

**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN” HUÁNUCO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

E.P PSICOLOGÍA



**INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES SERENOS DE LOS
DISTRITOS DE HUÁNUCO Y HUANCAYO – 2019.**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

TESISTAS

Karin Eliana Peña Vara.

Ermit Reyes Narcizo.

Carmen Laria Rolando Aranda

Asesor

Mg. Enrique Estelio Chávez Matos

Huánuco – Perú

2020.

DEDICATORIA

A Dios, a mis padres con cariño y gratitud. (Karin)

A Dios, a mis padres que me enseñaron

que los sueños son posibles alcanzar. (Ermit)

A mi madre que desde el cielo ilumina mi destino.

(Carmen)

AGRADECIMIENTO

A Dios, a nuestros padres por el apoyo emocional y económico que nos brindaron a lo largo de nuestra formación profesional, al Mg. Enrique Chávez Matos en condición de asesor que no escatimó esfuerzo alguno en el asesoramiento de la presente tesis.

Índice

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I.....	12
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1. Planteamiento del problema:.....	12
1.2. Formulación del problema.....	14
1.2.1. Problema general.....	14
1.2.2. Problemas específicos	14
1.3. Objetivos:	14
1.3.1 Objetivo General	14
1.3.2 Objetivos Específicos.....	14
1.4. Justificación e Importancia.....	15
1.5. Viabilidad	15
1.6. Limitaciones	15
CAPITULO II	17
MARCO TEORICO CONCEPTUAL	17
2.1. ANTECEDENTES	17
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	22
2.2.1. Inteligencia.....	22
2.2.2. Emoción.....	23
2.2.3. Inteligencia emocional	25
2.2.4. Inteligencia emocional en el trabajo	33
2.2.5. Seguridad ciudadana.	35
2.2.6. Serenos	37
2.3. Definiciones Conceptuales	40
2.4. SISTEMA DE VARIABLES	41
2.5. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES	42
2.6. Hipótesis:.....	42
2.6.1. Hipótesis General.....	42

2.6.2. Hipótesis Específicas	43
CAPÍTULO III.....	45
MARCO METODOLÓGICO	45
3.1. NIVEL, TIPOS Y MÉTODOS:.....	45
3.1.1 Nivel:	45
3.1.2 Tipo:.....	45
3.1.3 Método:	45
3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:.....	46
3.3 ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	47
3.6 INSTRUMENTOS DE ESTUDIO.....	48
3.6.1 FICHA TÉCNICA:	48
3.6.2 CONFIABILIDAD DE LA PRUEBA.....	50
3.6.3 VALIDEZ DE A PRUEBA:	50
3.7 TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS: ..	51
3.8 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS:.....	51
CAPITULO IV.....	52
RESULTADOS	52
4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO	52
4.2. ANÁLISIS INFERENCIAL.....	52
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	66
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES	71
Bibliografía	72
ANEXOS	
ANEXO N° 01_ (MATRIZ DE CONSISTENCIA)	
ANEXO N° 02 (CUADRO DE VALIDACION EL ICE –BARON UGARRIZA 2001)	
ANEXO N° 03 (INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL (BARON)	
ANEXO N° 04 (CONSENTIMIENDO INFORMADO)	
ANEXO N° 05 (KOLMOGOROV - SMIRNOV)	
ANEXO N° 06 (RESULTADOS DE LA FICHA SOCIODEMOGRFICA)	

Índice de tablas

Tabla 01. Distribución de los niveles de coeficiente total de los serenos según el lugar donde trabajan 2020	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 02: Distribución de los serenos de Huanuco y Huancayo, según inteligencia interpersonal 2020	14
Tabla 03: Distribución de los serenos de Huanuco y Huancayo, según inteligencia intrapersonal 2020	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 04: Distribución de los serenos de Huanuco y Huancayo, según inteligencia adaptabilidad 2020	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 05: Distribución de los serenos de Huanuco y Huancayo, según inteligencia manejo de emoción 2020	14
Tabla 06: Distribución de los serenos de Huanuco y Huancayo, según inteligencia ánimo general 2020	60
4.2. ANÁLISIS INFERENCIAL	52
Tabla 07. Comparación del coeficiente emocional total en serenos que laboran en Huánuco y Huancayo.	61
Tabla 08. Comparación de la dimensión intrapersonal en serenos que laboran en Huánuco y Huancayo.....	62
Tabla 09. Comparación de la dimensión interpersonal en serenos que laboran en Huánuco y Huancayo.....	63
Tabla 10. Comparación de la dimensión adaptabilidad en serenos que laboran en Huánuco y Huancayo.....	63
Tabla 11. Comparación de la dimensión manejo de las emociones en serenos que laboran en Huánuco y Huancayo.	64
Tabla 12. Comparación de la dimensión ánimo general en serenos que laboran en Huánuco y Huancayo.	65

Índice de figuras

Figura 01: Distribución de los niveles de coeficiente emocional total de los serenos según el lugar donde trabajan 2020.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 02: Distribución de los serenos de Huanuco y Huancayo, según inteligencia interpersonal 2020.....	14
Figura 03: Distribución de los serenos de Huanuco y Huancayo, según inteligencia intrapersonal 2020.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 04: Distribución de los serenos de Huanuco y Huancayo, según inteligencia adaptabilidad 2020	57
Figura 05: Distribución de los serenos de Huanuco y Huancayo, según inteligencia manejo de tension 2020.....	59
Figura 06: Distribución de los serenos de Huanuco y Huancayo, según inteligencia animo general 2020	61

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo comparar los niveles de inteligencia emocional entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo, 2019. El estudio se realizó siguiendo un enfoque cuantitativo del nivel descriptivo comparativo de tipo censal. Se recolectó la información de la totalidad de serenos de Huánuco y de Huancayo, siendo la población de estudio de 290 trabajadores, 90 de Huánuco y 200 de Huancayo. El instrumento utilizado fue el Inventario de Inteligencia Emocional de Baron Ice NA en su versión adaptada a la realidad peruana por Nelly Ugarriza y Liz Pajares. Para el análisis de los datos se empleó el paquete estadístico SPSS versión 25.0 y la prueba estadística U de Mann-Whitney con la finalidad de evaluar si los grupos difieren entre sí de manera significativa. Los resultados nos indican, a partir de la comparación, que existe diferencias muy significativas ($p=0,00<0,05$) entre el total del cociente emocional de los serenos de la ciudad de Huánuco con los de la ciudad de Huancayo, a favor de los primeros. En cuanto a las dimensiones de la inteligencia emocional, el estadístico de prueba muestra que existen diferencias significativas en las dimensiones intrapersonal y manejo de emociones ($p=0,00<0,005$). En las dimensiones interpersonal, estado de ánimo general y adaptabilidad no existen diferencias significativas ($p>0,005$).

Palabras clave: Inteligencia emocional, serenos, Huánuco, Huancayo.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the differences in emotional intelligence between serene workers in the districts of Huánuco and Huancayo, 2019. The study was carried out following a quantitative approach of the comparative descriptive level of the census type (Arias, 2012). Information was collected from all of the serene people in Huánuco, as well as in Huancayo, with the study population of 290 workers between men and women from the districts of Huánuco and Huancayo, where it was known that the total number of serene in Huánuco is 90 and in Huancayo. 200. The instrument used was the emotional intelligence inventory of Baron Ice NA in its version adapted to the Peruvian reality by Nelly Ugarriza and Liz Pajares. For the analysis of the data, the SPSS version 25.0 statistical package and the Mann-Whitney U statistical test were used to assess whether the groups differed significantly from each other. The results indicate that there are very significant differences ($p = 0.00 < 0.05$) between the total emotional quotient of the serene in the city of Huánuco with those in the city of Huancayo. Regarding the dimensions of emotional intelligence, the test statistic shows that there are significant differences in the intrapersonal dimensions and emotion management ($p = 0.00 < 0.005$). In the interpersonal dimensions, general mood status and adaptability there are no significant differences ($p > 0.005$). On the other hand, the descriptive statistics regarding the total emotional coefficient indicates that 24.5% (71) have a very low rating; 41.4% (120) is located in a low category; 23.8% (69) correspond to the average category; 0.7% (2) and 9.7% (28) correspond to the high and very high categories, respectively.

Key words: Emotional intelligence, serene, Huánuco, Huancayo.

INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional es una habilidad que tiene vital relevancia para poder afrontar la vida con éxito ante las diversas situaciones, permite desarrollarnos como personas emocionalmente preparadas para tener seguridad, relacionarnos adecuadamente con los demás, manejar nuestras emociones y sentimientos, adaptarnos convenientemente al medio social y con un óptimo estado de ánimo, sin dejarnos afectar en caso se presenten diversas situaciones que nos pueden llevar a una desestabilidad emocional.

BarOn (1997) citado por Ugarriza & Pajares (2005), afirma que las personas que poseen una inteligencia emocional desarrollada son capaces de reconocer, comprender y expresar sus emociones; lo cual está ligado al pleno desarrollo de sus capacidades potenciales y con esto, la seguridad de llevar una vida regularmente saludable y feliz.

Estas personas, además, poseen la capacidad de comprender a las demás personas en sus diversos estados emocionales, y de tener relaciones interpersonales satisfactorias y responsables sin que esto conlleve ningún tipo de dependencia.

En el presente trabajo, la inteligencia emocional se comparó en los serenos de Huánuco y Huancayo.

Prado (2011), sostiene en cuanto al perfil que debe tener un miembro del serenazgo, es indispensable estandarizar la capacitación y diseñar una estrategia común de intervención, para evitar que se formen islas, con un manejo distinto y una lógica diferente. La preparación debe ir más allá de las formas clásicas de selección y de formación de personal. Para prevenir casos de abuso de autoridad o uso desproporcionado de la fuerza que, aunque son aislados, enturbian esa labor y lo que es peor, quedan sin ser denunciados, es importante identificar y mejorar la inteligencia emocional de los serenos.

Esta investigación, tiene la siguiente estructura: En el capítulo I, se expone el problema de manera fundamentada, dándose a conocer la situación problemática por medio de referencias que evidencian la presencia de una realidad preocupante, así también se hace mención la formulación del problema, por medio de una pregunta general y específicas, seguidamente se toca el tema del objetivo general y los objetivos específicos; por último, la justificación y la viabilidad.

En el capítulo II, se desarrolla lo que es el marco teórico, el cual consta de antecedentes de investigación relacionados al trabajo de indagación, a nivel internacional, nacional y regional. Seguidamente se describe las bases teóricas, en donde se hace una reseña de conceptos, estudios empíricos relacionados a nuestro estudio que apoyan a la investigación, las definiciones o marco conceptual, nuestro sistema de variables y por último el planteamiento de las hipótesis, tanto de investigación y nula.

En el capítulo III, se presenta la metodología, haciendo una mención de aspectos metodológicos de la investigación, el tipo, diseño, así como también la delimitación de la población y muestra. Seguidamente se muestra el instrumento usado, así como la validez y confiabilidad de este, además se describe el procedimiento de recolección de datos y análisis de datos de la presente investigación.

En el capítulo IV se da a conocer los resultados y la discusión, en donde se explica los efectos generados durante el proceso de la investigación, mostrándose los resultados comparativos y descriptivos; por último, la discusión de los resultados obtenidos en la investigación.

En el capítulo V se muestra las conclusiones y recomendaciones que servirán de apoyo para las nuevas investigaciones a realizarse. Finalmente encontramos las referencias bibliográficas y anexos que fueron fuentes de apoyo para concluir satisfactoriamente esta investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema:

La figura del sereno está presente en la historia de la sociedad desde el siglo XVI, originalmente en España. En un inicio su labor era la vigilancia de las calles de los pueblos y la iluminación en el horario nocturno. En ese mismo siglo se trasladaba al Perú la figura del serenazgo para el apoyo a la seguridad. En el siglo XX se reconoce como fundador municipal en el Perú a don Carlos Neuhaus Rizo Patrón, quien siendo alcalde de la municipalidad de San Isidro promulgo un edicto de servicio de serenazgo debido a graves problemas de seguridad que venían afectando la convivencia vecinal. A partir de la iniciativa anterior diversas municipalidades distritales de Lima y del interior del Perú implementaron el servicio de serenazgo como apoyo a la seguridad vecinal y accionar conjunto con la policía nacional. Una razón más de la necesidad del servicio de serenazgo en la insuficiente cantidad de efectivos policiales y el aumento del delito y la inseguridad ciudadana en el territorio nacional. En la actualidad se considera que el servicio de serenazgo cumple un papel clave, como instancia de las municipalidades, en tareas de seguridad como subsidiaria de la labor policial, ayudando a que esa labor sea más eficaz.

El puesto de sereno actualmente en las municipalidades no requiere que sus miembros posean capacitación o títulos técnicos o profesionales. Sin embargo, varias municipalidades sobre todo las de la capital del Perú, desarrollan una selección profesional de los postulantes y consideran algunos requisitos mínimos a nivel psicológico. Es usual en estos casos, la evaluación de la personalidad e inteligencia para la elección de miembros que posean madurez emocional, control de impulsos, tolerancia a la frustración, adaptación al cambio, entre otros factores. La justificación de lo anterior, se debe a que se pretende prevenir en los serenos el abuso de autoridad, uso desproporcionado de la fuerza y otros tipos de violencia; debido a situaciones denunciadas que implican la actuación inadecuada del sereno en diferentes casos.

La inteligencia emocional es el uso inteligente de las emociones: de forma intencional, hacemos que nuestra emoción trabaje para nosotros, utilizándolos con el fin de que nos ayude a guiar nuestro comportamiento y a pensar de manera que mejore nuestros resultados (Weisinger, 1994).

La inteligencia emocional de acuerdo a Barón (1997) es el conjunto de capacidades emocionales, personales e interpersonales que influyen en la capacidad global del individuo para afrontar las demandas y presiones del medio ambiente.

Por ello se considera necesaria en el trabajo ya que la inteligencia emocional tanto a nivel individual como colectivo es fundamental dentro de la competitividad, especialmente en personas que trabajan bajo presión ya que ellos están en contacto a situaciones estresantes continuamente. Más en los trabajadores serenos de los municipios porque están en constante resolución de problemas de inseguridad ciudadana de manera inteligente, protegiendo a la víctima, eliminando la impunidad y combatiendo las causas del origen del crimen.

En este sentido la inteligencia emocional tiene un papel importante en el ámbito de seguridad ciudadanía ya que la persona que presenta mayor inteligencia emocional se adaptará mejor a situaciones estresantes y expresaran pocas emociones negativas ante los estímulos amenazantes de mayor magnitud en la que se exponen los serenos.

Por lo expuesto anteriormente, nuestro interés en estudiar estas variables en el ámbito de seguridad ciudadana (serenos) surgió porque hay cuestionamiento social sobre varias acciones desadaptadas realizadas por sus miembros, por ejemplo, los diferentes enfrentamientos que se dan entre el cuerpo de serenazgo y los trabajadores informales, donde se observa el poco manejo de las emociones de los serenos.

En tal sentido, con nuestra investigación sobre inteligencia emocional compararemos las diferencias de inteligencia emocional entre los serenos, ya que esta variable es importante en sus funciones de salvaguardar principalmente el bienestar de la población de los distritos de Huánuco y Huancayo. Aportando así con los resultados a las municipalidades.

Por tal motivo nos planteamos la siguiente pregunta.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuáles son las diferencias de la inteligencia emocional entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuáles son las diferencias de la dimensión intrapersonal entre los trabajadores serenos de los distritos Huánuco y Huancayo?

¿Cuáles son las diferencias de la dimensión interpersonal entre los trabajadores serenos de los distritos Huánuco y Huancayo?

¿Cuáles son las diferencias de la dimensión adaptabilidad entre los trabajadores serenos de los distritos Huánuco y Huancayo?

¿Cuáles son las diferencias de la dimensión manejo de las emociones entre los trabajadores serenos de los distritos Huánuco y Huancayo?

¿Cuáles son las diferencias de la dimensión estado de ánimo general entre los trabajadores serenos de los distritos Huánuco y Huancayo?

1.3. Objetivos:

1.3.1 Objetivo General

Comparar los niveles de la inteligencia emocional entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo, 2019.

1.3.2 Objetivos Específicos

Comparar los niveles de la dimensión intrapersonal entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo, 2019

Comparar los niveles de la dimensión interpersonal entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo, 2019

Comparar los niveles de la dimensión adaptabilidad entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo, 2019

Comparar los niveles de la dimensión manejo de emociones entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo, 2019

Comparar los niveles de la dimensión estado de ánimo general entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo, 2019.

1.4. Justificación e Importancia

A partir de nuestra investigación sobre inteligencia emocional conoceremos las diferencias que existe entre los serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo.

Los resultados de nuestra investigación permitirán mejorar el rendimiento laboral de los serenos al aplicar programas para su buena práctica. Hay que tener en cuenta que los serenos están en contacto con la población, los mecanismos de interrelación social son fundamentales. Para que la comunidad pueda sentir que el sereno es la persona que la ayudará a resolver sus problemas, por pequeños que éstos sean.

