

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL LOGRO
DEL ESTADO DE FLOW DEL PERSONAL POLICIAL DE UNA
COMISARÍA DEL DISTRITO DE CHICLAYO**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

DANITSA MELINA SANTILLAN PAJARES

ASESOR

RAFAEL CAMILO GIRÓN CÓRDOVA

<https://orcid.org/0000-0002-0381-083X>

Chiclayo, 2020

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL
LOGRO DEL ESTADO DE FLOW DEL PERSONAL
POLICIAL DE UNA COMISARÍA DEL DISTRITO DE
CHICLAYO**

PRESENTADA POR:

DANITSA MELINA SANTILLAN PAJARES

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

Carlos Eduardo Montero Flores

PRESIDENTE

Rolando Eduardo Malca Correa

SECRETARIO

Rafael Camilo Girón Córdova

VOCAL

Dedicatoria

A mi madre por ser la persona que me ha acompañado durante todo mi trayecto estudiantil y de vida, a mis familiares quienes han velado por mí durante este arduo camino para convertirme en una profesional. A mi abuelita, a pesar de nuestra distancia física, siento que estás conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntas, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí.

Agradecimientos

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, porque en sus aulas, recibimos el conocimiento intelectual y humano de cada uno de sus docentes en la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

Especial agradecimiento al Asesor, el Mg. Rafael Camilo Girón Córdova por su visión crítica, conocimientos, experiencia y su motivación para lograr concluir con éxito la investigación.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este trabajo de investigación

Índice

Resumen	9
Abstract	10
I. Introducción.....	11
II. Marco teórico.....	16
2.1. Antecedentes	16
2.2. Bases teóricas	19
2.2.1. Modelo de Petrides y Furnham	21
2.2.2. Estado de Flow de Mihaly Csikszentmihalyi.....	25
III. Metodología.....	32
3.1. Tipo y nivel de investigación	32
3.2. Diseño de investigación	32
3.3. Criterios de selección	32
3.4. Operacionalización de variables.....	33
3.5. Población, muestra y muestreo.....	34
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
3.6.1. Selección y validación de los instrumentos.....	36
3.6.1.1. Validación y fiabilidad general del instrumento	36
3.6.1.2. Validación y fiabilidad independiente por variable	37
3.6.1.3. Análisis Factorial SPSS	38
3.7. Procedimientos	40
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	42
3.9. Matriz de consistencia.....	43
3.10. Consideraciones éticas	44
IV. Resultados	45
4.1. Tratamiento estadístico e interpretación de resultados	45
4.1.1. Análisis de las variables y sus dimensiones	45
4.1.2. Prueba de normalidad y Correlación de variables.....	56

4.1.3. Influencia de las dimensiones de la Inteligencia Emocional en el estado de flow. 60

V. Discusión	62
VI. Conclusiones	65
VII. Recomendaciones	67
VIII. Referencias	68
IX. Anexos	72

Lista de tablas

Tabla 1: Aproximación teórica a la inteligencia emocional.....	19
Tabla 2: Aportes al constructo estado de flow o experiencia óptima.....	25
Tabla 3: Instrumentos para medir el Flow	31
Tabla 4: Escala de Valoración del Alfa de Cronbach	36
Tabla 5: Estadística de fiabilidad: Instrumento en General	37
Tabla 6: Alfa de Cronbach del Instrumento Inteligencia Emocional.....	37
Tabla 7: Alfa de Cronbach del Instrumento del Estado de Flow	38
Tabla 8: Prueba de KMO y Bartlett – Inteligencia Emocional	38
Tabla 9: Prueba de KMO y Bartlett - Estado de Flow	40
Tabla 10: Nivel de Inteligencia Emocional.....	46
Tabla 11: Inteligencia emocional – Emoción.....	47
Tabla 12 : Inteligencia emocional - Autocontrol	49
Tabla 13: Inteligencia emocional - Bienestar.....	50
Tabla 14: Inteligencia emocional - Sociabilidad.....	51
Tabla 15: Estado de Flow.....	56
Tabla 16: Variables de estudio de la investigación	57
Tabla 17: Prueba de normalidad con Shapiro - Wilk.....	57
Tabla 18: Escala de valores del coeficiente de correlación de Spearman	58
Tabla 19: Correlación de la Investigación.....	59
Tabla 20: Influencia de las dimensiones de la IE en la variable de estado de Flow	60

Lista de figuras

Figura 1: Estructura teórica del modelo propuesto por Petrides y Furnham (2001).	24
Figura 2: Modelo Tradicional de Flow.	28
Figura 3: Modelo de Flow adaptado.	29
Figura 4: Modelo Estructural	30
Figura 5: Gráfico de sedimentación.	39
Figura 6: Puntuaciones de la Inteligencia Emocional.	45
Figura 7: Motivación Intrínseca.	53
Figura 8: Actividades motivantes que investigan el ejercicio de su voluntad.	54
Figura 9: El motivo por el que realiza sus actividades.....	55

Resumen

En el presente estudio se abordó los temas de Inteligencia Emocional y Estado de Flow, ambos constructos hoy por hoy han tomado gran importancia debido a que en todas las organizaciones se exige que sus colaboradores tengan un mejor bienestar psicológico y eficiente desempeño en sus labores. El propósito fue determinar la influencia de la inteligencia emocional sobre el logro del estado de flow del personal policial de una Comisaría del Distrito de Chiclayo. La investigación fue caracterizada bajo un enfoque cuantitativo y de tipo explicativo, con un diseño transversal porque las variables han sido estudiadas en un solo momento. La unidad de análisis tomada fue el personal policial de una Comisaría de Chiclayo, con un total de 50 individuos seleccionados para el estudio. Para la recolección de la información se utilizaron los cuestionarios TeiQue de Petrides y Adrian Furnham y el cuestionario MME construido por Csíkszentmihályi & Larson. Los resultados demuestran que existe una influencia moderada por parte de la inteligencia emocional sobre el logro del estado de flow, pero uno de sus factores que es el autocontrol es el que menos logra influir, debido a que como aún no la desarrollan de manera óptima les impide de cierto modo el que puedan experimentar el estado de flow.

Palabras Clave: Inteligencia Emocional, Estado de Flow o Experiencia Óptima, Personal Policial.

Abstract

In the present study the topics of Emotional Intelligence and Flow State were addressed, both constructs have taken great importance today because in all organizations it is required that their collaborators have a better psychological well-being and efficient performance in their work. The purpose was to determine the influence of emotional intelligence on the achievement of the flow status of the police personnel of a Chiclayo District Police Station. The research was characterized under a quantitative and explanatory approach, with a transversal design because the variables have been studied in a single moment. The analysis unit taken was the police personnel of a Chiclayo Police Station, with a total of 50 individuals selected for the study. The TeiQue de Petrides and Adrian Furnham questionnaires and the MME questionnaire constructed by Csikszentmihalyi & Larson were used to collect the information. The results show that there is a moderate influence by emotional intelligence on the achievement of the state of flow, but one of its factors that is self-control is the least able to influence, because as they do not yet develop it in an optimal way it prevents in some way that they can experience the state of flow.

Keywords: Emotional Intelligence, Flow Status or Optimal Experience, Police Personnel.

I. Introducción

Es de conocimiento que actualmente las distintas organizaciones del sector público pasan por un sinnúmero de problemas, entre las más comunes se tienen el mal clima laboral, falta de compromiso, desmotivación, entre otras cosas que hacen en ellos que su desempeño sea ineficaz. Recientemente la Defensoría del Pueblo (2019) ha publicado datos alarmantes, en los que menciona que del total de departamentos de investigación criminal (Depincris) el 70% no están debidamente implementadas, lo que les dificulta tener un buen desempeño. Pero eso no es lo único, el Diario Gestión (2019) publica que hay deficiencias en el aspecto social: 73% de las oficinas no tienen áreas adecuadas y exclusivas para atender a las mujeres que sufren de violencia, 80% tampoco están construidas para todo tipo de personas, por ejemplo, el no poseer rampas de acceso para personas con discapacidad o que ninguna cuenta con un intérprete en lenguaje de señas.

