus relaciones inter e intrapersonales. Goleman (1995, 1998) menciona que la inteligencia emocional determina nuestro potencial para aprender las habilidades prácticas. El manejo de las emociones y sentimientos, juega un papel importante en la motivación, satisfacción laboral, con el fin de entenderla y aplicarla, se requiere identificar valores, actitudes, percepciones y respuestas que impactan directamente la satisfacción laboral. Las inteligencias propuestas por Gardner son la inteligencia lingüística, la inteligencia lógico-matemática, la inteligencia espacial, la inteligencia corporal-cenestésica, la inteligencia musical, la inteligencia intrapersonal, la inteligencia interpersonal, inteligencia naturalista, la inteligencia espiritual y la inteligencia existencial.

Salovey y Mayer (1990) lo divide a la inteligencia emocional en la atención a los sentimientos y la capacidad de identificar las emociones en las personas y en uno mismo, saber expresarlas adecuadamente con el fin de poder establecer una comunicación adecuada. (Dávila 2017)

5. Ejecución: Taller de inteligencia emocional

Se desarrollarán 5 talleres, con una duración de 6 horas cada uno, haciendo un total de 30 horas.

N°	Taller	Semana	Horas
1	Conociendo mis emociones	1	6
2	Manejo de las emociones	2	6
3	Motivación y empatía	3	6
4	Relación intrapersonal e interpersonal	4	6
5	Habilidades sociales	5	6
Total de horas			30

6. Evaluación y Logros

- Proyecto presentado a la Dirección de Seguridad del Estado de la Policía Nacional del Perú.
- Proyecto aprobado.
- Proyecto ejecutado
 - ✓ 80% del personal de la División de Protección de Dignatarios

Referencia Bibliográfica

Dávila, D. (2017). La inteligencia emocional como estrategia para mejorar la calidad de servicio del personal de la “Empresa de Transportes CIVA” - Chiclayo 2016. Universidad San Martín de Porres.

Gardner, H. (1993). Frames of Mind: The Theory of Multiples intelligences. New York.

Goleman, D. (1995). Emotional Intelligence. Ney York: Bantam, Books.

Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.

Salovey, P. y Mayer, J. (1990). *Emotional intelligence*. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.



Ref. : Solicitud de Crnl. S. PNP. Raúl
Alberto ROMANÍ PUMA de fecha
19MAY2020.

DECRETO N° 05 -2020-DIRNOS PNP-DIRSEEST/SEC

Señor : Coronel PNP.
Juan Carlos DELGADO ROMERO
Jefe de la DIVPRODIG-DIRSEEST-PNP

Visto la solicitud de la referencia del Crnl. S.PNP. Raúl Alberto ROMANÍ PUMA, respecto de la factibilidad de realizar una investigación para la obtención del título de maestría, sobre el particular esta Dirección **AUTORIZA** al señor Coronel S. PNP. Raúl Alberto ROMANÍ PUMA, a realizar sin costo para el Estado, el Proyecto de investigación titulado **"Inteligencia emocional y satisfacción laboral en la Policía Nacional del Perú Seguridad del Estado 2020"**, con la finalidad de que se le brinde las facilidades necesarias para realizar recolección de información en la División de Protección de Dignatarios de la Dirección de Seguridad del Estado de la Policía Nacional del Perú, se comunica al oficial en mención, que debe presentar a la Dirección de Seguridad del Estado, una copia del estudio realizado al término de su investigación; disponiendo la supervisión y monitoreo de dicha actividad, informando de su resultado.

Rímac, 25 MAY 2020




OA-201449
TEÓFILO MARIÑO CAHUANA
GENERAL PNP
DIRECTOR DE SEGURIDAD DEL ESTADO