Por otro lado, esta investigación puede motivar a diversos investigadores a realizar trabajos donde evalúen la inteligencia emocional en serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo entre otros distritos, llegando a identificar con mayor precisión el perfil de los trabajadores y la necesidad que se puede tener para fortalecer las habilidades y poder tener un perfil óptimo.

1.5. Viabilidad

Para esta investigación realizada contamos con la disponibilidad de tiempo, con los recursos financieros, humanos y materiales necesarios para el alcance de los objetivos.

1.6. Limitaciones

En nuestra investigación pudimos identificar pocos datos de referencia teóricas que desarrollen estas variables en trabajadores serenos, por lo cual no se dispone tanta información acerca de este tema. Por otro lado, existe poca investigación relacionada

a la inteligencia emocional en trabajadores serenos lo que trae como consecuencia poca recopilación de datos en los antecedentes de investigación, haciendo difícil comparar los resultados de los estudios con los de otros autores.

CAPITULO II

MARCO TEORICO CONCEPTUAL

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. INTERNACIONALES:

Isabel (2014) desarrolló un trabajo de investigación donde el objetivo es indagar la relación existente entre las emociones y estrategias de afrontamiento en policías de la provincia de Buenos Aires. Utilizó el inventario de estrategias de afrontamiento y la escala de afecto positivo negativo. Con una muestra no probabilística accidental simple de 300 efectivos policiales que trabajan en las tareas operativas en las diferentes comisarias. Los resultados de la investigación mostraron que existe correlación significativa entre las estrategias de afrontamiento y las diversas emociones positivas y negativas, tanto para las que experimentaron en las últimas semanas como a lo largo de su vida. Debido a esto, la hipótesis de que existe una relación significativa entre las diversas emociones positivas y negativas, y las estrategias de afrontamiento en policías de la Provincia de Buenos Aires, se confirma.

Gossweiler (2017) realizó un estudio que tuvo como objetivo determinar la relación entre Inteligencia emocional y toma de decisiones de mando en cadetes de la escuela naval militar en la Paz-Bolivia. Utilizó el cuestionario de inteligencia emocional Weisinger (2001) y la orden de operaciones para desarrollar un ejercicio tactito terrestre que permite determinar los procedimientos seguidos por los cadetes de cuarto año para tomar decisiones de mando en operaciones militares, el nivel de inteligencia emocional que presentan los cadetes antes de su egreso, mediante el instrumento aplicado se concluye que no existe un nivel óptimo de inteligencia emocional en los cadetes de la Escuela Naval Militar, si bien son un poco menos de la mitad los cadetes que poseen un nivel correcto, solamente siete de cincuenta y dos cadetes poseen un manejo adecuado y esto es algo que debería reforzarse en la formación profesional ya que al existir una relación entre ambas variables, el desempeño de los cadetes en su toma de decisiones de mando puede aumentar si poseen niveles más altos de inteligencia emocional, más que una suposición lo

planteado se confirmó con los primero dos grupos de cadetes que tuvieron muy buenos resultados en ambas variables. Por otro lado, algo favorable que se destaca es que la formación militar de cierto modo indirecto logra desarrollar la inteligencia emocional de los cadetes, quizás no en el nivel óptimo, esto se comprueba ya que la inteligencia emocional no está ausente en ninguno de los cadetes de cuarto año.

2.1.2 NACIONALES:

Condori y Cáceres (2018) desarrollaron la tesis titulada: “Inteligencia emocional en adolescentes con familias integradas y desintegradas de instituciones educativas secundarias del distrito de Ayaviri – Puno - 2018”, cuyo objetivo fue determinar las diferencias en los niveles de inteligencia emocional en adolescentes de familias integradas respecto a los adolescentes de familias desintegradas de instituciones educativas estatales del distrito de Ayaviri-Puno. El estudio se realizó siguiendo un enfoque cuantitativo del nivel descriptivo, comparativo; utilizando el diseño no experimental, transversal. El instrumento utilizado fue el inventario de inteligencia emocional de Baron Ice NA en su versión adaptada a la realidad peruana por Nelly Ugarriza y Liz Pajares. Para el análisis de los datos se empleó en la prueba estadística T de Student para evaluar si los grupos difieren entre sí de manera significativa. Los resultados nos indican que existe diferencias muy significativas (0,00) entre el total del cociente emocional de los adolescentes con familias integradas respecto a los adolescentes con familias desintegradas. Estos datos nos permiten evidenciar la situación emocional de los adolescentes que atraviesan por una desintegración familiar y en base a ello poder promocionar e implementar estrategias en la gestión de sus emociones.

Ccama (2017) desarrolló la tesis titulada: “Inteligencia Emocional en estudiantes de cuarto y quinto grado del nivel secundario de la Institución Educativa Privada La Salle y el colegio Adventista Americana de la ciudad de Juliaca – 2017”. La cual tuvo como objetivo determinar la diferencia que existe en el nivel de inteligencia emocional entre los estudiantes de cuarto y quinto grado del nivel secundario de Institución Educativa Privada La Salle y el Colegio Adventista Americana de la ciudad de Juliaca. Metodología: Para tal efecto, el tipo de

investigación corresponde al diseño no experimental de tipo trasversal descriptivo-comparativo. La muestra estuvo conformada por 108 estudiantes de cuarto y quinto grado del nivel secundario de la Institución Educativa Privada La Salle y el Colegio Adventista Americana a quienes se aplicó el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On ICE: NA, en niños y adolescentes (Ugarriza, 2001). Resultados: Los principales hallazgos fueron: En la prueba de hipótesis, prueba T para la igualdad de medias se encontró un valor de ,939 valor que se ubica superior al 0.05; demostrando que no existen diferencias en el nivel de inteligencia emocional, sin embargo en los estadísticos descriptivos se percibe que los estudiantes de cuarto y quinto grado del nivel secundario de la Institución Educativa Privada La Salle, evidencia mayor porcentaje en el nivel promedio el (73,1%) seguido de un nivel bajo el (17,3%) y en el nivel muy bajo un (7,7%) de estudiantes, mientras tanto en los estudiantes de cuarto y quinto grado del Colegio Adventista Americana presenta un porcentaje mayor en el nivel promedio un (57,1%), seguido de un nivel bajo un (19,6%) y en un nivel alto un (10,7%). Conclusión: Se concluye que con un nivel de significancia del 5% no existe diferencia en el nivel de inteligencia emocional entre los estudiantes de cuarto y quinto grado del nivel secundario de la Institución Educativa Privada La Salle y el Colegio Adventista Americana de la ciudad de Juliaca – 2017, rechazando la hipótesis de investigación.

Chamorro (2017) investigó sobre la relación que existe entre los factores de la inteligencia emocional y las escalas del síndrome de burnout en el personal de serenazgo del distrito de San Antonio de Chaclla. Utilizó el estudio Descriptivo–Correlacional y un diseño no experimental. Conformado por 100 agentes de seguridad ciudadana del distrito de San Antonio. Los participantes fueron evaluados con el test de Inteligencia emocional (tmm-24) y el Inventario de burnout de Maslach (MBI). Los resultados muestran una correlación significativa de nivel moderado entre los factores de la inteligencia emocional y las escalas de síndrome de burnout. El factor Atención emocional con la escala realización personal del síndrome de burnout ($r=,451$), claridad emocional con la escala realización personal ($r=,519$); además una correlación entre en el factor reparación emocional y la escala realización personal ($r=,638$); una correlación significativa negativa de nivel baja

entre el factor atención emocional con escala agotamiento emocional ($r=-,235$); así mismo una correlación significativa negativa baja entre el factor claridad emocional y la escala despersonalización ($r=-,203$). Conclusión: la correlación entre los factores de la inteligencia emocional y las escalas del síndrome de burnout es directamente proporcional para la escala realización personal e inversamente proporcional para la escala despersonalización y agotamiento emocional. Así mismo los resultados muestran que el nivel de Atención emocional de los empleados está distribuido en un 52 % con nivel bajo, un 46 % con un nivel medio y un 2 % con un nivel alto; en base a la teoría de Mayer y Salovey (1997) se infiere que más 46% del personal logra percibir de forma adecuada sus propias emociones y la de los demás; aunque existe 52 % del personal que presenta dificultades en esta área. En la escala Realización personal el 77% de serenazgo presenta un nivel bajo; del cual se deduce que los trabajadores presentan niveles altos de burnout, sentimientos de inadecuación, baja productividad y bajo nivel de desempeño laboral. Estos resultados guardan relación con la investigación realizado por Guevara y Marín (2015) en donde concluyeron mientras más alto sea el nivel de burnout menor será el desempeño laboral.

Castañeda (2016) desarrolla un trabajo de investigación donde el objetivo es determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la municipalidad de Barranco. El estudio fue de diseño no experimental de nivel correlacional, de corte transversal. Estuvo conformada por 110 serenos y se tomó una muestra aleatoria 86 serenos. Los resultados fueron que el valor de significancia fue menor que el valor propuesto ($p=0.000<0.05$) lo que indica para rechazar la hipótesis nula y afirmar que existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de serenazgo. Siendo positiva (directa), baja con tendencia a moderada ($r=0,459$). Concluyó que, a mejor clima laboral, mejor desempeño laboral.

Navarro (2016) realizó una investigación donde el objetivo es determinar la relación que existe entre Motivación y desempeño laboral de los Serenos de la

Municipalidad Distrital de Ventanilla. Con un enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, diseño descriptivo correlacional de diseño no experimental transversal. Sobre los niveles de motivación de la muestra de 104 colaboradores, 91 colaboradores, es decir el 90% de la muestra percibe un nivel alto de motivación, y 13 colaboradores, es decir un 10 % de la muestra perciben un nivel medio y que ningún colaborador, es decir 0% percibe el nivel de motivación baja. Con respecto al nivel de motivación Intrínseca de la muestra de 104 colaboradores, 95 colaboradores, es decir el 94% de la muestra percibe un nivel alto de Motivación Intrínseca, y 9 colaboradores, es decir un 7 % de la muestra perciben un nivel medio y que ningún colaborador percibe el nivel de motivación bajo. Con respecto al nivel de motivación extrínseca de la muestra de 104 colaboradores, 87 colaboradores, es decir el 85% de la muestra percibe un nivel alto de Motivación extrínseca, y 16 colaboradores, es decir un 14 % de la muestra perciben un nivel medio y 1 colaborador, es decir 1 % percibe un nivel bajo de Motivación extrínseca. Sinarahua (2017) desarrolla un trabajo de investigación donde el objetivo es determinar los factores asociados al síndrome de burnout en los serenazgos del distrito de Maynas Iquitos. El método de estudio fue descriptivo-simple, conformado por 60 trabajadores de la unidad de serenazgo. Utilizó el cuestionario Maslach burnout inventory constituido por 22 ítems, se percibe que dentro de los trabajadores se evidencia niveles medio y bajo, no encontrándose niveles altos de síndrome de burnout; así mismo se demuestra que no existe relación significativa entre el sexo, edad, estado civil grado de instrucción, tiempo de servicio, horario de trabajo y horas a la semana con dicho síndrome.

2.1.3 REGIONALES:

Cerrón y Típula (2016) desarrollaron un trabajo de investigación donde el objetivo fue identificar los niveles de ansiedad y estrés en los agentes de la comisaria PNP de la ciudad de Huánuco. La investigación es de tipo descriptivo simple. Constituido por 60 agentes policiales. Los participantes fueron evaluados con el inventario de estrés de Melgosa y la escala de autoevaluación de Ansiedad de Zung. El resultado fue que en los participantes el estrés en el nivel normal se

encuentra en un 33%, el estrés en el nivel bajo 38%, el estrés en el nivel elevado es un 4% y en ausencia de estrés 20%. Y el 100% de la población se encuentra en un nivel normal de ansiedad.

Rodríguez (2016) realizó una investigación donde el objetivo fue determinar la relación existente entre los rasgos de personalidad y la inteligencia emocional en el personal de serenazgo y policía municipal integrantes del personal de seguridad ciudadana de la ciudad de Huancayo. La investigación fue de diseño descriptivo, - correlacional., conformados por 114 miembros, escogidos de forma probabilística. Los instrumentos aplicados fueron, el Inventario Clínico Multiaxial de Millón II para los rasgos de personalidad, y el inventario de Inteligencia Emocional de Baron para manejo emocional. Entre los resultados, se tiene que los rasgos de personalidad en los miembros de serenazgo y policía municipal es el dependiente 23 %, narcisista 20 %, compulsivos 19 %, agresivo sádico 18 %, esquizoide 6 %, evitativo 4 %, histriónico 3 %, pasivo agresivo 2 %, y auto derrotista 2 %; respecto al manejo emocional tiene un buen auto concepto 53 %, mantiene buenas relaciones interpersonales 63 %, adecuada adaptabilidad 93 %, controlan sus impulsos 55 %, son felices 76%. En conclusión, los rasgos de personalidad guardan relación directa y positiva con la inteligencia emocional.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Inteligencia

Por otro lado, Wechsler (1994) nos menciona que la inteligencia es la capacidad agregada o global de la persona, la cual actúa con el propósito de pensar de manera razonable manejando situaciones relacionadas a su entorno.

Stenberg (1985) en su Teoría Triárquica de la Inteligencia nos menciona tres categorías para describir la inteligencia:

- Inteligencia componencial-analítica: es la capacidad donde se planificar, ejecutar y se logra el conocimiento deseado.

- La Inteligencia experiencial-creativa: es la habilidad basada en la experiencia para tratamiento de la novedad y la automotivación de procesos psíquicos
- Inteligencia contextual-práctica: relacionada con la conducta adaptativa a la razón de cambio.

La inteligencia se fue definiendo de muchas maneras, se llamaba lógica, comprensión, razonamiento, etc., se llegó a determinar que la inteligencia se puede describir como la capacidad de adquirir e inferir información reteniendo el conocimiento y aplicarlo en el comportamiento que demostramos dentro de un entorno (wikipedia, 2018)

Gardner (1983) da a conocer que la inteligencia abarca múltiples dimensiones, que combina una variedad de aspectos cognoscitivos con elementos de la inteligencia emocional (o “personal” como él la llamó); esta dimensión comprendía, según él dos componentes generales que refirió como “capacidades intrapersonales” y “habilidades interpersonales”. La inteligencia Interpersonal comprende una capacidad nuclear para sentir distinciones entre los demás: en los estados de ánimo, motivaciones, temperamentos e intenciones. En formas más avanzadas, esta inteligencia permite a un adulto hábil leer las intenciones y deseos de los demás, aunque se hallan desapercibidas.

En la teoría de la modificación cognitiva estructural mencionada por Feuerstein (1990) da a conocer la inteligencia como la comprensión única de los seres humanos para modificar la estructura del funcionamiento cognitivo que ayuda a adaptarse a los cambios de una situación a otra durante su larga vida.

2.2.2. Emoción

Weisinger (1998), explica que en realidad nuestro sistema emocional tiene otro componente: el contexto o la formación emocional. Comprende nuestra educación, nuestras creencias, las experiencias que hemos tenido, todo lo que nos hace ser quienes somos en la actualidad. Una riña con nuestra esposa antes de ir al trabajo nos puede tener deprimidos todo el día, las órdenes recibidas en la niñez nos puede convertir en seres pasivos con tendencia a suprimir las emociones, y

el abuso físico al que nos sometió nuestro padre puede hacer que sintamos nuestra cólera permanente contra los jefes masculinos, con esto podemos decir que la inteligencia emocional es aprendida a lo largo de nuestra vida.

Para Bisquerra (2000) la emoción es un estado complejo del organismo caracterizado por una excitación o perturbación que predispone a la acción. Las emociones se generan como respuesta a un acontecimiento externo o interno. Un mismo objeto puede generar emociones diferentes en distintas personas.

Goleman (2005), nos dice que la emoción se refiere a un sentimiento, los estados biológicos, psicológicos y el tipo de tensión a la acción que lo caracteriza. Todos somos conscientes de nuestras decisiones y acciones esto depende tanto de los sentimientos como pensamientos, a veces depende más de los primeros.

Pérsico (2007) nos dice que las emociones son el paso del tiempo, apenas ha variado ya que siempre suelen aparecer de la misma manera; lo que sí ha cambiado es la forma de afrontar las situaciones que presenta cada individuo, con el transcurso de los años aprendió a controlarlo y ahora no saltamos determinados límites.

2.2.2.1 Modelo de las competencias emocionales.

Este modelo comprende una serie de competencias que facilitan en las personas el adecuado manejo de las emociones (Boyatzis, Goleman, Rhee, 2000). De esta manera se formula la inteligencia emocional en términos de una teoría del desarrollo y propone una teoría de desempeño aplicable de manera directa al ámbito laboral y organizacional, centrado en el pronóstico de la excelencia laboral. Por ello, esta perspectiva está considerada una teoría mixta, basada en la cognición, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y neurociencia; es decir, incluye procesos psicológicos cognitivos y no cognitivos (Mayer et al, 2001).

Los componentes que constituyen este modelo según Goleman (1995) son:

- Conciencia de uno mismo: es la conciencia que una persona posee.
- Autorregulación: es el control de estados, impulsos internos y recursos internos.
- Conciencia social: se refiere al conocimiento de los sentimientos, preocupaciones y necesidades de los demás.
- Habilidades sociales: es la habilidad para manejar adecuadamente las relaciones y de esta manera construir saludables lazos sociales.