Sin lugar a dudas los problemas mencionados anteriormente se ven reforzados por los últimos sondeos de Ipsos, quien dice que el Perú se ha convertido en uno de los países con mayor delincuencia / falta de seguridad, según datos casi más de la mitad de la población (52%) cree que esto es el principal problema y que se debe erradicar (El Comercio 2019). Comparando con los resultados del 2012 se deduce que nada ha cambiado, pues por esos años los pobladores indicaban que en el Perú en los que menos se confían eran en las autoridades de las distintas instituciones del gobierno (Ramos 2016). Por otro lado, la encuesta que realizó Barómetro de las Américas (2012) que tenía como fin evaluar el apoyo ciudadano al Estado de Derecho en oposición a los que creen que en algunas oportunidades el personal policial y otras autoridades pueden proceder por encima de la ley. El Perú fue el antepenúltimo de 26 países con los niveles más bajos de apoyo 57.7 %. En la publicación del USAID, el Barómetro de la Américas señala un crecimiento de 47.6% del temor respecto a la inseguridad ciudadana, en 10 años. El 60% de personas que radican en Chiclayo han sido víctima de la delincuencia (Carrión, Zárate y Zechmeister 2015).

La desconfianza hacia el personal policial ha ido en incremento, pese a que los ciudadanos se acercan a las comisarías a poner sus denuncias, aún sienten que no se hace nada por ellos, que simplemente se archivan todas sus quejas, se tiene que

aproximadamente dicha insatisfacción está representada por un 70% (Carrión, Zárata y Zechmeister 2015).

De ahí la importancia de estudiar al personal policial y ver los aspectos en los que se puede ir mejorando para tener un desempeño óptimo. Para el caso del constructo de inteligencia emocional (posteriormente se utilizará las siglas IE) su origen se puede encontrar en varias teorías y conceptos, así se tiene que por el siglo XVIII los psicólogos Leudox (2000), Hildagar (1980) y Mayer (1995) fueron los primeros en iniciar las investigaciones sobre la actividad mental, gracias a su estudio pudieron concluir que la parte cognitiva, el afecto y la motivación se relacionan entre sí e interactúan en todo momento impregnando distintos procesos, desde el más específico (percepción de formas) hasta los más generales (percepción del yo), confirmándose así que emoción y cognición están influidas mutuamente. Lo mismo sucedería para los pensamientos que estarían influidos por las emociones y los estados de ánimo por las funciones cognitivas. (Mayer, Salovey, Caruso y Cherkasskiy 2011).

Gracias a las investigaciones que se han realizado se puede evidenciar que en su mayoría están enfocadas al estudio de los aspectos negativos que enfrentan las personas, dando como prioridad a las enfermedades de este. Con esto, Martin E. Seligman (1999) creó un nuevo enfoque llamado psicología positiva encargado de estudiar el bienestar psicológico y el de la felicidad, vale decir evaluar nuestras fortalezas y virtudes, ver todos los aspectos positivos presentes en la personalidad de cada uno (López, Cázares y Lorenzana 2014).

Recientemente, Gohmio, Corser y Dalsky (2005) estudiaron los estados psicológicos y los procesos involucrados en tener un sentido de control. Se pudo demostrar de manera convincente que las diferencias individuales en la capacidad percibida para gestionar las relaciones persona-ambiente estresante jugaron un papel importante de moderación con respecto a la asociación entre (i) la IE, lo que refleja el desempeño de tareas y capacidad para resolver problemas, no se percibe la IE (cf. Mayer, Salovey y Caruso, 2002), y (ii) el estrés, evaluada por sentimientos de incapacidad para controlar los acontecimientos de la vida.

Según la revisión bibliográfica se pudo determinar que no necesariamente se alcanza el bienestar ayudando a las personas cuando tienen problemas, ya que a pesar de que desaparezcan momentáneamente en un futuro volverán a atormentarnos, por eso todo dependerá de la forma en que cada uno piense y exprese sus emociones. (López, Acosta, García, y Fumero. 2007).

Es importante mencionar que son escasos los estudios realizados sobre inteligencia emocional y estado de flow como variables juntas, por otro lado, antes de describir el problema central de la investigación, se debe ser consciente que se necesita de la seguridad policial para llevar una vida tranquila, para ello a lo largo de los años se fueron constituyendo organizaciones como las comisarías, las cuales están conformadas por grupos de personas calificadas y entrenadas para mantener el orden público. Dichas instituciones hacen lo posible por cumplir y hacer cumplir nuestros deberes y derechos, por lo tanto, su principal fin es actuar conforme a ley sin ningún tipo de preferencias (Hernández 2015). Sin embargo, es posible darse cuenta de que a este tipo de trabajadores no se les da la debida importancia, como se hace con los médicos, ingenieros, abogados, docentes, etc. asimismo que el concepto que se tiene sobre ellos es malo, viéndose corroborado gracias a una observación preliminar al estudio donde se pudo determinar que el personal policial de una comisaría del Distrito de Chiclayo no atiende correctamente a los ciudadanos que acuden por ayuda, esto se debería a la incapacidad de empatía, tolerancia, la incapacidad para interpretar lo que ellos les quieren transmitir, a la falta de comprensión; y sobre todo que no reconocen los sentimientos expresados a través de la comunicación no verbal.

Sumado a lo anterior el personal policial carece de la capacidad y deseo por trabajar, les gustaría aprender cosas nuevas, pero tienen cierto temor debido a las tareas desafiantes que enfrentan, se puede decir que no han logrado alcanzar el equilibrio entre los desafíos de sus tareas con las habilidades que poseen, no logran sentirse completamente comprometidos, es decir que tienen problemas para alcanzar un estado de flow; que según la contribución hecha por Kazuki, Kiyoshi, Taro, Satoshi, Daisuke, Yiu y Shinya (2013) el éxito de alcanzar dicho estado se ve afectado por el contenido de las tareas y la experiencia subjetiva inducida.

Por todo lo expuesto anteriormente es necesario que con la investigación se sepa en cuánto puede influir la inteligencia emocional en el logro del estado de flow del personal policial, resumiendo esto en la siguiente interrogante: ¿La Inteligencia Emocional influye en el logro del estado del Flow del personal policial de una Comisaría del Distrito de Chiclayo?

Con el fin de resolver la problemática mencionada, se planteó como objetivo general el determinar si la inteligencia emocional influye en el logro del estado de flow del personal policial de una Comisaría del Distrito de Chiclayo, basándose en tres objetivos específicos que fueron diagnosticar tanto el nivel de inteligencia emocional como el grado de flow presente en el personal policial, también se determinará el grado de correlación de ambas variables y la determinación de la influencia de las dimensiones de IE en el estado de Flow.

Se debe tener en cuenta que hoy en día ambas variables son de vital importancia para cualquier organización, de ahí que se consideró realizar una investigación del mismo y generar el aporte positivo hacia la sociedad, pues al mejorar la inteligencia emocional en el personal policial, la sociedad tendría una institución encargada de velar por seguridad, mejor formada, con la capacidad de solucionar conflictos sociales de una forma más efectiva y asertiva. Además, ambas variables ayudan con el bienestar personal, mejoran la autoestima, desarrollan la empatía, se puede lograr tener pensamientos positivos, mejorar relaciones laborales y sobre todo que al desarrollar estos factores, se está contribuyendo a tomar medidas de mejora para el personal policial, ellos serán capaces de perpetuar por medio del disfrute la necesidad de crecimiento, competencia, curiosidad y exploración, vale decir que los colaboradores brindarán la mejor atención, pondrán sus mejores esfuerzos, van a estar comprometidos con su trabajo y ser más eficientes. Entonces, tanto el personal como los ciudadanos que necesitan de sus servicios serán beneficiados, la confianza que se les tenía se irá recuperando poco a poco, además, la seguridad y el bienestar de la ciudadanía será la prioridad.