2.2.3. Inteligencia emocional

Goleman (2001), Explica que entre las características de la inteligencia emocional se encuentra algunas habilidades que nos permita motivarnos a nosotros mismos y preservar frente a la frustración, controlar nuestras pulsiones y poner en condiciones de deferir nuestras fuentes de gratificación; regulando nuestro humor y obrando, evitando que nos afecte el estrés. Se trata de ser empáticos y seguir esperando de la vida. Las personas emocionalmente desarrolladas gobiernan adecuadamente sus emociones y que también saben interpretar y relacionarse efectivamente con las emociones de los demás, disfrutan de una situación ventajosa en todos los dominios de la vida. Estas personas suelen sentirse más satisfechas, son más eficaces y más capaces de dominar los hábitos mentales que determinan la productividad. Quienes, por el contrario, no pueden controlar su vida emocional, se debaten en constantes luchas internas que sacaban su capacidad de trabajo y les impide pensar con suficiente claridad.

Weisinger, (1994, p14) nos dice que “la inteligencia emocional es, en pocas palabras, el uso inteligente de las emociones: de forma intencional, hacemos que nuestra emoción trabaje para nosotros, utilizándolos con el fin

de que nos ayude a guiar nuestro comportamiento y a pensar de manera que mejore nuestros resultados”.

Salvador (2010, p17) “nos da a conocer que la inteligencia emocional puede definirse como un conjunto de habilidades como ser capaz de motivarse y persistir frente a las decepciones, controlar el impulso y demorar la gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar, mostrar empatía y abrigar esperanzas. Se trata de ser capaz de darnos cuenta de pensar que pensamos, una capacidad tal vez única de nuestra especie. Más aun la capacidad consciente, ósea, pensar en la propia mente, permite pensar en los propios sentimientos, de manera más precisa podemos sentir que sentimos”.

Salovey y Meyer (1990), sostienen que la inteligencia emocional es una secuencia de habilidades que sirven para apreciar y expresar de manera justa nuestras propias emociones y la de los otros para encontrar nuestra sensibilidad para motivarnos, planificar y realizar de manera cabal nuestra vida, los autores nos brindan las siguientes características:

- Conocer nuestras propias emociones, se trata de la conciencia de uno mismo, esto es reconocer un sentimiento mientras que este ocurre.
- Mejorar las emociones, podrían entenderse como controlar los sentimientos para que sean adecuados, lo cual requiere una conciencia de uno mismo.
- Controlar la propia emoción, entendida como ordenar las emociones al servicio de un objetivo para prestar atención a la auto-motivación y dominio, al mismo tiempo para la creatividad
- Reconocer emociones de los demás, la empatía es la habilidad fundamental de las personas los individuos que muestran esta predisposición suelen ser más sensibles a las señales sociales que indican lo que otros necesitan.

- Manejar las emociones, se entiende como dominar las emociones de los demás. (Salvador 2010).

2.2.3.1. Modelo de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey (1997).

Este modelo está compuesto de cuatro etapas de capacidades emocionales, cada una de las cuales se construye sobre la base de las habilidades logradas en la fase anterior.

La primera capacidad es la percepción, a medida que el individuo madura, esta habilidad se refina y aumenta el rango de las emociones que pueden ser percibidas. Posteriormente, las emociones son asimiladas en el pensamiento e incluso pueden ser comparadas con otras sensaciones o representaciones, una vez que la emoción está conscientemente evaluada, puede guiar la acción y la toma de decisiones. En la tercera etapa, las reglas y la experiencia gobiernan el razonamiento acerca de las emociones. Finalmente, las emociones son manejadas y reguladas en la cuarta etapa, en términos de apertura y regulación de los sentimientos y emociones con el fin de producir un crecimiento personal y en los demás (Gabel, 2005).

a). Percepción, evaluación y expresión de la emoción.

Mayer y Salovey (1997, p.3) nos dice “La habilidad para reconocer nuestras emociones y la de los demás, con sus correspondientes correlatos físicos. Así como también para expresar nuestras emociones en el momento y de la forma adecuada”.

b). Facilitación emocional del pensamiento.

Mayer y Salovey (1997, p.3). sostienen que “las emociones dirigen la atención a la información más relevante; lo cual modula los cambios en el individuo. Los estados emocionales se diferencian y fomentan métodos de solución de problemas, por ejemplo, la felicidad facilita el razonamiento inductivo y la creatividad”.

c). Entendimiento y análisis de las emociones.

Mayer y Salovey (1997, p.3) nos dice que “la habilidad para describir las emociones y reconocer las representaciones de estas en las palabras. Interpretar los significados de las emociones y entender los sentimientos”.

d). Regulación de la emoción.

Mayer y Salovey (1997, p.3) explican que “la habilidad para estar abierto a los sentimientos, tanto a los placenteros como a los negativos. Emplear reflexivamente o desprenderse de una emoción, dependiendo de su naturaleza informativa o utilitaria. Monitorear reflexivamente las emociones personales; así como el reconocimiento de cuán claras, influenciadas o razonables son (Mayer y Salovey 1997, p.3).

Posteriormente Mayer y Salovey (1997), desarrollaron la inteligencia emocional percibida, el cual se basa en el modelo de cuatro habilidades. Presenta 3 factores.

• **La Atención emocional:**

El factor de atención emocional es donde se perciben los sentimientos propios en el mismo momento en el que se dan.

Maneja dos capacidades: La percepción emocional busca que la persona dirija y mantenga la atención sobre uno mismo y la percepción emocional interpersonal que consiste en disponer de una óptima conciencia de las emociones de los demás, es decir poder identificar las señales corporales de los otros.

Es decir, la percepción, no es como tomar una foto y verla, sino es el acto físico de percibir actitudes sensoriales, es el conocimiento de las respuestas sensoriales a los estímulos que las excitan.

• **La Claridad emocional:**

Es la habilidad para Identificar y comprender los propios estados emocionales reconociendo la causa que los genera. Presenta una competencia personal que es la integración de la emoción y la razón, y una competencia social que es la empatía.

Al integrar la emoción con el razonamiento lo que permite es contar con un razonamiento más inteligente y por ende tomar decisiones más acertadas,

- **La reparación de las emociones:**

Es la capacidad que tiene la persona de impedir los efectos negativos de esa emoción y utilizar los aspectos positivos que permiten conocer y comprender la emoción con la finalidad de actuar sin perjudicarse.

La reparación emocional va dirigida hacia uno mismo y hacia los demás. Hacia uno mismo permite la capacidad de generar repuestas emocionales acertadas en base a nuestra experiencia. Hacia los demás permite la resolución de conflictos a través de la capacidad de saber escuchar y saber responder en el momento oportuno.

2.2.3.2. Modelo de Inteligencia emocional y social de Barón

El modelo de está compuesto por cinco elementos: el componente intrapersonal, que reúne la habilidad comprensión emocional de sí mismo ,asertividad, auto concepto, autorrealización e independencia; el componente interpersonal, que implica la habilidad de empatía, relaciones interpersonales y responsabilidad social; El componente de adaptabilidad, que involucra solución de problemas, prueba de realidad y flexibilidad; el componente de manejo de estrés, que involucra tolerancia al estrés y control de impulsos y por último el componente de estado de ánimo (Gabel, 2005).

1. Componente Intrapersonal:

Dentro de este componente se encuentran aquellas personas que están en contacto con sus sentimientos, que se sienten bien acerca de sí mismos y se sienten positivos en lo que están desempeñando. Es decir, aquellas personas capaces de expresar abiertamente sus sentimientos, ser independientes, fuertes que confían en la realización de sus ideas y creencias. Área que reúne los siguientes subcomponentes:

- **Comprensión Emocional de Sí Mismo (CM):** Es la capacidad que muestra una persona de reconocer sus propios sentimientos y

emociones, saber diferenciar entre ellos; conocer lo que se está sintiendo y por qué; saber que ocasionó dichos sentimientos.

- **Asertividad (AS):** Es la habilidad para expresar sentimientos, pensamientos y creencias sin dañar los sentimientos de los demás.

- **Auto concepto (AC):** Es la capacidad que muestra una persona de autor respetarse y aceptar los aspectos percibidos como positivos y negativos, así como también las propias limitaciones y potencialidades. Este componente conceptual de la inteligencia emocional está relacionado con los sentimientos de seguridad, fuerza interior, auto seguridad, autoconfianza y los de auto adecuación.

- **Autorrealización (AR):** Es la capacidad que tiene una persona para desarrollar sus propias capacidades potenciales. Este componente de la inteligencia emocional se manifiesta al involucrarse en proyectos que conduzcan a una vida más plena, provechosa y significativa. La autorrealización es un proceso dinámico progresivo de esfuerzo por lograr el máximo desarrollo de las propias aptitudes, habilidades y talentos del individuo. La autorrealización está relacionada con los sentimientos de autosatisfacción.

- **Independencia (IN):** Es la capacidad para guiarse y controlarse a sí mismo en su forma de pensar, comportarse y mostrarse libre de cualquier dependencia emocional. Las personas independientes confían en sí mismas al momento de considerar y tomar decisiones importantes. Sin embargo, al final, podrían buscar y tener en cuenta las opiniones de los demás antes de tomar la decisión correcta por sí mismos; el consultar con otras personas no es necesariamente una Señal de dependencia. En esencia, la independencia es la capacidad de desempeñarse autónomamente en contraposición a la necesidad de protección y apoyo.

2. Componentes Interpersonales (CIE):

Componente que muestra las habilidades y el desempeño interpersonal; es decir individuos responsables y confiables que cuentan con buenas habilidades sociales.

Empatía (EM): Es la capacidad que muestra una persona de ser consciente, entender y apreciar los sentimientos de los demás.

Relaciones Interpersonales (RI): Implica la capacidad de establecer y mantener relaciones mutuamente satisfactorias que están caracterizadas por la intimidad, el dar y recibir afecto.

Responsabilidad Social (RS): Significa tener la habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, colabora y que es un miembro constructivo del grupo social. Implica actuar en forma responsable aún si esto significa no tener algún beneficio personal.

3. Componentes de adaptabilidad (CAD):

Este componente ayuda a conocer cuán exitosa es una persona para adecuarse a las exigencias del entorno, lidiando de manera efectiva las situaciones. Dentro de esta área se reúnen los siguientes subcomponentes:

Solución de Problemas (SP): Es la habilidad para identificar y definirlos problemas como también para implementar soluciones efectivas.

Prueba de la Realidad (PR): Comprende la habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en la realidad existe (lo objetivo). Involucra el “captar” la situación inmediata, intentando mantener la situación en la perspectiva correcta y experimentando las cosas como en realidad son, sin soñar con respecto a ellas.

Flexibilidad (FL): Es la capacidad que tiene una persona para realizar un ajuste adecuado de sus emociones, pensamientos y conductas ante diversas situaciones y condiciones cambiantes; esto implica adaptarse a las circunstancias impredecibles es decir ser tolerantes a distintas ideas.

4. Componentes Del Manejo Del Estrés (CME):

Este componente muestra cuanto puede ser capaz una persona de resistir a la tensión sin perder el control. Llegando a ser por lo general calmados, rara vez impulsivos, así como trabajar bajo presión realizando bien sus labores en esta situación. Reúne los siguientes sub-componentes:

Tolerancia al estrés (TE): Es la habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes, y fuertes emociones sin desmoronarse, enfrentando activa y positivamente a la tensión.

Control de los Impulsos (CI): Consiste en la habilidad para resistir o postergar un impulso o arranque para actuar y controlar nuestras emociones, es decir aceptar nuestros impulsos agresivos, estando sereno y controlando la agresión, la hostilidad y la conducta irresponsable.

5. Componentes de estado de ánimo general (CAG):

Este componente tiene que ver con la capacidad de un individuo para disfrutar de la vida, así como la visión que tiene de la misma y el sentimiento de contento en general. Esta área reúne los siguientes subcomponentes:

Felicidad (FE): Es la capacidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros, para divertirse y expresar sentimientos positivos.

Optimismo (OP): Es la capacidad de encontrar el lado más provechoso de la vida y mantener una actitud positiva, aún en la adversidad.

• **Importancia de la Inteligencia emocional.**

Los modelos presentados por diversos autores tienen en común que la inteligencia emocional es importante porque implica la capacidad de identificar y discriminar nuestras emociones y de los demás, la capacidad de manejar y regular esas emociones y utilizarlas de forma adaptativa.

A lo largo del tiempo se ha comprobado que no solo es importante el coeficiente intelectual, sino que la inteligencia emocional también es esencial para el éxito profesional (Goleman, 1995).

Las competencias emocionales ponen el énfasis en la interacción entre persona y ambiente, y como consecuencia confiere más importancia al aprendizaje y al desarrollo. Las competencias emocionales tienen unas implicaciones psicopedagógicas inmediatas. La educación emocional tiene como objetivo el desarrollo de las competencias emocionales. Incluye los aspectos psicopedagógicos de fundamentación, análisis de necesidades, formulación de objetivos, diseño de programas, aplicación de actividades, técnicas y estrategias metodológicas, evaluación de programas, etc. (Bisquera, 2000)

2.2.4. Inteligencia emocional en el trabajo

Weisinger (1998) nos menciona que prefirió centrarse en la aplicación específica de la inteligencia emocional en el trabajo, es ahí donde ha observado que es más necesario. Nos dice que casi por 20 años ejerció la asesoría en psicología en docenas de empresas y organizaciones publicas, donde ha comprobado que la falta de inteligencia emocional disminuye el desarrollo y el éxito tanto de los trabajadores como de las empresas, el uso de la inteligencia emocional genera resultados productivos tanto a nivel individual como empresarial.

“Las habilidades de la inteligencia emocional son sinérgicas respecto de las cognitivas y los trabajadores "estrella" tienen unas y otras. Porque el hecho es que, cuanto más complejo sea un determinado trabajo, mayor es la importancia de la inteligencia emocional, aunque sólo sea porque su deficiencia puede obstaculizar el uso de la experiencia o la inteligencia técnica que tenga la persona. Consideremos, por ejemplo, el caso de un ejecutivo que tuvo que hacerse cargo de una empresa familiar valorada en sesenta y cinco millones de dólares y que fue el primer presidente ajeno a la familia. Aplicando un método de entrevista que trataba de evaluar la capacidad del ejecutivo para manejar la complejidad cognitiva, cierto investigador determinó que su capacidad se hallaba en un "nivel seis", un nivel sumamente elevado que le convertía —al menos en teoría— en una persona lo bastante inteligente como para alcanzar el nivel de director general de las empresas más importantes o incluso llegar a ser presidente del país. Pero la entrevista, sin embargo, no tardó en evidenciar el motivo por el que había abandonado su anterior trabajo, ya que había sido despedido por no haber sabido enfrentarse a sus subordinados, a quienes todavía seguía responsabilizando de su despido”, (Goleman 1998, pg. 30).

Goleman (1998), muestra que la inteligencia emocional determina la capacidad potencial de que dispondremos para aprender las habilidades prácticas basadas en uno de los siguientes cinco elementos compositivos: la conciencia de uno mismo, la motivación, el autocontrol, la empatía y la capacidad de relación. Nuestra competencia emocional, por su parte, muestra hasta qué punto hemos sabido trasladar este potencial a nuestro mundo laboral. El buen servicio al cliente, por ejemplo, es una competencia emocional basada en la empatía y, del mismo modo, la confianza es una competencia basada en el autocontrol o en el hecho de saber controlar adecuadamente nuestros impulsos y nuestras emociones. Y tanto el servicio al cliente como la responsabilidad son competencias que pueden hacer que la gente sobresalga en su trabajo.

Las emociones desempeñan un papel importante en el ámbito laboral. De la ira al entusiasmo, de la frustración a la satisfacción, cada día nos enfrentamos a emociones propias y ajenas en el trabajo. La clave está en utilizar las emociones de forma inteligente, que es lo que realmente queremos decir con inteligencia emocional: hacer, deliberadamente, que nuestras emociones trabajen en beneficio propio, de modo que nos ayude a controlar nuestra conducta y nuestros pensamientos para obtener mejores resultados (Vergara, 1998).

En el artículo de Núñez (2002), nos da a conocer que la inteligencia emocional en el trabajo es una capacidad compleja integrada por un conjunto de actitudes y habilidades que determinan la conducta individual, reacciones, estados mentales, estilo de comunicación, niveles de autoestima, etc. Estos factores afectan de manera directa el éxito, así como la satisfacción personal y social de los empleados en la organización.