El presente estudio podrá ser utilizado como una fuente de información para posteriores trabajos de investigación relacionados al tema o afines a ella. Del mismo modo, colaborará con el desarrollo de la Comisaría donde se realiza el trabajo, pues no hay previas investigaciones referidas a dicha organización.

La relevancia del estudio estriba en la presentación de los resultados obtenidos, con ello presentar todo tipo de acción conjunta que ayuden a solucionar las diferentes situaciones de la vida, y de esa manera aportar datos informativos que permita tener en cuenta al evaluar la influencia que puede tener la inteligencia emocional en el logro del estado de flow del personal policial.

El contenido de la tesis se estructuró en torno a cuatro capítulos principales y organizados, el **primero** se trata de una introducción al estudio realizado, el **segundo** está dedicado al marco teórico, vale decir, a la investigación documental, permitiendo determinar la forma como ha sido tratado el problema, cómo se encuentra el avance de su conocimiento y cuáles son las tendencias existentes. Contiene las principales teorías que sustentan la investigación: Modelo de Petrides y Furnham, Estado de Flow de Mihály Csíkszentmihályi; éstas permiten ver el por qué y el cómo de la investigación.

La **tercera parte** se desarrolla la metodología empleada, como tipo, nivel y diseño de la investigación. Se hizo la determinación de la población de estudio, seguidamente se procedió con la operacionalización de variables, mención y validación de los instrumentos de recolección de datos, elaboración del plan de procesamiento de datos, matriz de consistencia y las consideraciones éticas. La **cuarta parte** está compuesta por los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de estudio y la discusión de estos. Finalmente se elaboró las conclusiones, recomendaciones, lista de referencias y anexos.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

López, Cázares y Lorenzana (2014) en su trabajo de investigación pretendían demostrar cómo influye la inteligencia emocional en el logro del estado del flow en los trabajadores de la Universidad de ZMG, en el que se tomó como muestra a 1500 trabajadores. El enfoque de la investigación fue cuantitativo con un alcance de tipo correlacional, su diseño fue no experimental (p. 264-268)

Para lo cual se concluyó lo siguiente: Que la IE influye en los trabajadores de una Universidad de la ZMG para alcanzar el logro del estado de flow, recalando que debe ser enfocada en la propia persona mas no en terceros y que el uso de emociones para facilitar el desempeño laboral es el indicador más sólido dentro de la variable de Inteligencia Emocional en su correlación con el Estado de Flow.

Cortés, Vera, y Cifre (2017) por su parte, en su estudio pretendían comprobar la relación existente entre la IE de sus líderes y el Flow de sus trabajadores. Realizaron un estudio transversal con 47 líderes y 141 colaboradores, llevando a cabo un análisis de tipo descriptivo, analizaron sus desviaciones típicas, medias, alfas de Cronbach y correlaciones de las dos variables. Seguidamente se analizó el nivel de Flow de aquellos cuyos líderes puntúan en extremos por encima o debajo de IE.

En el estudio se pudo concluir que los líderes que obtuvieron un mayor nivel de IE, lograron una relación con una de las dimensiones del estado de Flow (absorción), es decir, que éstos disfrutaban de niveles más altos de absorción, llegando a olvidarse de todo lo que sucede a su alrededor, ya que se concentran totalmente en la actividad laboral que realizan, sólo se dejan llevar y fluyen con la tarea mientras trabajan. En lo que concierne a las otras dos dimensiones del flow, aunque siguen el mismo sentido que la absorción, las diferencias no son significativas entre los grupos con líderes con alta y baja inteligencia emocional y finalmente que los líderes con IE pueden lograr que sus trabajadores se hallen más concentrados en el trabajo. Es decir, que los líderes con el dominio de sus habilidades como la facilitación, comprensión, manejo emocional, y a partir de la percepción de las emociones de sus seguidores y seguidoras, pueden modificar las características del puesto

y las tareas que debe realizar su equipo de trabajo. Estas tareas pasan a ser retadoras y por tanto motivadoras.

El aporte de Duque, García, y Hurtado (2017) fue el análisis de la influencia de la IE sobre el desarrollo de las competencias laborales, para ello se utilizó la metodología de regresión lineal con un previo análisis factorial exploratorio con el fin de asociar las cualidades sociales y personales de la inteligencia emocional.

De acuerdo con la investigación aplicada a 122 estudiantes de maestría con cargos administrativos, concluyeron que dichas cualidades sociales y emocionales son la representación de la IE ya que influyen favorablemente sobre las competencias laborales; y que características como trabajar en equipo, distinguir las emociones, percepción, orientación al logro y la negación son inherentes al ser humano pero que favorecen con la formación de sus competencias laborales y personales.

Los venezolanos Millán, García, y D'Aubeterre (2014) realizaron su investigación con el propósito de constatar el valor de la IE y la capacidad para fluir en las labores diarias por encima de las presiones como el estrés o las afecciones psicológicas a las que estaban expuestos. Trabajaron con 199 docentes universitarios, su estudio fue de tipo explicativo – transversal.

Los resultados resaltantes fueron que toda la muestra seleccionada posee buenos niveles de bienestar psicológico (52.76%) pero pese a poseer dichos niveles no logran alcanzar óptimamente el estado de fluidez, pues según sus resultados están en un nivel intermedio. Lo mismo se obtuvo en relación al estrés laboral al que se encuentran expuestos, aunque con las exigencias de actualización profesional y horas extras tienen calificaciones muy bajas. Dedujeron de ese modo que el 76% posee buenos niveles de IE pero que el 24% restante debería mejorar algunos componentes. También se demostró que tanto la IE ($\beta=0.242$, $p=.000$) como el estado de fluir en el trabajo ($\beta=0.327$, $p=.000$) guardan una relación directa con el bienestar psicológico.

En cuanto a Rojas (2016) pretendió describir el estado de IE de los empleados del Hospital Germán Vélez Gutiérrez del municipio de Betulia – Antioquia, es conveniente mencionar que el estudio se tomó como antecedente porque al igual que el personal

policial, son trabajadores que están al servicio y en contacto directo con la población, por ello el desarrollo de la IE es de suma importancia. Fue una investigación descriptivo - cuantitativo, con un diseño de tipo no experimental – transversal. El principal instrumento utilizado es el inventario emocional (BarOn) (IE Bar-On I-CE, 1997) aplicado en 25 personas, lo que permitió llegar a la conclusión de que en los colaboradores predominaban niveles altos en su estado de ánimo (se sienten satisfechos, disfrutan de sí mismo y de otros, además que mantienen una actitud positiva ya que ven el lado positivo de la vida) y el intrapersonal (conocen sus propias emociones, alta autoestima, buen concepto de sí mismos) que son componentes de la IE.

La investigación realizada por Martínez y Puelles (2015) en la que se aplicó a las unidades de intervención policial para conocer el nivel de exigencia emocional con la que venían trabajando, para ello utilizaron el cuestionario “ad hoc” cuya validación fue realizada por 20 psicólogos del Cuerpo Nacional de Policía. En la investigación se indica que los contextos emocionales de mayor presencia eran los que movilizaban sensaciones de ansiedad o ira, interfiriendo en su trabajo. El trabajo tuvo limitaciones ya que sólo tuvieron en cuenta dos sensaciones y lo cierto es que existen más tareas, eventos o escenarios que necesitan de un manejo emocional.