2.2.5. Seguridad ciudadana.

En la década de los años 80, la concentración y de esfuerzos y métodos de la policía nacional en la lucha contra el terrorismo creó un vacío en la atención policial de la seguridad ciudadana. La ausencia de servicios policiales en las calles incrementó el sentimiento de inseguridad y desprotección por la acción brutal del terrorismo y por el creciente de la delincuencia común, hecho que dio lugar al desmedido afán de contratar policías privados y medios electrónicos en urbanizaciones con mayores recursos económicos. Esta situación permitió el surgimiento y desarrollo de los servicios de serenazgo como una respuesta positiva y de los gobiernos locales frente al estado de inseguridad existente. Estos fueron concebidos como servicios individualizados de custodia y seguridad empleando en sus inicios empleando en sus inicios al personal policial de franco y vacaciones que voluntariamente deseaban prestarlos, previo pago de un incentivo económico. La cooperación policía nacional- municipalidades para la seguridad ciudadana, a través del serenazgo se entiende como apoyo mutuo interinstitucional. Las municipalidades aportan recursos materiales y

humanos para apoyar a la policía nacional para el cumplimiento de sus acciones específicas de patrullaje y la policía nacional apoya con la presencia de su personal activo (Mejia, 2017).

Según Silva (2019), trata de resolver los problemas de inseguridad ciudadana del país de manera inteligente, protegiendo a la víctima, eliminando la impunidad y combatiendo las causas de origen del crimen y la violencia en nuestro país que son: el considerable desempleo juvenil, la deserción escolar, las altas tasas migratorias, la presencia del crimen organizado asociado al narcotráfico, la desintegración de los núcleos familiares y, en general, la falta de igualdad de oportunidades. Ante ello no vemos con claridad una lucha frontal con la cual todos estaríamos de acuerdo.

El sistema nacional de seguridad ciudadana (SINASEC) crea la ley N° 2733, en la cual se considera que la seguridad ciudadana es la acción integrada que desarrolla el estado, con la colaboración de la ciudadanía, para asegurar la convivencia pacífica, erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos, así como para contribuir a la prevención de la comisión de los delitos y faltas. El reglamento de la SINASEC fue aprobado mediante el decreto supremo 012-2003- INE, precisa que su orientación es la protección del libre ejercicio de los derechos y libertades además de garantizar la seguridad, paz, tranquilidad, cumplimiento y respeto de las garantías individuales y sociales (Plan nacional de seguridad ciudadana 2013-2018).

Según el artículo 44 de nuestra constitución política del Perú, nos menciona que, son deberes primordiales del estado defender la soberanía nacional, garantizar la plena vigencia de los derechos humanos, proteger a la población de amenazas contra su seguridad y promover el bienestar general que se fundamenta en la justicia, en el desarrollo integral y equilibrio de la nación, de igual manera la ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana N° 27933 fue creado con la finalidad de contribuir a garantizar

la paz, tranquilidad y a reducir o neutralizar la criminalidad y delincuencia a nivel nacional, mediante una adecuada política de prevención multisectorial y control de la violencia, que permitan que las personas puedan desarrollar sus actividades libres de riesgos y amenazas (Constitución política del Perú, 1996).

2.2.6. Serenos

Marta Hildebrandt da a conocer a los serenos como sustantivo, en España era conocido como el vigilante nocturno que hace rondas para garantizar la seguridad de los vecinos. En el Perú y en Bolivia, el sustantivo sereno ha extendido su significado hasta designar al vigilante diurno o nocturno encargado de cooperar con los vecinos y ponerlos en relación con la policía en caso necesario. Su función se conoce, en estos países, como serenazgo.

La cooperación de la Policía Nacional y Municipalidades para la seguridad ciudadana, a través del Serenazgo se entiende como un apoyo mutuo interinstitucional. Las municipalidades aportan recursos materiales y humanos para apoyar a la Policía Nacional para el cumplimiento de sus acciones específicas de patrullaje y la Policía Nacional apoya con la presencia de su personal activo.

Sereno era el encargado de vigilar las calles y regular la iluminación en horario nocturno; y, en algunos casos, de abrir las puertas. Solía ir armado con una porra o chuzo, y usaba un silbato para dar la alarma en caso necesario. Esta figura existió en España y en algunos países de Sudamérica. En Perú se denomina serenazgo a su servicio. Era obligación de los serenos recorrer continuamente las calles de su demarcación, en los puntos que tienen designados guardarla de ladrones y malhechores, evitar las pendencias aun cuando fueran domésticas; observar los incendios avisando inmediatamente, hacer que se recojan cuantas personas encontraren abandonadas en la calle; prestar auxilio a las que se lo pidieren y dispensar su favor y servicios en las casas que los necesitaren. En casos dados debían

favorecerse unos a otros llamándose con ciertas señales dadas por un silbato que llevaban a este efecto. En su recorrido, anunciaban la hora y la variación atmosférica.

Prado (2011), sostiene en cuanto al perfil que debe tener un miembro del serenazgo, es indispensable estandarizar la capacitación y diseñar una estrategia común de intervención, para evitar que se formen islas, con un manejo distinto y una lógica diferente. La preparación debe ir más allá de las formas clásicas de selección y de formación de personal. Para prevenir casos de abuso de autoridad o uso desproporcionado de la fuerza que, aunque son aislados, enturbian esa labor y lo que es peor, quedan sin ser denunciados.

Psicólogo y jefe del área de recursos humanos de la municipalidad de San Isidro, Johnny Anaya, sostiene que, mediante las baterías psicológicas, que son instrumentos psicométricos, se mide la inteligencia, personalidad y habilidades específicas del efectivo. La evaluación de personalidad permite medir el grado de madurez emocional, control de impulsos, tolerancia de la frustración, adaptación al cambio, entre otros factores. La medición de inteligencia verifica el nivel promedio de coeficiente intelectual.

2.2.6.1. FUNCIONES DE SERENOS DE HUÁNUCO:

Según D PERÚ (2018):

- Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar el cumplimiento de las funciones de vigilancia, seguridad ciudadana, de orientación y guía a la población en general.
- Elaborar y presentar para su aprobación el Reglamento Interno de Seguridad Ciudadana y Policía Municipal, en donde debe detallarse y complementarse todo lo relacionado a la jerarquía, niveles, requisitos, funciones y responsabilidades del personal bajo su mando

- Velar y mantener la disciplina y responsabilidad durante la permanencia en el servicio del personal a su cargo.
- Cuidar que el personal preste el servicio con las prendas y útiles reglamentarias, velando por su buena conservación.
- Exigir al personal dar cuenta pormenorizada de las ocurrencias del servicio al término de su labor, en forma diaria.
- Efectuar estudios y proponer permanentemente alternativas para la solución y mejoramiento administrativo.
- Verificar y controlar el seguimiento ordenado relacionado a brindar seguridad y tranquilidad a los vecinos de la jurisdicción basándose con participación del personal de la Sub. Gerencia de Seguridad Ciudadana y Policía Municipal.
- Otras funciones que le asigne el Gerente de Servicios a la Ciudadanía y Media Ambiente.

2.2.6.2. FUNCIONES DE SERENOS DE HUANCAYO:

Según D PERÚ (2018):

- Velar por la tranquilidad, orden, seguridad y una buena convivencia en el distrito.
- Realizar labores de ronda y patrullaje en general, sea a pie o en vehículos motorizados en coordinación con la Policía Nacional del Perú.
- Cumplir con el Reglamento Interno de Trabajo y procedimientos que dicte la Municipalidad conforme a ley.
- Orientar al ciudadano en caso requiera de algún tipo de información.
- Brindar asesoría en temas que competen al Comité de Seguridad Ciudadana y a las Juntas Vecinales acreditadas por la Municipalidad.

2.2.6.3 SERENOS A NIVEL NACIONAL:

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) dio a conocer los resultados del Registro Nacional de Municipalidades (RENAMU) 2016, el cual revela que, en junio del 2016, a nivel nacional, el número de efectivos de serenazgo aumentó en 4,3%, en comparación con lo registrado en diciembre de 2015; haciendo un total de 26 mil 690 efectivos, de los cuales, 22 mil 769 son hombres y 3 mil 894 mujeres. El mayor número de efectivos se concentra en la provincia de Lima (10 mil 869), seguido por los departamentos de La Libertad (1 mil 589), Cusco (1 mil 512) y Piura (1 mil 413).

El jefe del INEI, Dr. Aníbal Sánchez, explicó que el RENAMU recopila información de 196 municipalidades provinciales y 1 mil 655 distritales, con la finalidad de generar indicadores de gestión que apoyen la planificación y la adecuada toma de decisiones para el desarrollo regional y local.

2.3. Definiciones Conceptuales

✎ **Trabajadores Serenos:** Según la ley N° 27972 - ley orgánica de municipalidades- en su artículo 37 expresa o establece que “(...). Los obreros que prestan sus servicios a las municipalidades son servidores públicos sujetos al régimen laboral de la actividad privada, reconociéndoles los derechos y beneficios inherentes a dicho régimen”. Así mismo, el tribunal constitucional “Ha establecido que los serenos municipales son obreros” (Republica, 2003)

✎ **Inteligencia Emocional:** BarOn (1997) sostiene que la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades emocionales, personales e interpersonales, que influyen en nuestras habilidades generales.

Inteligencia emocional que consiste en la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir

los propios pensamientos y acciones. De esta manera una persona puede guiar su accionar para obtener el mayor provecho de su conocimiento intelectual y emocional.

2.4. SISTEMA DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ITEMS	INSTRUMENTO
Inteligencia emocional	Intrapersonal	-Conocimiento emocional de sí mismo. -Asertividad. -Auto concepto. -Autorrealización. -Independencia.	Ítems 7, 9, 23, 35, 52, 63, 116, 22, 37, 67, 82, 96, 111, 126, 11, 24, 40, 56, 70, 85, 100, 114, 6, 21, 36, 51, 66, 81, 95, 110, 125, 3, 19, 32, 48, 92, 107, 121 de Ice de Baron	ICE DE BARON
	Interpersonal	-Relaciones Interpersonales. -Responsabilidad social. -Empatía.	Ítems 10, 31, 39, 55, 62, 69, 84, 99, 113, 128, 16, 30, 46, 61, 72, 76, 90, 98, 104, 119, 18, 44, 124 del Ice de Baron.	
	Adaptabilidad	-Solución de problemas. -Prueba de la realidad. -Flexibilidad.	Ítems 1, 15, 29, 45, 60, 75, 89, 118, 8, 38, 53, 68, 83, 88, 97, 127, 14, 28, 43, 59, 74, 87, 103, 131 del Ice de Baron	
	Manejo de las emociones	-Tolerancia al estrés.	Ítems 4, 20, 33, 49, 64, 78, 93, 108, 122, 13, 27, 42, 58, 73, 86, 102,	

		-Control de impulsos.	117, 130,123,129,132,133 del ice de BarOn.	
	Estado de ánimo general	-Felicidad. -Optimismo.	Ítems,2,17,47,77,9, 105,120,26,54,80,106, 5,12,25,94,101,109,34, 41,50,57,65,71,79,112, 115 del ice de BarOn.	
Variable Sociodemográfica	Sub variable Demográfica	<ul style="list-style-type: none"> • Datos generales: • Sexo • Lugar de nacimiento • Edad • Estado civil • N° de hijos • Profesión • Grado de instrucción: 	Ítems 1,2,3,4,5,6,7,8 de la ficha sociodemográfica	FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

2.5 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES

Inteligencia Emocional: Puntajes obtenidos por los serenos a las preguntas del inventario ICE-BARON.

2.6. Hipótesis:

2.6.1. Hipótesis General

Hi: Existen diferencias estadísticamente significativas entre la Inteligencia emocional de los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo.

Ho: No existen diferencias estadísticamente significativas entre la Inteligencia emocional de los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo.

2.6.2. Hipótesis Específicas

H_{i1}: Existen diferencias estadísticamente significativas de la dimensión **intrapersonal** entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo.

H_{o1}: No existen diferencias estadísticamente significativas de la dimensión **intrapersonal** entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo.

H_{i2}: Existe diferencia estadísticamente significativa de la dimensión **interpersonal** entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo.

H_{o2}: No existen diferencias estadísticamente significativas de la dimensión **interpersonal** entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo.

H_{i3}: Existen diferencias estadísticamente significativas de la dimensión **adaptabilidad** entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo.

H_{o3}: No existen diferencias estadísticamente significativas de la dimensión **adaptabilidad** entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo.

H_{i4}: Existen diferencias estadísticamente significativas de la dimensión **manejo de emociones** entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo.

H_{o4}: No existen diferencias estadísticamente significativas de la dimensión **manejo de emociones** entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo.

H_{is}: Existen diferencias estadísticamente significativas de la dimensión **estado de ánimo general** entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo.

H_{os}: No existen diferencias estadísticamente significativas de la dimensión **estado de ánimo general** entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. NIVEL, TIPOS Y MÉTODOS:

3.1.1 Nivel:

El nivel es descriptivo, porque tiene como objetivo la descripción de los fenómenos a investigar, tal como es y cómo se manifiesta en el momento de realizarse el estudio y utiliza la observación como método descriptivo, buscando especificar las propiedades importantes para medir y evaluar aspectos, dimensiones o componentes (Sánchez y Reyes, 2006).

3.1.2 Tipo:

Nuestra investigación es de tipo aplicada porque se caracteriza en la aplicación de los conocimientos teóricos de determinada situación y las consecuencias prácticas que de ellas se deriven. Busca conocer para hacer, actuar, construir, modificar. Le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad circunstancial antes del desarrollo de un conocimiento de valor universal (Sánchez y Reyes, 2006).

3.1.3 Método:

Nuestra investigación es de método descriptivo porque consiste en describir e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos relacionados con otros fenómenos tal como serán en el presente. Estudia el fenómeno en su estado actual y su forma natural. El método descriptivo no está dirigido necesariamente hacia la verificación de hipótesis, pudiendo por esto no llegarse a explicar una hipótesis determinada (Sánchez y Reyes, 2006).

3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

Es descriptivo comparativo (Sánchez y Reyes, 2006)

Descriptivo: identifica, describe y analiza los niveles de inteligencia emocional que presentan los serenos de la municipalidad de Huánuco y Huancayo.

Comparativa: establece la diferencia de los niveles de inteligencia emocional en los serenos de la municipalidad distritales de Huánuco y Huancayo.

- **Representación simbólica:**

M1 → O1

O1 ≠ O2

M2 → O2

- **Leyenda:**

M1 = sereno de la municipalidad distrital de Huánuco

M2 = sereno de la municipalidad distrital de Huancayo

O = Inteligencia emocional (ICE de Barón).

3.3 ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se llevará a cabo en el Perú específicamente en los distritos de Huánuco y Huancayo.

El departamento de Huánuco está situado en la parte central del Perú, entre la cordillera occidental y el río Ucayali. Limita por el norte con los departamentos de La Libertad, San Martín; por el este, con el departamento de Loreto, Ucayali; por el sur, con el departamento de Pasco; y por el oeste, con los departamentos de Pasco, Lima y Ancash. Tiene una superficie de 35,315 Km² y se encuentra ubicado a altitud; 1.894 msnm., Huánuco presenta un clima agradable y benigno su clima que el sol brilla todo el año, en un cielo limpio y celeste intenso con una temperatura promedio de 24 °C, en el invierno, es decir en los meses de julio y agosto (21 °C en el día y 17 °C en las noches).

El departamento de Huancayo está situado en la sierra central del Perú y al sur del Valle del Mantaro. Es la ciudad más importante de la sierra central del Perú y está situada al sur del Valle del Mantaro, sus límites son por el sur; con el departamento de Huancavelica. por el norte; con la provincia de Concepción. por el este; con la provincia de Sapito. Por el oeste; con la provincia de Chupaca. Su extensión es de superficie de 319.4 km² y se encuentra ubicado a 3,260 msnm, Huancayo presenta un clima templado, de día por lo general es puro sol el cual no es asfixiante como el clima de Lima y el frío tampoco traspasa paredes y abrigos, con estar algo abrigado es suficiente para no sentir frío con su temperatura máxima de 23° C y mínima de 4 ° C.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1 POBLACIÓN:

La población de estudio fue 290 trabajadores serenos varones y mujeres de los distritos de Huánuco y Huancayo.

Se conoció que el total de serenos en Huánuco son 90 y en Huancayo, 200.

Criterios de inclusión

- Serenos hombres y mujeres que están laborando en las municipalidades Huánuco y Huancayo 2019.
- Serenos hombres y varones que saben leer y escribir

Criterios de exclusión

- Serenos que no saben leer ni escribir.

3.5.2 MUESTRA:

La muestra de nuestra investigación es no probabilística intencional.

Aunque es un estudio censal, según Arias (2012). Es decir, se obtuvo datos de toda la población objetivo. Se recolectó la información de la totalidad de serenos de Huánuco como también de Huancayo.

3.6 INSTRUMENTOS DE ESTUDIO

3.6.1 FICHA TÉCNICA:

Nombre Original: EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory

Autor: Reuven Bar-On

Procedencia: Toronto – Canadá

Adaptación Peruana: Nelly Ugarriza Chávez

Administración: Individual o colectiva. Tipo Cuadernillo.

Duración: Sin límite de tiempo. Aproximadamente de 30 a 40 Minutos.

Aplicación: Sujetos de 16 y más. Nivel lector de 6° grado de Primaria.

Puntuación: Calificación manual o computarizada

Significación: Estructura Factorial: ICE - T- 5 Factores componentes 15 subcomponentes.

Tipificación: Baremos Peruanos.