En lo que concierne al trabajo de Sulca (2015) lo realizó en 10 comisarías de la Región Policial de Lima, la problemática giró en torno a los bajos niveles de motivación y escasa efectividad de los servicios que prestan. El tipo de investigación según el enfoque fue cuantitativo y según el nivel de profundidad descriptiva – explicativa. Luego de realizar todo el trabajo de campo se pudo concluir que el factor motivador tiene impacto positivo sobre la efectividad de su labor diaria, sin embargo, encontró que los logros personales no influyen tan significativamente.

Finalmente, el aporte de Patricio (2017) fue investigar la relación de la IE y la calidad de vida (CV) de 261 estudiantes de dos Instituciones Educativas Policial y Nacional en Lima Metropolitana. Fue una investigación no experimental – transaccional en la que se usó el cuestionario de Bar- On para la variable IE y para CV se usó la escala de Olson y Barnes, encontrando correlaciones positivas entre ambas variables, además de identificar que las escalas de la IE no pueden predecir por sí solas la CV.

2.2. Bases teóricas

Compromete a las teorías que fundamentarán la propuesta y que fueron definidas por la naturaleza del problema de investigación. Además, se presentarán los instrumentos de evaluación para el estudio.

Inteligencia Emocional: A continuación, se presenta una aproximación teórica a la inteligencia emocional.

Tabla 1
Aproximación teórica a la inteligencia emocional

Autor	Aproximación teórica a inteligencia emocional
Thorndike (1920)	Considerado como precursor del concepto de IE por ser el primero en definir lo que es la inteligencia social como <i>“habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas”</i> . (Thorndike 1920). El concepto dado por el autor ayudó a comprender mejor las implicancias de la IE.
Salovey, Mayer y Caruso (1990 – 2000)	Expresaron que la IE es la unión de inteligencia y emoción, en la que es posible solucionar problemas mediante la captación y entendimiento de lo que quieren transmitir las emociones y sus relaciones externas. Además, expresan que la IE se encuentra compuesta por cuatro ramas: Percepción, evaluación y expresión de las emociones, la emoción facilitadora del pensamiento, comprensión y análisis de las emociones: conocimiento emocional y regulación de las emociones (Sosa 2008).
Bar-On (1997)	Este autor menciona que la inteligencia emocional debe ser considerada un factor de importancia que determina el éxito de las personas y con ello su bienestar. Para BarOn todos aquellos que posean IE serán capaces de entablar buenas relaciones ya que tienen la capacidad de comprender lo que otros sienten sin la necesidad de llegar a depender del resto (Rubio 2016. p. 33-34).
Gardner (1993)	Gardner siguió con los estudios que realizó Thorndike, llegando a manifestar que el ser humano es capaz de desarrollar varias

inteligencias a lo que posteriormente se denominaría como “inteligencias múltiples”, pero decía que el hombre sólo podrá ser bueno en algunos tipos de inteligencia y que los otros serán menos dotados. El autor afirmó que se puede llegar a identificar hasta siete distintas inteligencias (Berríos 2017. p. 32).

- Goleman (2000) En la publicación de American Management Association (2012) que Goleman en el año 2000 expresaba que aquellos que desarrollen o posean buenos niveles de IE no siempre tendrán la capacidad de dominar varias competencias emocionales, esto quiere decir que, una persona debe tener potencial para usar las habilidades inter e intrapersonales (cimentar cualquier competencia emocional en la IE) y con ello obtendrá desempeños sobresalientes (Fragoso 2015. p. 116).
- Moon y Hur (2011) Será mucho más fácil enfrentar de manera eficaz los problemas e inconvenientes que se presenten tanto en el trabajo como en lo personal aquellas personas que posean niveles altos de IE. Los autores se centraron en analizar el aspecto emocional del individuo dejando de lado sus habilidades cognitivas (Duque 2012. p. 156).
- Petrides y Furnham (2001) Estos autores desarrollaron el modelo circular o EI4Business de IE, este modelo es conocido por las siglas BESA por los términos que lo conforman que son el bienestar, emoción, sociabilidad y el autocontrol, algunos estudios incorporan dos factores para complementar más su investigación, ellos son la adaptabilidad y automotivación (Rubio 2016. p. 35-36)
-

Luego estudiar a varios investigadores sobre la inteligencia emocional, se decidió profundizar la investigación realizada por Petrides y Furnham ya que es el modelo que más se adapta a la realidad de nuestro estudio. A continuación, se desarrollará el modelo más detalladamente:

2.2.1. Modelo de Petrides y Furnham

Se sabe que el concepto de inteligencia emocional fue gracias a Salovey y Mayer, quienes daban las primeras definiciones por el año 1990, dichos autores en su libro *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications* relatan que, durante su trabajo, definieron la inteligencia emocional de acuerdo con las habilidades involucradas en ella. Una de sus primeras definiciones de inteligencia emocional fue la posibilidad de que se podía dar seguimiento a las emociones y sentimientos tanto propios como ajenos, con el fin de discriminarlos y usarlos en la guía del pensamiento y la acción (Salovey & Mayer 1997). Pero luego esta y otras definiciones anteriores les empezaron a parecer vagas en algunos lugares y carentes por el hecho de que solamente se hablaba de percibir y regular las emociones, omitiendo el pensar en los sentimientos. Una revisión hecha por Salovey y Mayer (1997) y que corrige estos problemas es la siguiente:

“La inteligencia emocional implica la capacidad de percibir con precisión, evaluar y expresar emociones; la capacidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la capacidad de regular las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual”. (p.10).

Con dicha modificación queda entonces reelaborado el modelo, diferenciándose del primero porque se incluye la comprensión emocional como una dimensión más, las cuales están organizadas jerárquicamente y son denominadas ramas.

Años más tarde se realizaron múltiples investigaciones que trataron de mejorarla, se encuentra entre ellos a Daniel Goleman quien dice que aquellos que desarrollen su IE serán capaces de resolver sin mayores dificultades todo tipo de problemas, menciona algunas habilidades que resaltan en este tipo de personas como son la automotivación, resiliencia, empatía o generar esperanza; control de sus impulsos, manejar sus cambios de humor repentinos y sobre todo evitar trastornos que atenten contra la capacidad cognitiva.

Sin embargo, en una de sus últimas publicaciones Goleman (2000) aclara que aquellos poseedores de buenos niveles de IE no siempre tendrán la capacidad de manejar múltiples competencias emocionales, ahí se recuerda su definición acerca de competencias que permite alcanzar desempeños sobresalientes. (p.33).

Después de hacer este recorrido de la definición de IE, el lograr comprender el abanico emocional de manera adaptativa y no caer en la tiranía de la actitud positiva, se conoce hasta ahora como una habilidad donde se puede regular las emociones con implicaciones significativas en la adaptación y salud, entonces se justifica el modelo de habilidad desde una mirada a la inteligencia.

El modelo propuesto por Petrides y Furnham (2001) quienes entendieron la IE como un rasgo de personalidad, para definirla luego como el conjunto de capacidades auto perceptivas y componentes emocionales que representen al constructo personalidad (p. 479). En el 2007 la comparaban como una constelación de apreciaciones vinculadas con emociones y de disposiciones ubicadas en categorías inferiores de las jerarquías de personalidad, ya por el 2009 afirman que la IE tiene sus antecedentes directos en la teoría de las inteligencias múltiples de Gardner (1983) en particular la inteligencia personal que incluye la intrapersonal e interpersonal.

Luego de analizar las diferencias entre los modelos de habilidad y los modelos mixtos, Petrides y Furnham logran desarrollar su teoría, proponiendo al mismo tiempo la diferencia entre IE habilidad e IE rasgo, basados en que la operacionalización en medidas de rendimiento máximo o autoinformes condicionan el concepto del constructo, resultando eficiente ya que organiza las principales diferencias en la afectividad, también se demostró validez para predecir comportamientos y respuestas emocionales por encima de los primeros constructos establecidos, ya que poseen propiedades psicométricas adecuadas (Mesa 2015 p. 108).

El modelo circular de Petrides y Furnham o conocido como circular de la IE recibió ese nombre debido a que todas facetas y factores por las que está compuesta, dichos factores tienen la misma importancia relativa concerniente a su aporte para la construcción del rasgo de inteligencia emocional. En los estudios del idioma inglés se denomina WESC por wellbeing, emotionality, sociability and self-control y para el

presente estudio se tomará en cuenta el traducido al español como BESA por los cuatro factores que son la sociabilidad, emoción, bienestar y autocontrol (Citado por Rubio 2016. p. 35-36).

En lo que respecta al factor **Bienestar** implica la inclinación a sentir un estado de bienestar general, pero con una parcial independencia de las circunstancias, este factor está compuesto por la autoestima, felicidad, disponibilidad y optimismo. Para el caso de **Emocionalidad** se tiene a la percepción emocional propia y ajena, expresión emocional, relación y empatía orientada a la facilidad para entablar buena comunicación verbal y no verbal. La **Sociabilidad** se inclina más por desenvolverse en las relaciones interpersonales, constituida por la regulación emocional o heterorregulación emocional, conciencia social, y asertividad disposicional. Finalmente, el **Autocontrol** referido más a la estabilidad emocional y de mantener la calma, en esta fase se tiene los indicadores de gestión de estrés y baja impulsividad (Citado por Rubio 2016. p. 35-36).

Finalmente, Petrides y Furnham (2003) con el fin de que se pueda estudiar la IE desarrollaron un instrumento denominado Trait Emotional Intelligence Questionnaire (TEIQue), compuesto por 144 ítems, con 15 subescalas, cuatro factores y puntuación total. En este caso se optó por la versión reducida de 30 ítems, entonces se tiene que adaptabilidad ($\alpha=.78$), asertividad ($\alpha=.83$), expresión emocional ($\alpha=.89$), manejo emocional ($\alpha=.61$), percepción emocional ($\alpha=.81$), regulación ($\alpha=.67$), empatía ($\alpha=.71$), felicidad ($\alpha=.92$), impulsividad ($\alpha=.61$), optimismo ($\alpha=.86$), habilidades relacionales ($\alpha=.66$), autoestima ($\alpha=.91$), automotivación ($\alpha=.67$), competencia social ($\alpha=.80$) y manejo del estrés ($\alpha=.78$).

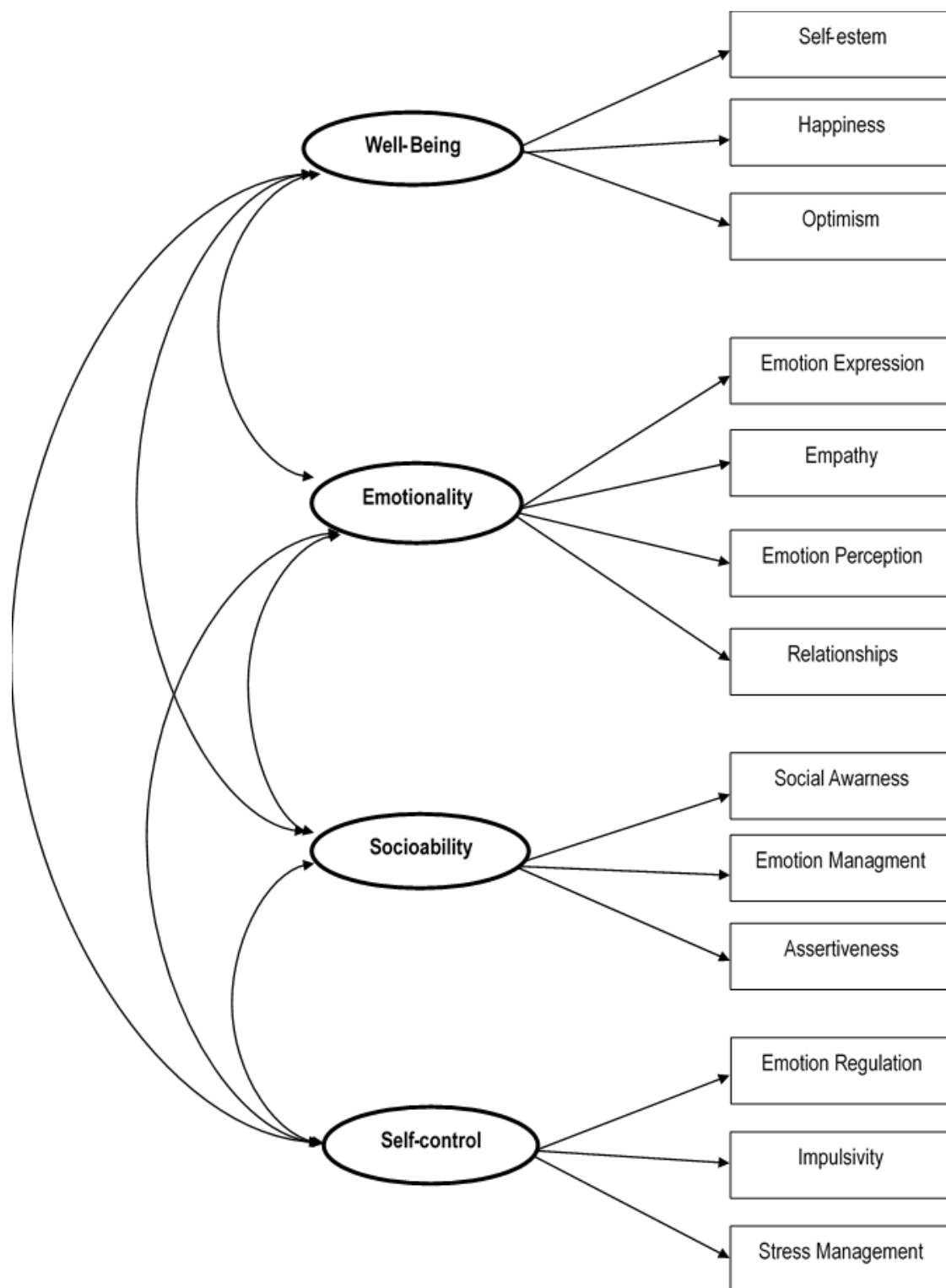


Figura 1: Estructura teórica del modelo propuesto por Petrides y Furnham (2001).
Fuente: Extraído de https://www.researchgate.net/figure/CFA-of-the-theoretical-four-factor-structure-of-the-TEIQue-Note-CFA-confirmatory_fig1_275656710
Nota: CFA = análisis factorial confirmatorio; TEIQue = Cuestionario de Inteligencia Emocional del Rasgo

Estado de Flow o Experiencia óptima: A continuación, se detalla una aproximación de los aportes realizados por varios investigadores.

Tabla 2

Aportes al constructo estado de flow o experiencia óptima

Autor	Aportación
Mihály Csíkszentmihályi	Sus investigaciones estuvieron orientadas al estado de flujo y/o <i>bienestar en el trabajo</i> que pueda experimentar el ser humano, a la par tomó en cuenta la creatividad y talentos de los mismos.
Cristopher Peterson	Hizo su estudio sobre fortalezas, virtudes, interacciones positivas recíprocas entre individuos y sobre el optimismo.
Edward Diener	Considerado como el padre del estudio de la felicidad y el bienestar subjetivo y la satisfacción con la vida.
George Vaillant	Realizó un estudio sobre las personas que se recuperan de los trastornos mentales, así como la investigación longitudinal más larga que se ha hecho sobre el desarrollo de los adultos.
Bárbara Fredrickson	Fredrickson por su parte estudia las emociones positivas desde la perspectiva de la neurociencia cognitiva y en ella ve cual es el papel que cumple para lograr el desarrollo del ser humano.
Martín Seligman	Seligman se interesó más por las fortalezas relacionadas con el carácter y en las virtudes.