Usos: Educativo, clínico, jurídico, médico, laboral, y en la investigación. Son potenciales usuarios aquellos profesionales que se desempeñan como consultores de desarrollo organizacional, psicólogos, psiquiatras, médicos, trabajadores sociales, consejeros y orientadores vocacionales.

Materiales: Cuestionario que contiene los ítems del I-CE, Hoja de respuesta, Plantilla de Corrección, Hoja de Resultados y de Perfiles (A, B).

Niveles o rango: Cada ítem estará estructurado en cinco alternativas de respuesta.

- Nunca (1)
 Casi nunca (2)
 A veces (3)
 Casi siempre (4)
 Siempre (5).

El ICE de BarOn: Es una Prueba que mide Inteligencia Emocional, definida por el autor como una variedad de aptitudes, competencias y habilidades no cognoscitivas que influyen en la capacidad de un individuo, para lograr el éxito en su manejo de las exigencias y presiones del entorno. Incluye 133 ítems cortos y emplea un grupo de respuestas de cinco alternativas: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre. La evaluación genera los resultados de tres escalas de validez, un resultado del coeficiente emocional total, resultados de cinco escalas compuestas (Interpersonal, intrapersonal, manejo de tensiones, adaptabilidad y estado de ánimo general) y los resultados de quince sub escalas del CE.

Puntajes estándares	Pautas de Interpretación
130 y más	Capacidad emocional muy desarrollada: Marcadamente alta. Capacidad emocional Inusual.
115 a 129	Capacidad emocional muy desarrollada: Alta, Buena capacidad emocional.
86 a 114	Capacidad emocional adecuada: Promedio.

70 a 85	Necesita mejorar: Baja. Capacidad emocional por debajo del promedio
69 y menos	Necesita mejorar: Muy baja. Capacidad emocional extremadamente por debajo del promedio.

3.6.2 CONFIABILIDAD DE LA PRUEBA.

Para la muestra extranjera los estudios de confiabilidad ejecutados sobre el I-CE en el extranjero se han centrado en la consistencia interna y la confiabilidad re-test. Los coeficientes alfa promedio de Cronbach son altos para casi todos los subcomponentes, el más bajo 0.69 fue Responsabilidad Social y el más alto 0.86 para Compresión de sí mismo.

Para la muestra peruana los coeficientes alfa de Cronbach se observan que la consistencia interna para el inventario total es muy alta 0.93, para los componentes del I-CE, oscila entre 0.77 y 0.91. Los más bajos coeficientes son para los subcomponentes de Flexibilidad 0.48, Independencia y Solución de problemas 0.60. Los trece factores restantes arrojan valores por encima de 0.70.

3.6.3 VALIDEZ DE LA PRUEBA:

Los diversos estudios de validez del I-CE básicamente están destinados a demostrar cuán exitoso y eficiente es este instrumento en la evaluación de lo que se propone (por ejemplo, inteligencia no cognitiva y sus componentes). La prueba chi cuadrado para verificar el ajuste del modelo resultó significativa. De esta manera se verifica la estructura factorial 5 a 1 propuesta por BarOn (1997). Se aprecia que el componente CIA tiene la carga factorial más elevada (0.92) con una proporción de varianza explicada de CEG del 85% seguida de CAG (carga factorial = 0.88; % varianza explicada = 77), CAD (carga factorial = 0.78; % varianza explicada = 61), CIE (carga factorial = 0.68; % varianza explicada = 46) y CME (carga factorial = 0.61; % varianza explicada = 37).

3.7 TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS:

- Se tramitó permiso a las municipalidades distritales de Huánuco y Huancayo, con el objetivo de que nos brinden la facilidad de evaluar el Ice-BarOn a los trabajadores serenos de dichas municipalidades.
- Se administró el Ice - BarOn en las respectivas jurisdicciones, a la totalidad de los serenos.

3.8 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS:

- Se creó una base de datos en Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) de la información recolectada.
- Se procesó mediante el análisis estadístico descriptivo para obtener las medidas de tendencia central (media) y la medida de dispersión (desviación estándar).
- Se determinó la normalidad de los datos recolectados con la prueba de Kolmogorov-Smirnov, debido a que el número de participantes es mayor de 50.
- En el análisis estadístico inferencial, para obtener la comparación de grupos independientes, se utilizó la prueba no paramétrica de Mann-Whitney, debido a que la distribución de datos no es normal según la prueba Kolmogorov-Smirnov.

CAPITULO IV

RESULTADOS

Los resultados obtenidos en la presente investigación se describen y muestran en tablas estadísticas y figuras, las cuales registran los datos correspondientes a las características de la muestra y el análisis de las variables, tanto de manera general, así como de modo específico. En concordancia con lo indicado, pasamos a presentar y describir los datos estadísticos encontrados.

4.1. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Tabla 1

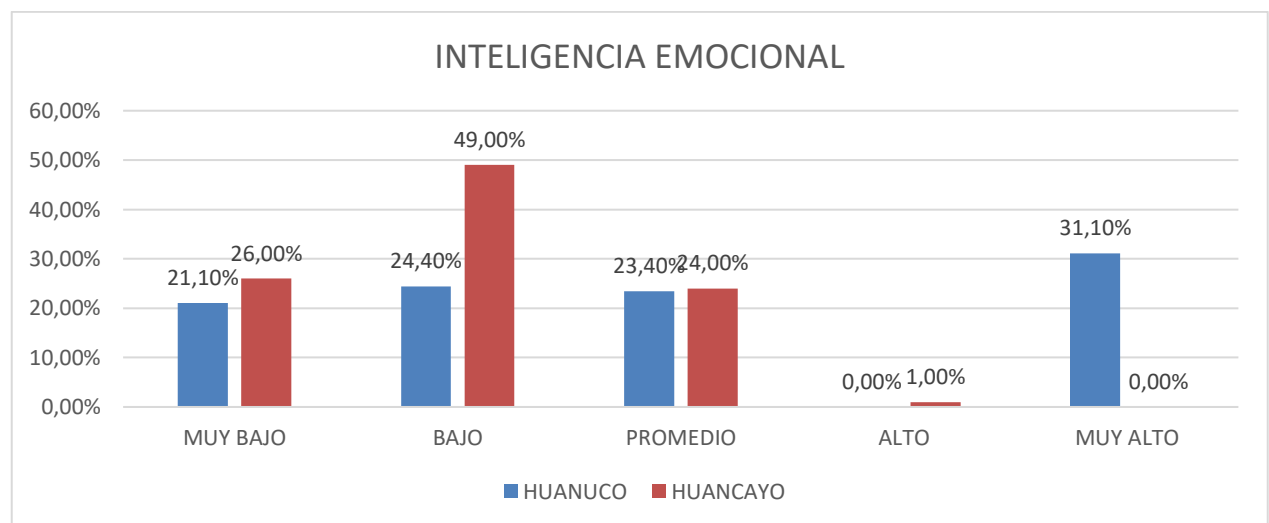
En la tabla 01, se observa los niveles de inteligencia emocional total, Huánuco presenta 31.1% en el nivel muy alto, el 24.4% en el nivel bajo, 23.4% en el nivel promedio, 21.1% en el nivel muy bajo y 0.0% en el nivel alto en comparación de Huancayo, presenta 49% en el nivel bajo, el 26% en el nivel muy bajo, el 24 % se encuentra en el nivel promedio, el 1% en el nivel alto y el 0% en el nivel muy alto.

Niveles de coeficiente emocional total de los serenos de Huánuco y Huancayo 2020

		Serenos de Huánuco		Serenos de Huancayo	
		N°	%	N°	%
CEA. Total	Muy bajo	19	21,1%	52	26%
	Bajo	22	24,4%	98	49%
	Promedio	21	23,4%	48	24%
	Alto	0	0,0%	2	1%
	Muy alto	28	31,1%	0	0,0%
Total		90	100%	200	100%

Figura 1

En la Figura 01, se compara los niveles de inteligencia emocional total, encontrando que en Huánuco el 31.1% se encuentra en el nivel muy alto en comparación a Huancayo el 49% se encuentra en el nivel bajo, esto se debe a la situación marital, experiencias emocionales, expresividad, cultura, educación; se presentan diferentes en ambos grupos. En los resultados de la ficha sociodemográfica aplicada (ver anexo), resulta que en los serenos de Huánuco, en estado civil, hay más casados, frente a los serenos de Huancayo donde hay más convivientes. También otro hallazgo es que los serenos de Huánuco tienen menos número de hijos, frente a los serenos de Huancayo. Mientras es similar el promedio de edad entre los serenos de Huánuco y Huancayo, además que en ambos grupos la mayoría eran varones.

**Tabla 2**

En la tabla 02, se observa los niveles de inteligencia interpersonal, Huánuco presenta 50% en el nivel muy bajo, el 31.1% en el nivel muy alto, 17.8% en el nivel bajo, 1.1% en el nivel muy promedio y 0.0% en el nivel alto en comparación de Huancayo, presenta 69.5% en el nivel muy bajo, el 25.5% en el nivel bajo, el 2.5 % se encuentra en el nivel promedio, el 1.5% en el nivel muy alto y el 1% en el nivel alto.

Serenos de Huánuco y Huancayo, según inteligencia interpersonal 2020

	Serenos de Huánuco		Serenos de Huancayo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	45	50%	139	69.5%
Bajo	16	17.8%	51	25.5%
Promedio	1	1.1%	5	2.5%
Alto	0	0%	2	1.0%
Muy Alto	28	31.1%	3	1.5%
Total	90	100,0	200	100,0

Figura 2

En la Figura 02, se compara los niveles de inteligencia interpersonal, encontrando que en Huánuco el 50% se encuentra en el nivel muy bajo en comparación a Huancayo el 69.5% se encuentra en el nivel muy bajo, esto se debe a que los serenos de Huancayo tienen más personal y no son muy bien capacitados esto demuestra que tienen deficiencia en las habilidades y desempeño interpersonal.

Serenos de Huánuco y Huancayo, según inteligencia interpersonal 2020

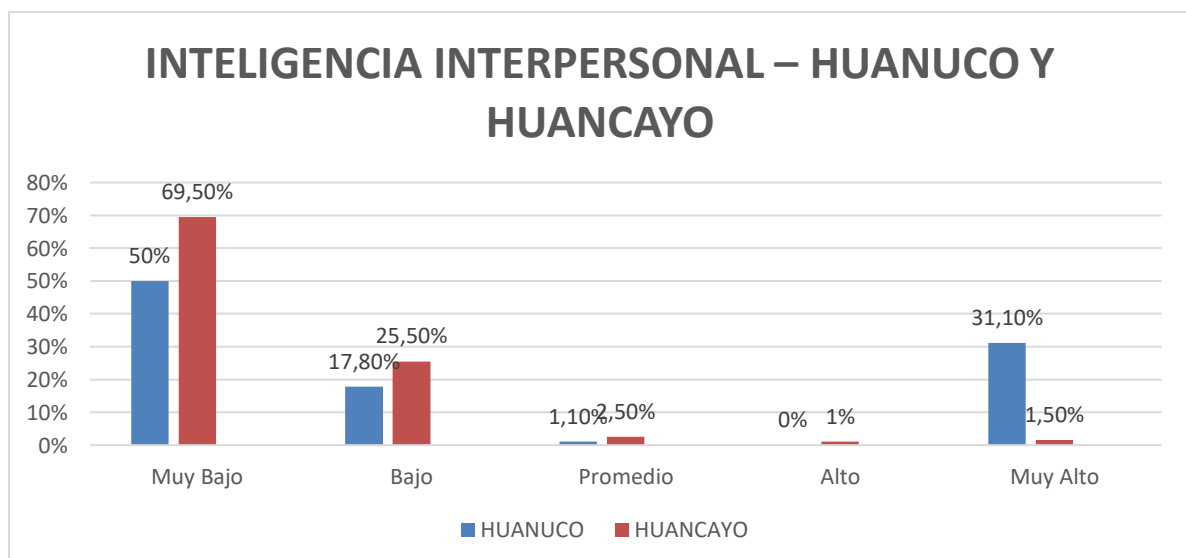


Tabla 3

En la tabla 03, se observa los niveles de inteligencia intrapersonal, Huánuco presenta 54.4% en el nivel promedio, el 18.9% en el nivel bajo, 11.1% en el nivel muy bajo, 7.8% en los niveles alto y muy alto en comparación de Huancayo, presenta 63% en el nivel promedio, el 14% en el nivel alto, el 12 % en el nivel bajo, el 6% en el nivel muy bajo y el 5% en el nivel muy alto.

Serenos de Huánuco y Huancayo, según inteligencia intrapersonal 2020

	Serenos de Huánuco		Serenos de Huancayo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	10	11.1%	12	6.0%
Bajo	17	18.9%	24	12.0%
Promedio	49	54.4%	126	63.0%
Alto	7	7.8%	28	14%
Muy Alto	7	7.8%	10	5%
Total	90	100,0	200	100,0

Figura 3

En la Figura 03, se compara los niveles de inteligencia intrapersonal, encontrando que en Huánuco el 54.4% se encuentra en el nivel promedio en comparación a Huancayo el 63% se encuentra en el nivel promedio, esto se debe a que la mayoría de los serenos son convivientes y tienen más de un hijo esto hace que los trabajadores son capaces de expresar sus sentimientos.

Serenos de Huánuco y Huancayo, según inteligencia intrapersonal 2020

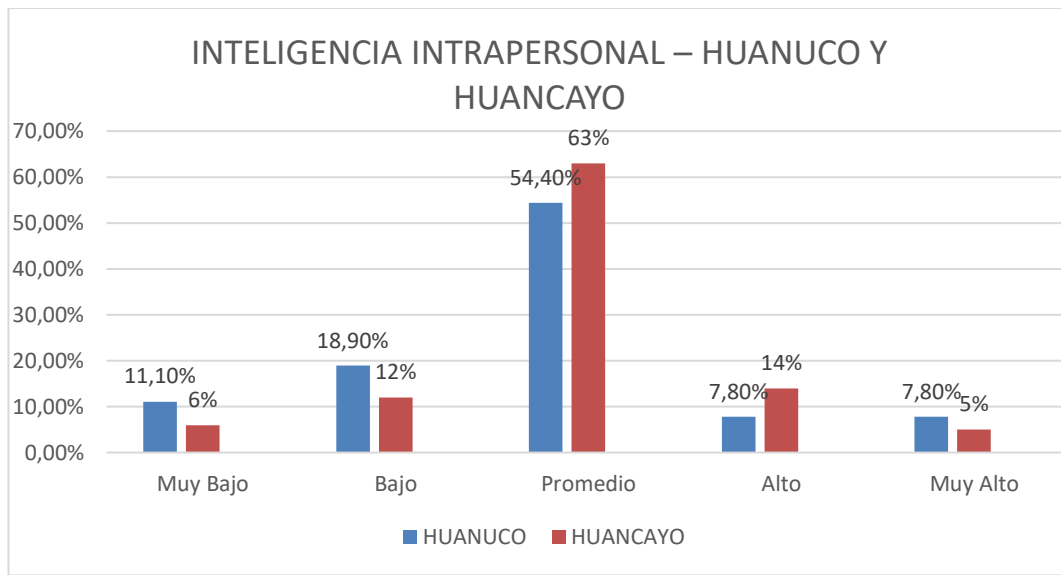


Tabla 4

En la tabla 04, se observa los niveles de inteligencia adaptabilidad, Huánuco presenta 41.1% en el nivel promedio, el 33.3% en el nivel muy bajo, 22.2% en el nivel bajo, 3.3% en el nivel muy alto y 0.0% en el nivel alto en comparación de Huancayo, presenta 39% en los niveles bajo y promedio, el 20% en el nivel muy bajo, el 1.5 % se encuentra en el nivel muy alto, el 0.5% en el nivel alto.

Serenos de Huánuco y Huancayo, según inteligencia adaptabilidad 2020

	Serenos de Huánuco		Serenos de Huancayo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	30	33.3%	40	20%
Bajo	20	22.2%	78	39%
Promedio	37	41.1%	78	39%
Alto	0	0%	1	0.5%
Muy Alto	3	3.3%	3	1.5%
Total	90	100,0	200	100,0

Figura 4

En la Figura 4, se compara los niveles de inteligencia adaptabilidad, encontrando que en Huánuco el 41.1% se encuentra en el nivel promedio en comparación a Huancayo el 39.9% se encuentran en los niveles promedio y bajo, esto se debe a que ambos cuentan con la capacidad de adaptarse a las diferentes exigencias del entorno ya que el lugar no define implementar sus soluciones efectivas.