Fuente: Universidad TecMilenio (2014). Recuperado de: Ibarra y Domínguez (2017). La Psicología Positiva. Un nuevo enfoque para el estudio de la felicidad. Razón de Palabra.

2.2.2. Estado de Flow de Mihály Csíkszentmihályi

El término flow fue inicialmente acuñado por Csíkszentmihályi en 1975, quien lo usó para reseñar los sentimientos más profundos experimentados por el hombre. Por los años 1982 el autor norteamericano decía que la clave de la existencia se encuentra en las experiencias placenteras y los sentimientos que ayudan a alcanzar un estado de bienestar subjetivo y satisfacción ante la propia vida (Csíkszentmihályi 1975 -1982).

El estado de flow se trata de la sensación placentera que se puede llegar a experimentar cuando hay un nivel de involucramiento completo con las actividades y sobre todo sobre todo les resulta divertido hacerlo, durante esa experiencia el individuo se enfrasca tanto en la actividad que los pensamientos negativos y percepciones irrelevantes se desvanecen (Chen 2006). Es decir que cuando se logra alcanzar ese estado de fluidez el individuo se encuentra completamente implicado en las acciones que viene realizando, por lo que evade fácilmente sus desasosiegos y cualquier distracción que le impida concentrarse únicamente en el desarrollo de su tarea. Csíkszentmihályi en 1999 decía que son varios los indicadores que caracterizan este estado de flow, pero entre las más comunes o generales se describe los siguientes indicadores que fueron extraídos del estudio realizado por Mesurado (2009):

- Claridad de meta: El individuo se compromete exclusivamente en lograr su objetivo bien trazado, es decir que posee metas claras (pilar fundamental para la concentración). Csíkszentmihályi (1998) exponía que es difícil centrarse en una actividad sin saber cómo hacerla o que acciones realizar, sino se tenía claro esto, hacía imposible su realización. Entonces, la existencia de metas claras tiene que estar conectada a la motivación para realizar la acción y con ello activar el estado de flow. Entonces, fijarse una meta clara ayuda a conservar niveles apropiados de motivación (Jackson & Csíkszentmihályi 1999).
- Feedback inmediato de cuan bien se está realizando la acción: Es importante que las actividades que se realicen proporcionen un feedback inmediato, pues al alcanzar niveles altos de concentración en las actividades, se tendrá la capacidad de hacer una retroalimentación propia sin necesidad de esperar a que un tercero lo haga. El feedback se relaciona con el resto de las dimensiones, en la que si se tiene una meta clara se empezará a realizar las actividades del modo adecuado con el fin de conseguir nuestro objetivo (Torres, Izquierdo & Godoy 2012).
- Atención focalizada en la tarea: Existe un involucramiento pleno en lo que se viene realizando, es decir, se activa el flow cuando hay una concentración absoluta en el presente.

- Balance entre desafío (oportunidad de acción) y habilidad (capacidad de acción): Se debe tener en cuenta el nivel de desafío que exige la actividad y las habilidades con las que se posee para sobreponerse al reto. Csíkszentmihályi menciona que en este caso se es capaz de percibir las habilidades propias y de ajustarlas según los retos planteados, pero estas habilidades deberán estar en un nivel medio – alto (equilibrados simultáneamente), de lo contrario no se activará el estado de fluidez, es decir que los individuos pueden experimentar apatía o ansiedad (Moneta & Csíkszentmihályi 1996).
- Omisión de los temas irrelevantes de la conciencia: En situaciones normales la conciencia y acción suelen estar alejadas, pero en el flow concentrarse implica también tener que enfocarse hacia una acción establecida, vale decir, hay convergencia entre las dos y en la que para realizar una tarea se tienden a unificar.
- Sentido de control sobre la actividad: El individuo que logra experimentar el estado de flow ya no debe tener miedo a fracasar, pues una vez alcanzado el equilibrio entre habilidad y desafío debe surgir una sensación de gozo y dominio absoluto sobre la actividad. Sin embargo, dicho control se esfumará y surgirá la frustración cuando se perciba la actividad como compleja.
- Alteración del tiempo: Habitualmente el tiempo pasa sin darse cuenta, por ejemplo, se puede estar trabajando por largas horas y creer que sólo fueron segundos; entonces para valorar la calidad temporal de dicha experiencia fluida el reloj no es el instrumento adecuado.
- Sentimiento que las acciones o tareas son intrínsecamente gratificantes: Cuando se alcanza el estado de flow la autoconciencia se desvanece, ya que se concentra en la actividad que se está realizando, en otras palabras, se puede decir que el ego desaparece para dar paso a la concentración.

Csikszentmihályi en su primer modelo exponía que se llegaba al estado de flow cuando había un equilibrio entre desafío y habilidad, vale decir que se puede lograr la experiencia óptima aun cuando hay bajos desafíos y las habilidades también son bajas, y que sin duda lo mismo ocurriría cuando ambos tenían niveles altos (Mensurado 2009).

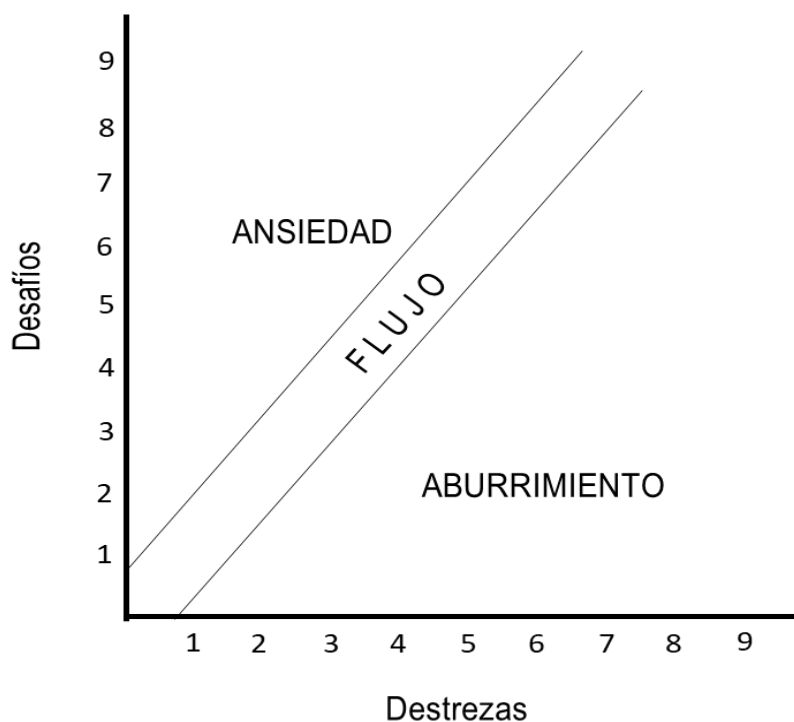


Figura 2: Modelo Tradicional de Flow.

Fuente: Csikszentmihályi 1998, pág. 253. Recuperado de: http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/58005/1/Flow_Rosa%20Abdón_TFG.pdf (pág. 11)

En la figura 2 el equilibrio de reto y habilidad está presentada por la línea diagonal, cuando se llega a ello, los que trabajan con menos sacrificios e impedimentos son la conciencia, memoria y la atención, es decir que se debería experimentar una condición positiva, concentración, felicidad y motivación elevada. Sin embargo, este modelo presenta algunos problemas, ya que es difícil que alguien vuelva experimentar niveles por debajo de dicha diagonal. Entonces se propuso un segundo modelo que se puede visualizar en la figura 3.

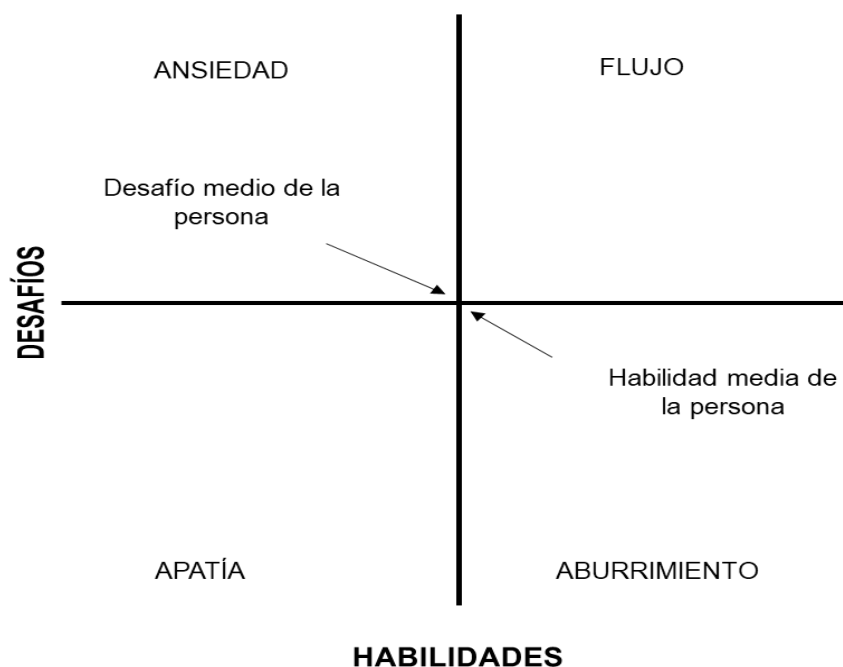


Figura 3: Modelo de Flow adaptado.

Fuente: Csíkszentmihályi 1998, pág. 253. Recuperado de:

http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/58005/1/Flow_Rosa%20Abdón_TFG.pdf (pág. 12)

En la figura 3 se puede visualizar que un estado de flow inicia cuando existe equilibrio entre los desafíos y destrezas, de ahí en adelante la activación del flow será más fuerte. En otras palabras, solo aquellas actividades que requieran de un desafío elevado y que se posea las destrezas necesarias para superarlas se logrará experimentar el estado óptimo y por el contrario la apatía será resultado de desafíos y habilidades que se encuentran en niveles inferiores al equilibrio de la media.

Según Rodríguez, Moreno, De Rivas Hermosilla, Álvarez y Sanz (2010) citados por López, Cázares y Lorenzana (2014) existen tres elementos básicos en el flow: la absorción que es una concentración absoluta y participación de la actividad; disfrute como la experiencia de gozar de lo que haces y finalmente la motivación intrínseca, la cual se define como la necesidad de realizar una acción determinada debido a la fascinación que produce.

Inspirados en el primer modelo del estado de flow, posteriormente se elabora un modelo explicativo compuesto por cuatro ratios. En los que se refiere un juego dinámico entre desafío y habilidad en el que puede ser posible cualquier combinación, produciéndose los siguientes resultados:

- Se origina flow cuando los desafíos y habilidades son elevados.
- Se produce la apatía cuando hay equilibrio entre desafío y habilidad, pero que dicho equilibrio está por debajo de la media.
- Si el desafío es bajo y la habilidad alta, se produce aburrimiento.
- Si la habilidad es baja y el desafío alto, se produce ansiedad.

En cuanto a los primeros instrumentos más utilizados en la medición del constructo de flow, es el *Experience Sampling Method* (ESM) también llamado Método de Muestreo de Experiencia (MME). Dicho instrumento fue elaborado por Csíkszentmihályi y Larson (1987) con el fin de describir con precisión la calidad de la experiencia en las situaciones normales. En la figura 4 se puede visualizar el modelo de ecuaciones estructurales. La percepción de logro es considerada por Chen, Wigand y Nilan (1999) como un estado antecedente de la experiencia óptima, por otro lado, la percepción de desafío ejerce un efecto directo, aunque bajo sobre la activación cognitiva, en cuanto a la percepción de habilidad afecta sobre las experiencias afectivas implicadas en las tareas.

La percepción del logro es entendida como una anticipación de consecución de la meta de la tarea, afectaría la experiencia emocional positiva y desarrollaría un estado emocional de gratificación, y ésta a su vez, afectaría la activación cognitiva.

Finalmente, la activación cognitiva afecta la experiencia de logro, cerrando así el circuito y formando una retroalimentación.

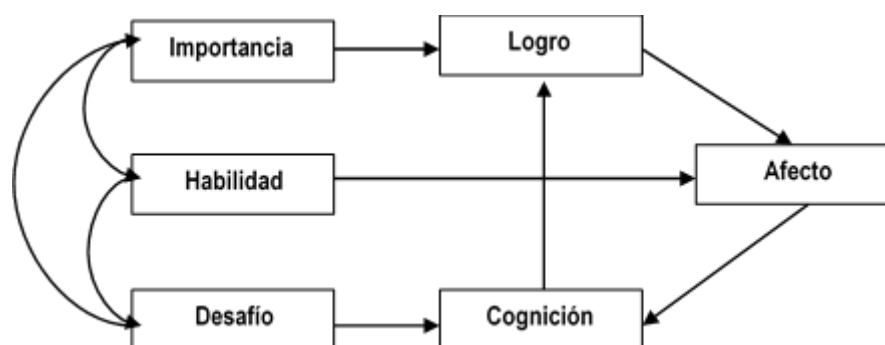


Figura 4: Modelo Estructural
Fuente: Mesurado, B. (2010). *La experiencia del Flow o Experiencia Óptima*. Revista Latinoamericana de Psicología, 42 (2), 183-192

Para una mejor comprensión del motivo que llevó a elegir el instrumento antes mencionado, se explica en un cuadro de resumen hecho por Mesurado (2010) de los instrumentos existentes para medir la experiencia de flow (p. 47):

Tabla 3

Instrumentos para medir el Flow

Autores	Año	Características del instrumento
Gray HR.	1977	El cuestionario sirve para evaluar la experiencia de flow únicamente en las personas jubiladas.
Progen JL.	1978	Aplicable solamente en deportistas
Begly GC.	1979	Auto – reporte que mide el flow en actividades deportivas.
Adair J.	1982	Sin datos
Csíkszentmihályi M. & Larson R.	1987	No se mide directamente la experiencia de flow sino la calidad de la experiencia acontecida (Instrumento más utilizado).
Jackson S. & Marsh H.	1996	Basado en los 9 componentes del flow, se utiliza en el contexto deportivo.
Jackson S. & Eklund R.	2002	Mide la disposición a experimentar flow en el deporte, lo mide como rasgo.
Mesurado B.	2008	Autoinforme que permite identificar las actividades relacionadas a las experiencias de flow en niños y adolescentes. Brinda información acerca de las dimensiones: 1. calidad afectiva y activación cognitiva 2. percepción de logro y habilidad de la experiencia de flow.
García Calvo T., Jiménez Ruiz R., Santos-Rosas Ruano FJ., Vaíllo RR & Cervelló Gimeno E.	2008	Versión en español de <i>The Flow State Scale</i> de Jackson & Marsh de 1996 (22).

Fuente: Belén Mesurado (2010). *Hacia una conceptualización de la experiencia subjetiva de Flow. Diferentes alternativas para su medición. Vol. 56 – N°1. Pág. 47. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/261872505>.*

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

- Enfoque: El enfoque es cuantitativo, la cual se basa en una investigación empírico – analista, cuyo objetivo es obtener respuestas de la población a preguntas específicas. Es decir que se utilizará la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico.
- Tipo: El presente estudio será una investigación de tipo explicativa.

3.2. Diseño de investigación

El diseño es transaccional (transversal), porque se medirán las variables en un solo momento de tiempo. En este caso es de tipo transversal – causal. También es un diseño no experimental, porque no se manipularán las variables.