Serenos de Huánuco y Huancayo, según inteligencia adaptabilidad 2020

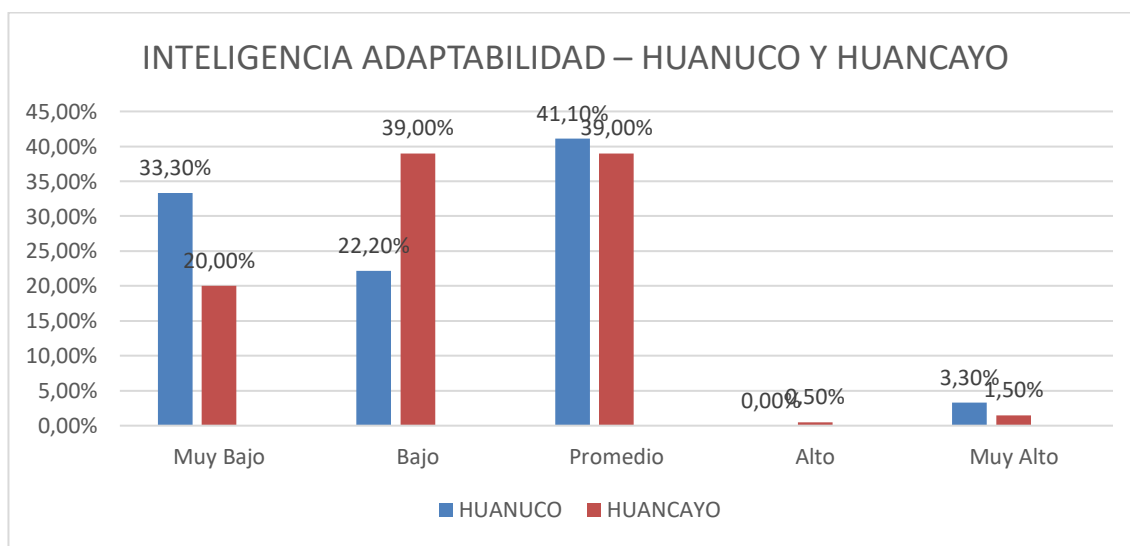


Tabla 5

En la tabla 05, se observa los niveles de inteligencia manejo de tensión, Huánuco presentan 50% en los niveles promedio y bajo, el 0% en los niveles muy alto, alto y muy bajo, en comparación de Huancayo, presenta 39% en los niveles bajo y promedio, el 20% en el nivel muy bajo, el 1.5 % se encuentra en el nivel muy alto, el 0.5% en el nivel alto.

Serenos de Huánuco y Huancayo, según inteligencia manejo de tensión 2020

	Serenos de Huánuco		Serenos de Huancayo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0%	40	20%
Bajo	45	50%	78	39%
Promedio	45	50%	78	39%
Alto	0	0%	1	0.5%
Muy Alto	0	0%	3	1.5%
Total	90	100,0	200	100,0

Figura 5

En la Figura 5, se compara los niveles de inteligencia manejo de tensión, encontrando que en Huánuco el 50% se encuentra en los niveles bajo y promedio en comparación a Huancayo el 39.9% se encuentran en los niveles bajo y promedio, esto se debe a que la mayoría de los serenos son convivientes y tienen más de un hijo llegando a ser por lo general esto hace que los trabajadores son capaces de resistir la tensión.

Serenos de Huánuco y Huancayo, según inteligencia manejo de tensión 2020

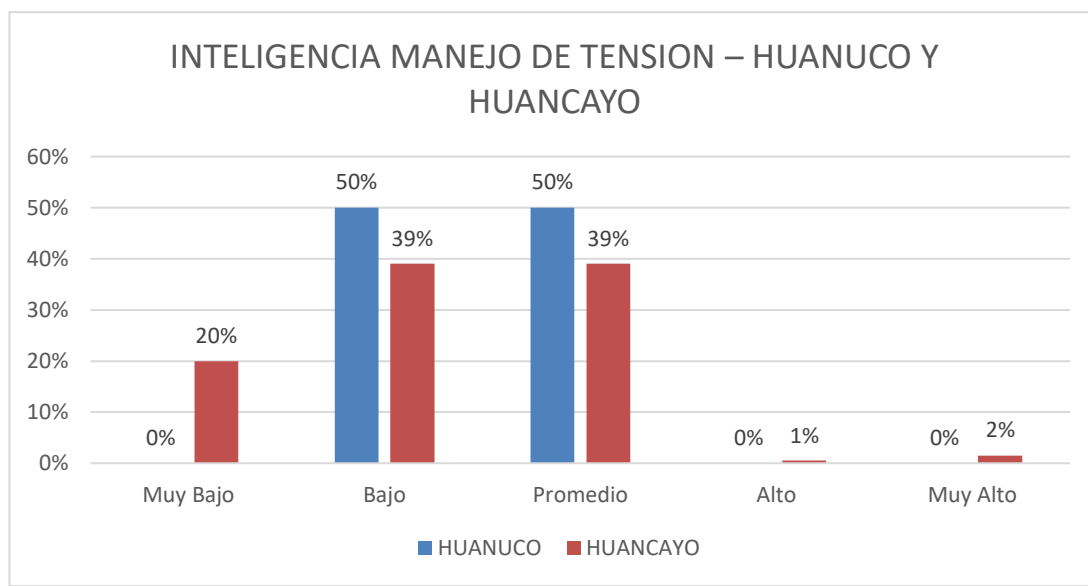


Tabla 6

En la tabla 06, se observa los niveles de inteligencia animo general, Huánuco presentan 44.4% en el nivel promedio, el 33.3% en el nivel bajo, 11.1% en el nivel muy bajo, 10% en el nivel alto y 1.1% en el nivel muy alto, en comparación de Huancayo, presenta 48% en el nivel promedio, el 26.5% en el nivel bajo, el 21 % se encuentra en el nivel muy bajo, el 4% en el nivel alto y el 0.5 % en el nivel muy alto

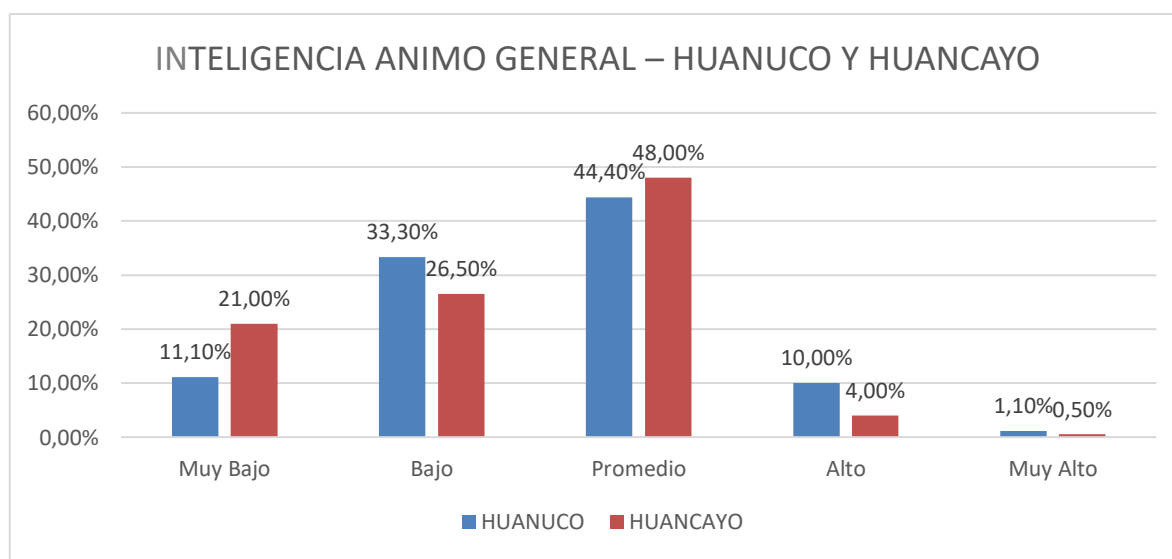
Serenos de Huánuco y Huancayo, según inteligencia animo general 2020

	Serenos de Huánuco		Serenos de Huancayo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	10	11.1%	42	21%
Bajo	30	33.3%	53	26.5%
Promedio	40	44.4%	96	48%
Alto	9	10.0%	8	4%
Muy Alto	1	1.1%	1	0.5%
Total	90	100,0	200	100,0

Figura 6

En la Figura 6, se compara los niveles de inteligencia ánimo general, encontrando que en Huánuco el 44.4% se encuentra en el nivel promedio en comparación a Huancayo el 48% se encuentran en el nivel promedio, esto se debe a que los serenos en su trabajo ven diferentes situaciones, por lo tanto no saben expresar sus sentimientos ante ello.

Serenos de Huánuco y Huancayo, según inteligencia animo general 2020



4.2. ANÁLISIS INFERENCIAL

Se utilizó la prueba Kolmogorov-Smirnov para determinar si la distribución de los datos es normal, donde el sig. resultó con el valor de 0,000 que significa que la distribución de los datos es no normal (ver anexo 5). En consecuencia, las variables de estudio se analizaron usando la prueba estadística no paramétrica de la U de Mann-Whitney, para la comparación de grupos independientes.

En la tabla 7 se observan los valores de los estadísticos de prueba, observándose que las diferencias son muy significativas ($p=0,00$) entre el total del coeficiente emocional de los serenos que laboran en la ciudad de Huánuco respecto a los serenos que laboran en la ciudad de Huancayo, por tanto, se acepta la hipótesis general de investigación que señala: Existe diferencia estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional de los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo. La interpretación de las diferencias estadísticamente significativas a favor de los serenos de Huánuco frente a los serenos de Huancayo, en teoría, se basa en que los factores que influyen en la inteligencia emocional como comunicación, situación marital, experiencias emocionales, expresividad, cultura, educación; se presentan diferentes en ambos grupos. En los resultados de la ficha sociodemográfica aplicada (ver anexo), resulta que en los serenos de Huánuco, en estado civil, hay más casados, frente a los serenos de Huancayo donde hay más convivientes. También otro hallazgo es que los serenos de Huánuco tienen menos número de hijos, frente a los serenos de Huancayo. Mientras es similar el promedio de edad entre los serenos de Huánuco y Huancayo, además que en ambos grupos la mayoría eran varones.

Tabla 7. Comparación del coeficiente emocional total en serenos que laboran en Huánuco y Huancayo.

	CEA. Total
U de Mann-Whitney	6030,000
Z	-4,738
Sig. asintótica(bilateral)	,000

Variable de agrupación: Lugar en el cual trabajan los serenos

En la tabla 8 se observan los valores de los estadísticos de prueba, observándose que las diferencias son muy significativas ($p=0,00$) en la dimensión intrapersonal de los serenos que laboran en la ciudad de Huánuco respecto a los serenos que laboran en la ciudad de Huancayo, por tanto, se acepta la hipótesis H_{i1} de investigación que señala: Existen diferencias estadísticamente significativas en la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional de los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo. La interpretación de las diferencias estadísticamente significativas a favor de los serenos de Huancayo frente a los serenos de Huánuco, en teoría, se basa a que los serenos comprenden mejor su capacidad para conocer los aspectos internos sobre su propia forma de pensar, sentir y actuar, estableciendo sus prioridades personales y actúan con coherencia.

Tabla 8. Comparación de la dimensión intrapersonal en serenos que laboran en Huánuco y Huancayo.

	Dimensión intrapersonal
U de Mann-Whitney	6490,000
Z	-4,443
Sig. asintótica(bilateral)	,000

Variable de agrupación: Lugar en el cual trabajan los serenos

En la tabla 9 se observan los valores de los estadísticos de prueba, observándose que las diferencias no son significativas ($p>0,05$) en la dimensión interpersonal de los serenos que laboran en la ciudad de Huánuco respecto a los serenos que laboran en la ciudad de Huancayo, por tanto, se acepta la hipótesis H_{o2} de investigación que señala: No existen diferencias estadísticamente significativas en la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional de los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo. La ausencia de diferencias entre los serenos de Huánuco y de Huancayo en la dimensión de interpersonal estaría dada porque tienen la capacidad y habilidad para conocer y entender a otras personas sus sentimientos y emociones en las relaciones sociales.

Tabla 9. Comparación de la dimensión interpersonal en serenos que laboran en Huánuco y Huancayo.

	Dimensión interpersonal
U de Mann-Whitney	7916,000
Z	-1,864
Sig. asintótica(bilateral)	,062

Variable de agrupación: Lugar en el cual trabajan los serenos

En la tabla 10 se presenta la contrastación de hipótesis al establecerse si existe diferencias en la dimensión adaptabilidad de los serenos de Huánuco y Huancayo. Como se observa en la tabla, a través prueba de hipótesis del estadístico no paramétrico de la U de Mann-Whitney se estableció que no existen diferencias significativas ($p > 0.05$) entre los serenos de Huánuco y los serenos de Huancayo. Se acepta la H_{03} : No existen diferencias estadísticamente significativas en la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional de los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo. La ausencia de diferencias entre los serenos de Huánuco y de Huancayo en la dimensión de adaptabilidad estaría dada porque compartirían por igual la cualidad o capacidad de adaptación (cambios) modificando su propia conducta para alcanzar sus propios objetivos, cambios del medio ya sean del entorno exterior en el trabajo o del lugar.

Tabla 10. Comparación de la dimensión adaptabilidad en serenos que laboran en Huánuco y Huancayo.

	Dimensión adaptabilidad
U de Mann-Whitney	8584,500
Z	-,669
Sig. asintótica(bilateral)	,504

Variable de agrupación: Lugar en el cual trabajan los serenos

En la tabla 11 se reporta la contratación de hipótesis para establecer si existen diferencias de la dimensión manejo de las emociones en los serenos que laboran en Huánuco y Huancayo a través del estadístico no paramétrico de la U de Mann-Whitney encontrándose que existe diferencias significativas en la comparación ($p=0,00 < 0,005$) por lo que se acepta la H_{i4} : Existe diferencia estadísticamente significativa de la dimensión manejo de las emociones de la inteligencia emocional entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo. La interpretación de las diferencias estadísticamente significativas a favor de los serenos de Huánuco frente a los serenos de Huancayo, en teoría, se basa en que son poco tolerantes ante el estrés y en la habilidad para postergar o resistir un impulso.

Tabla 11. Comparación de la dimensión manejo de las emociones en serenos que laboran en Huánuco y Huancayo.

	Dimensión manejo de la tensión
U de Mann-Whitney	6570,000
Z	-4,014
Sig. asintótica(bilateral)	,000

Variable de agrupación: Lugar en el cual trabajan los serenos

En la tabla N° 12 se presenta la contratación de hipótesis al establecerse si existe diferencias en la dimensión estado de ánimo general en los serenos de Huánuco y Huancayo Como se observa en la tabla, a través prueba de hipótesis del estadístico no paramétrico de la U de Mann-Whitney se estableció que no existen diferencias significativas ($p > 0.005$) entre los serenos de Huánuco y los serenos de Huancayo. Se acepta la H_{o5} : No existen diferencias estadísticamente significativas en la dimensión ánimo general de la inteligencia emocional de los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo. La ausencia de diferencias entre los serenos de Huánuco y de Huancayo en la dimensión de estado de ánimo general estaría dada porque existe poca capacidad de mostrar su felicidad por ende no se sienten satisfechos de tener una actitud positiva frente a la adversidad.

Tabla 12. Comparación de la dimensión ánimo general en serenos que laboran en Huánuco y Huancayo.

	Dimensión ánimo general
U de Mann-Whitney	8060,500
Z	-1,527
Sig. asintótica(bilateral)	,127

Variable de agrupación: Lugar en el cual
trabajan los serenos

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación realizada tuvo como objetivo general comparar los niveles de inteligencia emocional entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo, para el que se utilizó el Inventario de inteligencia emocional de Baron ice-NA, adaptación peruana realizada por Nelly Ugarriza Chavez y Liz Pajares.

En lo que respecta a los niveles de coeficiente de inteligencia emocional de los serenos que se observa en la tabla 01, se ha encontrado que el 45.5% de serenos de Huánuco y el 75% de los serenos de Huancayo se ubican en los niveles bajo y muy bajo. En el estudio que realizó Chamorro (2017), en el que investigó la relación entre los factores de la inteligencia emocional y las escalas de Burnout en el personal de serenazgo del distrito de Chaglla, describe un nivel bajo de inteligencia emocional en esta población, señalando, asimismo, que tienen problemas en esta área. Si bien es cierto, que la escala que utilizó solo permite categorizar en el nivel bajo sólo esa categoría de inteligencia emocional, existe coincidencia entre sus resultados con el de nuestra investigación en la que encontramos en general niveles bajos y muy bajos de inteligencia emocional en los serenos de Huánuco y Huancayo.

Sin embargo, nuestro estudio difiere en la categoría de nivel medio de inteligencia emocional que ha reportado Chamorro (2017) en los miembros de serenazgo (46%), ya que en nuestra investigación se ha encontrado que un 23.4% de los serenos de Huánuco y un 24% de los serenos de Huancayo se encuentran en este mismo nivel. Respecto al nivel alto, también se ha encontrado porcentajes diferentes. Un 31.1% de serenos de Huánuco y un 1% de los serenos de Huancayo se encuentran en el nivel alto y muy alto, mientras que en los miembros de serenazgo del distrito de Chaglla solo 2%. En conclusión, en ambos estudios realizados con el personal de serenazgo se ha encontrado niveles bajos de inteligencia emocional, en los niveles medios y altos se han encontrado menores porcentajes, pero de valores diferentes.

Aplicando la estadística inferencial y mediante el estadístico de prueba U de Mann Whitney y apoyados por el Z, se han encontrado diferencias muy significativas ($p=0,00$) en el coeficiente total de inteligencia emocional de los serenos del distrito de Huánuco y de Huancayo.

Diversas investigaciones se han orientado a determinar relaciones entre otras variables en la población de miembros de serenazgo, como la de Castañeda (2016) quién estudió el clima organizacional y el desempeño laboral, encontrando relación significativa entre ambas variables y el de Navarro (2016), estudió la motivación y desempeño laboral, encontrando altos niveles de motivación.

Otros estudios realizados por Izabell (2014) y Gossweiler (2017) investigaron la relación existente entre emociones y estrategias de afrontamiento, y entre Inteligencia emocional y toma de decisiones respectivamente. Dichos estudios se realizaron con efectivos policiales y cadetes de la escuela naval. Si bien los instrumentos utilizados en las investigaciones son diferentes a los que utilizamos en la presente investigación, los resultados muestran que existe relación significativa entre las emociones y estrategias de afrontamiento en policías. En el estudio con los cadetes se concluyó que no existe un nivel óptimo de inteligencia emocional, resultado que coincide con los hallazgos obtenidos con el 1% de los serenos de Huancayo, más no con el 31,1% de los serenos de Huánuco, quienes se ubican entre los niveles alto y muy alto. Los cadetes y serenos tienen formación diferente, sin embargo, es posible que las funciones que se van a desempeñar puedan tener alguna similitud.

Otras investigaciones referidas a la inteligencia emocional, son las que realizaron Condori y Cáceres (2018), quienes en la tesis titulada Inteligencia emocional en adolescentes con familias integradas y desintegradas de instituciones educativas de Ayaviri-Puno-2018, utilizando el Inventario de Inteligencia emocional de Baron, llegó a la conclusión que existen diferencias muy significativas ($p=0,00$), entre el total del cociente emocional de los adolescentes con familias integradas respecto a los adolescentes con familias desintegradas. Estos resultados guardan similitud con los hallazgos que se han obtenido en la población de serenos de Huánuco y Huancayo y puede cobrar relevancia en el sentido que los precursores de la inteligencia emocional se podrían encontrar en la adolescencia configurándose en la familia. Sin embargo, nuestra investigación sólo se ha orientado al lugar donde trabajan, pero no a la familia, de la cual proceden. Ccama (2017) investigó la inteligencia emocional en estudiantes de cuarto y quinto grado de nivel secundario de la Institución educativa La Salle y el Colegio Adventista Americana de Juliaca, llegando a la conclusión que no existen diferencias significativas en el nivel de inteligencia emocional, demostrando que el estudiar en un colegio privado y otro adventista no son variables que

se relacionen con la inteligencia emocional. Como en el caso anterior, en nuestro estudio no se consideró la variable colegio donde se estudió el nivel secundario, ya que la mayoría de serenos, tienen como grado de instrucción predominante estudios de secundaria.

En cuanto a las hipótesis específicas, se ha encontrado diferencias son muy significativas ($P=0,00$) entre el nivel de inteligencia intrapersonal de los serenos de Huánuco respecto a los serenos que laboran en la ciudad de Huancayo, por lo que se acepta la hipótesis de investigación que plantea que existen diferencias significativas en inteligencia intrapersonal en los serenos de Huánuco y los serenos que laboran en Huancayo, lo que significaría que habría diferencias en el autoconocimiento de las emociones y sentimientos propios y en la capacidad de expresar abiertamente sus sentimientos, ser asertivo, reconocer sus fortalezas y debilidades y tener la capacidad para realizar su capacidad potencial.

Al comparar la inteligencia interpersonal, no se encontraron diferencias significativas en ambos grupos ($P>0,005$). Este componente emocional se relaciona con la empatía, mantener relaciones mutuamente satisfactorias y mostrar colaboración ser miembro constructivo del grupo social. Tampoco se encontraron diferencias en el componente de la inteligencia emocional adaptabilidad ($p>0,05$), relacionada con la capacidad para solucionar problemas, la percepción correcta de la realidad y para ajustar sus emociones, pensamientos y conductas ante diversas situaciones.

Al comparar el nivel del componente de la inteligencia emocional manejo del estrés, se ha encontrado diferencias significativas ($p=0,00$) entre los serenos de Huánuco y Huancayo. Este componente se relaciona con ser tolerante ante el estrés y en la habilidad para postergar o resistir un impulso.

No se han encontrado diferencias en el nivel del componente del estado de ánimo general ($p>0,005$) de la inteligencia emocional en los serenos de Huánuco y Huancayo, relacionados con la felicidad y optimismo, por el cual la persona es capaz de sentirse satisfecho de la vida y tener una actitud positiva aún frente a la adversidad.

Finalmente, afirmar que no se encontraron más antecedentes, a pesar de una búsqueda exhaustiva, sobre la inteligencia emocional en serenos. Lo anterior limitó la discusión con resultados de otras investigaciones.

CONCLUSIONES

El análisis descriptivo revela diferencias a favor de los serenos de Huánuco frente a los serenos de Huancayo, respecto al coeficiente emocional total encontrando que en Huánuco el 31.1% se encuentra en el nivel muy alto en comparación a Huancayo el 49% se encuentra en el nivel bajo.

El análisis descriptivo revela diferencias a favor de los serenos de Huánuco frente a los serenos de Huancayo, respecto a la dimensión interpersonal encontrando que en Huánuco el 50% se encuentra en el nivel muy bajo en comparación a Huancayo el 69.5% se encuentra en el nivel muy bajo.

El análisis descriptivo revela diferencias a favor de los serenos de Huancayo frente a los serenos de Huánuco, respecto a la dimensión intrapersonal encontrando que en Huánuco el 54.4% se encuentra en el nivel promedio en comparación a Huancayo el 63% se encuentra en el nivel promedio

El análisis descriptivo revela diferencias mínimas a favor de los serenos de Huánuco frente a los serenos de Huancayo, respecto a la dimensión adaptabilidad encontrando que en Huánuco el 41.1% se encuentra en el nivel promedio en comparación a Huancayo el 39.9% se encuentran en los niveles promedio y bajo.

El análisis descriptivo revela diferencias a favor de los serenos de Huánuco frente a los serenos de Huancayo, respecto a la dimensión manejo de tensión encontrando que en Huánuco el 50% se encuentra en los niveles bajo y promedio en comparación a Huancayo el 39.9% se encuentran en los niveles bajo y promedio.

Existen diferencias muy significativas en la inteligencia emocional ($p=0,00$) entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo, 2019.

Existen diferencias muy significativas en la dimensión intrapersonal ($p=0,00$) entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo, 2019.

No existen diferencias significativas en la dimensión interpersonal ($p=0,062>0,005$) entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo 2019.

No existe diferencias significativas en la dimensión de adaptabilidad ($p=0,504>0,005$) entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo, 2019.

Existen diferencias muy significativas en la dimensión manejo de las emociones ($p=0,00$) entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo, 2019.

No existen diferencias significativas en la dimensión estado de ánimo ($P=0,127>0,005$) entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo.

RECOMENDACIONES

1. Dar a conocer los resultados de la presente investigación a las gerencias de recursos humanos de las municipalidades de los distritos de Huánuco y Huancayo para que se adopten planes de desarrollo personal de los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo.
2. A las municipalidades de los distritos de Huánuco y Huancayo incluir en las evaluaciones de selección de los trabajadores de serenazgo exámenes psicológicos que evalúen la inteligencia emocional.
3. Que las municipalidades de los distritos de Huánuco y de Huancayo implementen periódicamente talleres de inteligencia emocional destinados a incrementar los niveles bajos de inteligencia emocional.
4. Que las municipalidades de los distritos de Huánuco y de Huancayo implementen planes de mejora para fortalecer los niveles promedio y alto de inteligencia emocional.
5. Establecer convenios macro entre los gobiernos regionales, municipales y universidades de Huánuco y Huancayo para lograr el apoyo interinstitucional para planificar y aplicar talleres de inteligencia emocional y capacitación a los trabajadores serenos de los dos distritos.
6. Que la facultad de psicología de la UNHEVAL dirija y fortalezca investigaciones de inteligencia emocional adaptando instrumentos a la región para evaluar a trabajadores de serenazgo de diversas municipalidades y elaborar perfiles.
7. Los participantes de la investigación deberían asistir al área de psicología de la municipalidad para solicitar atención en inteligencia emocional.
8. Los participantes de la investigación pueden informarse sobre la inteligencia emocional, a través del internet y las redes sociales principalmente, con la finalidad de desarrollarla, porque resulta importante en el perfil del trabajador.

Bibliografía

- Arias. (2012). *El proyecto de investigación* (6° ed.). España: Episteme.
- Bar-on, R. (1997). *Bar-on Emotional Quotient Inventori (EQ-i) : technical manual*. Toronto: Jossey - Bass.
- Bisquera, R. (2000). *Psicopedagogía de las emociones*. Madrid: Síntesis.
- Castañeda. (2016). *El clima laboral y desempeño laboral del personal de serenazgo de la municipalidad de baranco* . Lima, Barrano, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Cerron. (2016). *Niveles de ansiedad y estrés en los agentes policiales de la PNP de la ciudad de Huanuco* . Huánuco, Perú: Universidad Nacional Hermilio Valdizan .
- Chamorro, A. (2017). *Inteligencia emocional y burnot del distrito de sanAntonio de Chaglla 2017*. San ntonio de Chaglla, Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Constitución política del Perú. (1996). En *Capitulo I [titulo II]*. Obtenido de http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/1996/constitucion/cons_t2.htm
- Gabel, R. (2005). *Inteligencia Emocional: Prespectivas y Aplicaciones ocupacionales. Documentos de Trabajo* , 18.
- Gardned, H. (1983). *Inteligencias Multiples*. New York: Print Book.
- Goleman, D. (1998). *La practica de la inteligencia emocional*. España: Kairos .
- Goleman, D. (1998). *La inteligencia emocional* . Buenos Aires: Vergara.
- Goleman, D. (1999). *La inteligenci emocional en la empresa*. Buenos Aires: Vergara.
- Gossweiler, L. (2017). *Inteligencia eomocional y toma de decisiones en el mando de cadetes de la escuela naval militar, la Paz- Bolivia*. La Paz, Bolivia: Universidad Mayor de San Andres .
- Hildebrandt, M. (2014). *Historia del sereno*. Lima, Perú: España. Obtenido de <https://www.archivo.elcomercio.pe-habla-serenazgo>
- INEI. (2013 - 2018). Sistema nacional de seguridad ciudadana. *El comercio*, 10.
- INEI. (2013-2018). Plan de seguridad ciudadana. *Sistema nacional de seguridad ciudadana* .

- Izabell. (2014). *Emocion y estrategias de afrontamiento en policias en la provincia de Buenos Aires - Argentina (tesis de grado)*. Buenos Aires, Argentina: Universidad Abierta Interamericana.
- Mejia, N. (2017). Seguridad Ciudadana. *Instituto de defensa legal*, 5. Obtenido de www.seguridadidl.org.pe
- Navarro, E. (2016). *Motivacion y desempeño laboral en los serenos de municipalidad distrital de ventanilla 2016. (Tesis de magister)*. Lima, Perú: Escuela de postgrado Cesar Vallejo.
- Nuñez, I. (2002). Inteligencia Emocional en las Entidades de Informacion . *Acimed*, 2.
- Nuñez, R. (2017). *Inteligencia emocional y ansiedad rasgos, estado en estudiantes en la escuela de oficial de la policia nacional del Perú (Tesis de pre grado)*. Lima, Perú: Universidad San Pedro.
- Persico, L. (2017). *Inteligencia Emocional*. Libsa.
- Peru, D. (2018). *Funciones de los serenos de Huánuco*. Huánuco, Perú. Obtenido de <https://www.deperu.com/servicio-ciudadano/serenazgo/serenazgo>.
- Prado, G. (28 de Diciembre de 2011). Lideres en la seguridad ciudadana. *Serenazgo soy*, 2. Obtenido de <http://www.reserva activa.com>
- Republica, C. d. (2003). Ley N° 27972. *Ley organica de municipalidades*, 127. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/\\$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf)
- Rodriguez, F. (2016). *Rasgos de personalidad e inteligencia emocional del personal de seguridad publica de Huancayo. (Tesis de Pre Grado)*. Huancayo, Perú: Unuversidad Continental.
- Salovey, P. (1990). *Inteligencia emocional, imaginacion , cognicion y personalidad*. Toronto: ON: MHS.
- Salvador, C. (2010). *Analisis transcultural de la inteligencia emocional* . Alemania: Universidad de Alemania.

- Silva, M. (2019). Crecimiento y seguridad ciudadana. *El comercio*. Obtenido de [https://. el comercio.pe/economia/opinion/crecimiento-seguridad-cuidadana-delincuencia-magaly-silva-noticia](https://elcomercio.pe/economia/opinion/crecimiento-seguridad-cuidadana-delincuencia-magaly-silva-noticia)
- Sinaragua, V. (2017). *Prevalencia del síndrome de burnout en personas de serena municipal 2017-Iquitos*. Iquitos, Perú: Universidad Científica del Perú.
- Ugarriza, N. (2001). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (ICE) en una muestra del metropolitana*. Lima, Perú: Universidad de Lima.
- Vergara, J. (1998). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Argentina: Grupo Zeta.
- Weisennger, H. (1994). *Inteligencia emocional*. España: Martínez roca.
- Weisennger, H. (1998). *Inteligencia emocional*. España: Martínez Roca.
- wikipedia. (2018). Inteligencia. *Wikipedia*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Inteligencia>

ANEXOS

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

NIVELES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES SERENOS DE LOS DISTRITOS DE HUÁNUCO Y HUANCAYO – 2019.

PROBLEMA GENERAL Y ESPECÍFICO	OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Problema general ¿Cuáles son las diferencias de la inteligencia emocional entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo, 2019?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuáles son las diferencias de la dimensión intrapersonal entre los trabajadores serenos de los</p>	<p>Objetivo General Determinar las diferencias de la inteligencia emocional entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo, 2019</p> <p>Objetivos Específicos Establecer las diferencias de la dimensión intrapersonal entre los trabajadores</p>	<p>Hipótesis General Hi: Existe diferencia estadísticamente significativa entre la Inteligencia emocional de los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo. Ho: No existe diferencia estadísticamente significativa entre la Inteligencia emocional de los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo.</p> <p>Hipótesis Específicos Hi1: Existe diferencia estadísticamente significativa de la dimensión intrapersonal entre los trabajadores</p>	Inteligencia Emocional	<p>NIVEL: <i>Descriptiva</i>, tiene como objetivo la descripción de los fenómenos a investigar, tal como es y cómo se manifiesta en el momento (presente) de realizarse el estudio y utiliza la observación como método descriptivo, buscando especificar las propiedades importantes para medir y evaluar aspectos, dimensiones o componentes.</p>	<p>POBLACION: La población de estudio es 290 trabajadores serenos hombres y mujeres de los distritos de Huánuco y Huancayo.</p> <p>Criterios de inclusión • Serenos hombres y mujeres que están laborando en las municipalidades Huánuco y Huancayo 2019.</p> <p>Criterios de exclusión</p>	<p>Técnicas: - Fichaje - Observación - La encuesta</p> <p>Instrumentos: - Inventario De Inteligencia Emocional ICE – BARON.</p>

<p>distritos Huánuco y Huancayo?</p> <p>¿Cuál es son las diferencias de la dimensión interpersonal entre los trabajadores serenos de los distritos Huánuco y Huancayo?</p> <p>¿Cuál es son las diferencias de la dimensión adaptabilidad entre los trabajadores serenos de los distritos Huánuco y Huancayo?</p> <p>¿Cuál es son las diferencias de la dimensión manejo de emociones entre los trabajadores</p>	<p>serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo, 2019</p> <p>Establecer las diferencias de la dimensión interpersonal entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo, 2019</p> <p>Establecer las diferencias de la dimensión adaptabilidad entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo, 2019</p>	<p>serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo.</p> <p>Ho1: No existe diferencia estadísticamente significativa de la dimensión intrapersonal entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo.</p> <p>Hi2: Existe diferencia estadísticamente significativa de la dimensión interpersonal entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo.</p> <p>Ho2: No existe diferencia estadísticamente significativa de la dimensión adaptabilidad entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo.</p> <p>Hi3: Existe diferencia estadísticamente significativa de la dimensión adaptabilidad entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo.</p>		<p>Sánchez y Reyes (2006).</p> <p>TIPO:</p> <p>Nuestra investigación es de tipo aplicada por que se caracteriza en la aplicación de los conocimientos teóricos de determinada situación y las consecuencias prácticas que de ellas se deriven, busca conocer para hacer, actuar, construir, modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad circunstancial antes del desarrollo de un conocimiento de</p>	<p>• Serenos que no saben leer ni escribir.</p> <p>MUESTRA:</p> <p>Se utilizará el muestreo no probabilístico intencional y de tipo censal (Arias, 2012). Se recolectará la información de la totalidad de serenos de Huánuco, como también de Huancayo.</p>	
---	---	--	--	--	---	--

<p>serenos de los distritos Huánuco y Huancayo?</p> <p>¿Cuál es son las diferencias de la dimensión estado de ánimo general entre los trabajadores serenos de los distritos Huánuco y Huancayo?</p>	<p>Establecer las diferencias de la dimensión manejo de emociones entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo, 2019</p> <p>Establecer las diferencias de la dimensión estado de ánimo general entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo, 2019.</p>	<p>Hi4: Existe diferencia estadísticamente significativa de la dimensión manejo de emociones entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo.</p> <p>Ho4: No existe diferencia estadísticamente significativa de la dimensión manejo de emociones entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo.</p> <p>Hi5: Existe diferencia estadísticamente significativa de la dimensión estado de ánimo general entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo.</p> <p>Ho5: No existe diferencia estadísticamente significativa de la dimensión estado de ánimo general entre los trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo.</p>		<p>valor universal. Sánchez y Reyes (2006)</p> <p>DISEÑO: <i>Descriptiva comparativa (Sánchez y Reyes 1992)</i></p> <p>Descriptivo: <i>identifica, describe y analiza los niveles de inteligencia emocional que presentan los serenos de la municipalidad de Huánuco y Huancayo.</i></p> <p>Comparativa: <i>establece la diferencia de los niveles de</i></p>		
---	--	---	--	--	--	--

				<p><i>inteligencia emocional en los serenos de la municipalidad de Huánuco y Huancayo.</i></p> <p>• Representación simbólica:</p> <p>M1 O1</p> <p>O1=O2</p> <p>M2 O2</p> <p>• Leyenda:</p> <p>M1 = sereno de la municipalidad distrital de Huánuco</p> <p>M2 = sereno de la municipalidad distrital de Huancayo</p> <p>O = inteligencia emocional (ICE de Barón)</p>		
--	--	--	--	--	--	--

ANEXO N° 02

Inventario de inteligencia emocional (BarOn)

Nombre: _____ Edad: __ Sexo: ____

Ocupación:

_Especialidad: _____ Fecha: _____

Introducción

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. Hay cinco respuestas por cada frase.

- 1.Rara vez o nunca es mi caso
- 2.Pocas veces es mi caso
- 3.A veces es mi caso
- 4.Muchas veces es mi caso
- 5.Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.

Instrucciones

Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. Marca con un aspa el número.

Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas “correctas” o “incorrectas”,

ni respuestas “buenas” o “malas”. Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres, NO como te gustaría ser, no como te gustaría que otros te vieran. NO hay límite de tiempo, pero, por favor, trabaja con rapidez y asegúrate de responder a TODAS las oraciones.

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

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

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

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

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

132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.

Cuestionario de datos sociodemográfico

Se le pide responder todas las preguntas al cuestionario.

1. Nombre y Apellido:
.....
2. Sexo
.....
3. Lugar de nacimiento
.....
4. Edad
.....
5. Estado civil
.....
6. Número de hijos
.....
7. Profesión: SI NO; en caso de tenerla especifique
.....
8. Grado de instrucción
.....

Gracias

ANEXO N° 03

CUADRO DE VALIDACION EL ICE –BARON UGARRIZA 2001

Tabla N° 4
Resultados de Anova para efectos de sexo

ICE	Masculino		Femenino		F	Sig.	Dirección
	media	D.E	media	D.E			
-total	453.3	45.5	451.5	43.3	0.9	0.353	
intrapersonal	159.1	17.8	157.4	18.2	4.4	0.036 *	M>F
interpersonal	30.0	4.8	30.3	4.9	1.3	0.246	
social	26.9	4.1	26.7	4.3	1.6	0.205	
familiar	37.8	5.7	36.5	5.6	26.9	0.000 **	M>F
comunitario	38.2	4.6	38.3	4.9	0.4	0.506	
de la escuela	26.2	3.3	25.6	3.7	11.5	0.001 **	M>F
de la familia	96.5	10.7	100.1	9.3	61.0	0.000 **	F>M
de la comunidad	31.3	4.6	33.5	4.1	122.4	0.000 **	F>M
de la escuela	43.7	5.6	44.4	5.5	7.0	0.008 **	F>M
de la familia	40.6	5.4	42.9	4.5	106.2	0.000 **	F>M
de la comunidad	96.0	10.6	96.2	9.9	0.2	0.685	
de la escuela	29.7	3.9	29.4	3.8	4.2	0.042 *	M>F
de la familia	38.6	5.6	39.3	5.4	6.8	0.009 **	F>M
de la comunidad	27.7	4.1	27.5	3.7	0.4	0.523	
de la escuela	66.8	10.7	64.2	10.3	30.4	0.000 **	M>F
de la familia	34.3	5.2	32.5	5.3	55.0	0.000 **	M>F
de la comunidad	32.6	7.1	31.7	6.9	7.0	0.008 **	M>F
de la escuela	69.8	8.4	68.3	8.8	14.6	0.000 **	M>F
de la familia	36.8	4.9	36.3	5.2	5.3	0.022 *	M>F
de la comunidad	33.0	4.5	32.0	4.6	22.3	0.000 **	M>F

1 Ponderada basándose en la distribución de edades en Enaho (INEI, 1999).

* p < .05

** p < .01

Abreviaturas: subcomponentes: CM = comprensión de sí mismo; AS = asertividad; AC = autoconcepto; AR = auto-realización; IN = independencia; EM = empatía; RI = relaciones interpersonales; RS = responsabilidad social; SP = solución de problemas; PR = prueba de la realidad; FL = flexibilidad; TE = tolerancia al estrés; CI = control de impulsos; FE = felicidad; OP = optimismo.

Tabla N° 9
Análisis factorial confirmatorio de segundo orden para la muestra peruana

Componentes	Coefficientes estimados	Error estándar	Razón crítica prueba de hipótesis sobre el parámetro	Coefficientes estimados estandarizados (cargas factoriales)	Correlaciones múltiples cuadradas (comunalidades)
CIA	1.00	0.922	0.850		
CIE	0.418	0.011	38.319*	0.680	0.463
CAD	0.464	0.010	48.407*	0.782	0.611
CME	0.369	0.012	32.013*	0.612	0.374
CAG	0.459	0.007	61.299*	0.879	0.772

* $p < .05$

Abreviaturas: componentes: CIA = intrapersonal; CIE = interpersonal; CAD = adaptabilidad; CME = manejo del estrés; CAG = estado de ánimo general.

ANEXO N° 04

“INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS SERENOS DE HUANUCO Y HUANCAYO 2019”

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha_____

Yo _____, trabajador(a)
de _____, en base a lo expuesto en el presente documento,
acepto voluntariamente participar en la investigación
“ _____”.

He sido informado(a) de los objetivos, alcance y resultados esperados de este estudio y de las características de mi participación. Reconozco que la información que provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y anónima. Además, esta no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio.

He sido informado(a) de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin tener que dar explicaciones ni sufrir consecuencia alguna por tal decisión.

Entiendo que una copia de este documento de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al investigador(es) responsable(s) de la tesis al correo electrónico _____, o al teléfono _____.

Nombre y firma del participante

Investigador(es):

- Peña Vara, Karin
- Reyes Narcizo, Ermit
- Rolando Aranda, Carmen

ANEXO N° 05

Kolmogorov-Smirnov

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra^a

		CEA.total
N		90
Parámetros normales ^{b,c}	Media	2,96
	Desv. Desviación	1,535
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,220
	Positivo	,189
	Negativo	-,220
Estadístico de prueba		,220
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^d

- a. Lugar en el cual trabajan los serenos = Serenos de Huanuco
- b. La distribución de prueba es normal.
- c. Se calcula a partir de datos.
- d. Corrección de significación de Lilliefors.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra^a

		CEA.total
N		90
Parámetros normales ^{b,c}	Media	2,96
	Desv. Desviación	1,535
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,220
	Positivo	,189
	Negativo	-,220
Estadístico de prueba		,220
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^d

- a. Lugar en el cual trabajan los serenos = Serenos de Huanuco
- b. La distribución de prueba es normal.
- c. Se calcula a partir de datos.
- d. Corrección de significación de Lilliefors.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra^a

		CEA.total
N		200
Parámetros normales ^{b,c}	Media	2,00
	Desv. Desviación	,737
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,250
	Positivo	,250
	Negativo	-,240
Estadístico de prueba		,250
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^d

a. Lugar en el cual trabajan los serenos = Serenos de Huancayo

b. La distribución de prueba es normal.

c. Se calcula a partir de datos.

d. Corrección de significación de Lilliefors.

ANEXO N° 06

RESULTADOS DE LA FICHA SOCIODEMOGRAFICA

TABLA 13

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE LOS SERENOS DE HUÁNUCO Y HUANCAYO SEGÚN SEXO

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	237	81,7
Femenino	53	18,3
Total	290	100,0

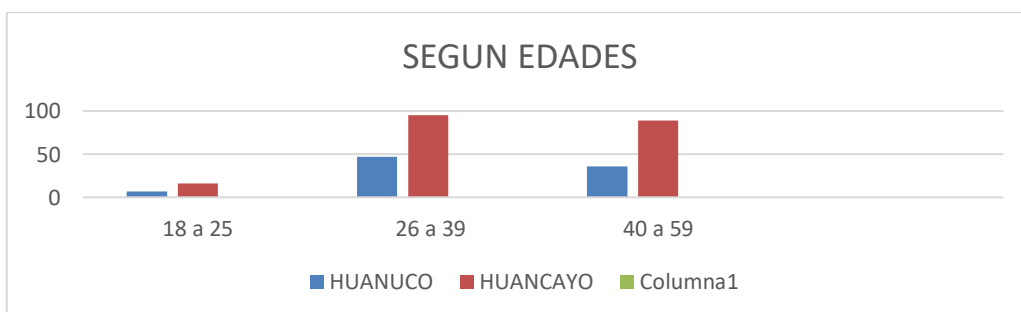
TABLA 14

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE LOS SERENOS DE HUÁNUCO Y HUANCAYO SEGÚN LA EDAD

EADADES	HUANUCO		HUANCAYO	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
18 a 25	7	7.8%	16	8%
26 a 39	47	52.2%	95	47.5%
40 a 59	36	40%	89	44.5%
Total	90	100,0	200	100%

FIGURA 14

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE LOS SERENOS DE HUÁNUCO Y HUANCAYO SEGÚN LA EDAD



Nota: Resultados de encuesta sociodemográfica

TABLA 15

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE LOS SERENOS DE HUANCAYO SEGÚN EL ESTADO CIVIL

	Huánuco		Huancayo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	24	26,7%	44	22,0%
Casado	25	27,8%	22	11,0%
Conviviente	41	45,6%	134	67,0%
Total	90	100,0%	200	100%

Nota: Resultados de encuesta sociodemográfica

TABLA 15

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE LOS SERENOS DE HUÁNUCO Y HUANCAYO SEGÚN EL ESTADO CIVIL

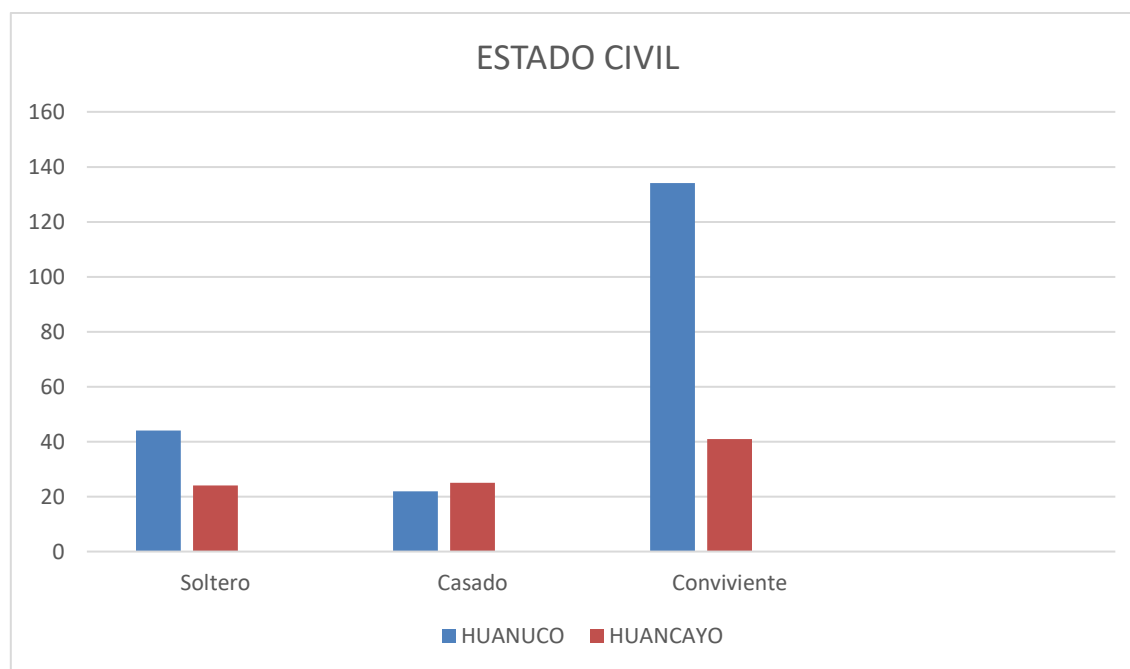


TABLA 16

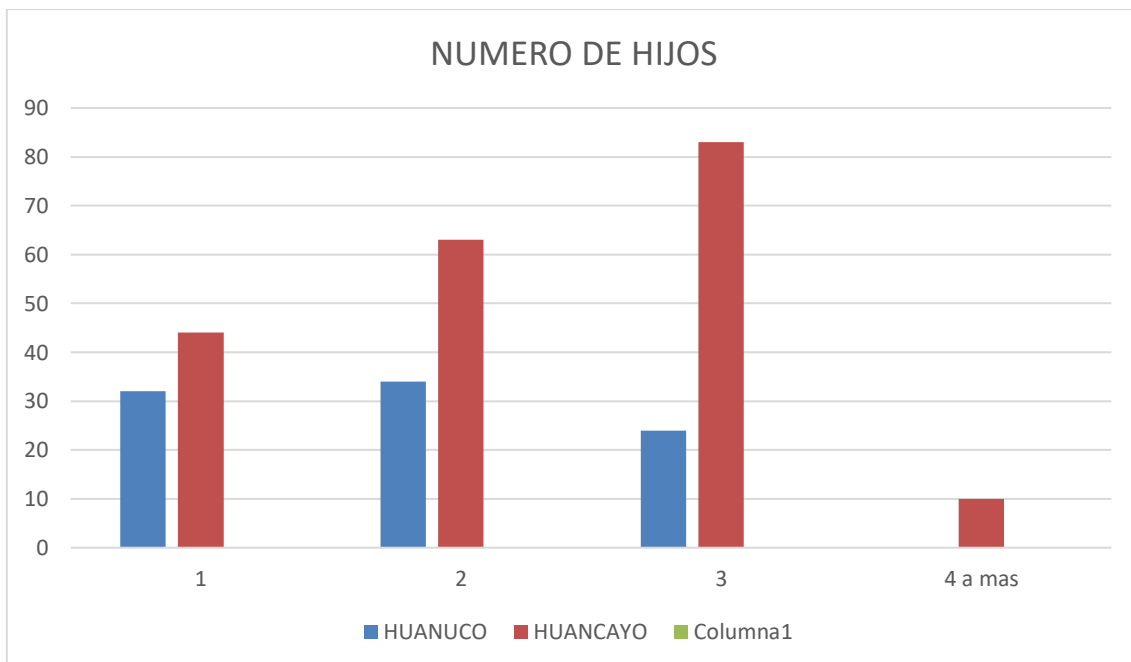
DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE LOS SERENOS DE HUÁNUCO SEGÚN EL NÚMERO DE HIJOS

N° de hijos	Huánuco		Huancayo	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	32	35,6%	44	22,0%
2	34	37,8%	63	31,5%
3	24	26,7%	83	41,5%
4 a mas	0	0%	10	5,0%
Total	90	100,0%	200	100,0%

Nota: Resultados de encuesta sociodemográfica

FIGURA 16

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE LOS SERENOS DE HUÁNUCO SEGÚN EL NÚMERO DE HIJOS



ANEXO N° 06

FOTO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO GENERAL

Participación en el experimento elaborado por los estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan – facultad de psicología.

Fecha 11 MARZO 2020

Yo MARIO ENRIQUE FRANCO MEDINA con el documento de identidad 07687830, certifico que he sido informado con la claridad y veracidad debida respecto a la evaluación que los estudiantes _____, están realizando los cuales me han invitado a participar ; que actué consecuente, libre y voluntariamente como colaborador, contribuyendo a este procedimiento de forma activa. Soy conocedor de la autonomía suficiente que poseo para retirarme u oponerme al ejercicio académico, cuando lo estima conveniente y sin necesidad de justificación alguna que no e harán devolución escrita y que no se trata de una intervención con fines de tratamiento psicológico.

Que se respete la buena fe la confiabilidad e intimidad de la información lo mismo que mi seguridad física y psicológica.

Mario Enrique Franco Medina
Estudiante de psicología
Documento de identidad

Mario Enrique Franco Medina
Colaborador MARIO ENRIQUE FRANCO MEDINA
Documento de identidad 07687830