3.3. Criterios de selección

La investigación se consideró conveniente realizarla en una Comisaría del Distrito de Chiclayo por la facilidad de acceso a la información, pero sobre todo porque actualmente los requerimientos de los ciudadanos son cada vez mayor y exigente, entonces la calidad de servicios que brinden será un factor de gran importancia. Ocurre entonces que, para que puedan ofrecer un servicio pleno y satisfactorio al público se debe conocer la raíz del problema que los impide hacerlo y con ello generar una serie de cambios que beneficien tanto al que brinda el servicio como para el que lo recibe.

Se necesita que dicha entidad pública vuelva a recuperar su reputación y la confianza que se tenía en ellos, para que eso suceda es necesario que los que la integran no sólo posean conocimiento intelectual, sino que cuenten con inteligencia emocional y sean capaces de experimentar experiencias óptimas con la realización de sus labores, eso coadyuvará a ofrecer sus servicios que sean capaces de superar las expectativas de los ciudadanos.

3.4. Operacionalización de variables

V.	Def. Conceptual	Def. Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Independiente Inteligencia Emocional	Petrides y Furnham (2001) definen la IE como: <i>“Un conjunto de componentes emocionales y capacidades auto perceptivas que representan el constructo de la personalidad”</i> (citados por Mesa 2015 p. 66)	La IE se entenderá como el conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta de una persona, sus reacciones, estados mentales, etc. así como la capacidad de reconocer los propios sentimientos y el de los demás, de motivar y manejar adecuadamente sus relaciones, lo que le permite adaptarse mejor a su entorno y enfrentar de mejor manera las situaciones cotidianas.	Bienestar	Autoestima Felicidad Optimismo	Tipo Likert.
			Emoción	Expresión emocional Empatía Percepción emocional Relaciones	
Dependiente Estado de Flow	<i>“Estado en el cual las personas se hallan tan involucradas en la actividad que parece importarles, la experiencia, por si misma, es tan placentera que las personas la realizarán incluso aunque tenga un gran coste, por el puro motivo de hacerla”.</i> (Csikszentmihályi 1997 p.16).	Se entenderá el estado de flow como el nivel de compromiso ante la actividad laboral, es decir que, a mayor involucramiento, mayor será el gozo por trabajar, con ello se obtendrán buenas relaciones a nivel profesional, social, personal y sobre todo el desempeño laboral será: óptimo.	Sociabilidad	Conciencia social Manejo emocional Asertividad	Diferencial semántico
			Autocontrol	Regulación Emocional Impulsividad (baja) Manejo del estrés	
			Competencia y afecto por la tarea	Activación cognitiva Estado afectivo	
			Compromiso con la tarea	Percepción del logro Retroalimentación	Tipo Likert.

Fuente: Estructura teórica del modelo propuesto por Petrides y Furnham (2001) de Inteligencia Emocional y Mesurado, B. (2010). La experiencia del Flow o Experiencia Óptima. Revista Latinoamericana de Psicología, 42 (2), 183-192.

3.5. Población, muestra y muestreo

La **población** de estudio estará constituida por el personal policial de una Comisaría del Distrito de Chiclayo, Departamento de Lambayeque.

U= 162 gestores

La **muestra** de estudio está conformada por 50 trabajadores del sexo masculino, que son los que tenían contacto más directo con los ciudadanos que requieren de sus servicios, además se contaba con el respaldo del Comandante a cargo, el que brindó la información de quienes eran los que habían recibido mayores castigos disciplinarios, los que han presentado ciertos cambios de estabilidad emocional, disconformidad con sus labores, inconvenientes ya sea con sus mismos colegas o con la ciudadanía misma. Mencionó que no se había tenido la oportunidad de tratar los asuntos o hacer un estudio en profundidad, ya que no contaban con el tiempo suficiente o que simplemente los dejan pasar.

Por lo que mediante el criterio de exclusión el tamaño de la muestra es:

n= 50

Las funciones y competencias de dichos trabajadores son:

- Velan que las Leyes y disposiciones se cumplan, cumpliendo con los mandatos de las Autoridades superiores.
- Auxiliar y proteger a las personas que lo necesiten.
- Mantienen y reestablecen el orden y seguridad ciudadana.
- Prevenir a toda costa la ejecución de actos delictivos.
- Investigar los delitos para sacar a la luz a los culpables y detenerlos por dichos actos directivos.
- Colaborar con los servicios de protección civil.
- Tener capacidad de captar y analizar datos de interés para el orden y seguridad pública.
- Estudiar, planificar y ejecutar las técnicas para prevenir la delincuencia, etc.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Debido a las demandas específicas de información de la investigación y de sus características particulares, se utilizarán las siguientes técnicas e instrumentos:

Técnicas	Instrumentos
	Primarios
Encuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario - Pauta de registro de cuestionario
	Secundaria
Fichaje	<ul style="list-style-type: none"> - Bibliográfica - Textual

Es importante mencionar que el cuestionario para ambas variables se eligió de acuerdo a los modelos elegidos en el marco teórico, así se tiene que para Inteligencia Emocional se utilizará el instrumento TEIQue y para el estado del Flow el Método de Muestreo de Experiencia (MME).

- El cuestionario TEIQue: El cuestionario corresponde a la versión corta traducida al español con 30 ítems, conformada por cuatro dimensiones (emoción, autocontrol, bienestar y sociabilidad). Del total se tiene que 15 ítems son de sentido inverso (2, 4, 5, 7, 8, 10, 12, 13, 14, 16, 18, 22, 25 y 28) por lo que al momento de registrar la data se procedió a hacerlo en un solo sentido.
 - En la dimensión de emoción compuesta por la empatía, percepción emocional, expresión y relaciones.
 - El autocontrol abarca la capacidad para gestionar el estrés, baja impulsividad y la regulación de emociones.
 - Bienestar tiene como indicadores autoestima, felicidad, optimismo y expresión emocional.
 - Finalmente, la dimensión de sociabilidad cuenta la conciencia social, manejo emocional y asertividad.

- Cuestionario MME: El instrumento está estructurado en 3 partes, la última parte corresponde a las dimensiones estudiadas en la investigación. A continuación, un mejor detalle:
- Primera parte: son las dos primeras preguntas que establecieron una relación con los encuestados, sirvió para ver si ellos han experimentado un estado de flow. El participante en la primera pregunta encuentra la descripción de una situación de motivación intrínseca en la que si respondía de manera afirmativa pasa a la segunda que representa la actividad motivante. La tercera explora el estado de autoconciencia durante la realización de las actividades anteriores.
 - Segunda parte: sirve para ver el ejercicio de voluntad en elegir la tarea.
 - Tercera parte: en ella es posible explorar la calidad de experiencia dividido en el tono emocional, activación (estos dos tonos emocionales son evaluados con 7 puntos del diferencial semántico) y compromiso con la tarea (escala Likert 5 puntos).

3.6.1. Selección y validación de los instrumentos

3.6.1.1. Validación y fiabilidad general del instrumento

Para la apreciación que se realizará a los instrumentos se tendrá en cuenta a De Villis (1991) quien brinda las siguientes apreciaciones:

Tabla 4

Escala de Valoración del Alfa de Cronbach

Valor Alfa de Cronbach	Apreciación
[0.95 a + >	Muy elevada o Excelente
[0.90 – 0.95 >	Elevada
[0.85 – 0.90 >	Muy buena
[0.80 – 0.85 >	Buena
[0.75 – 0.80 >	Muy Respetable
[0.70 – 0.75 >	Respetable
[0.65 – 0.70 >	Moderada
[0.40 – 0.65 >	Mínimamente Aceptable
[0.00 – 0.45 >	Inaceptable

Fuente: De Villis (1991)

En la tabla 5, se puede apreciar el análisis de la consistencia del instrumento de investigación utilizado para este estudio, Alfa de Cronbach, el cual tiene valor de 0.933 por lo que según De Villis (1991) el instrumento tiene una fiabilidad elevada.

Tabla 5

Estadística de fiabilidad: Instrumento en General

Alfa de Cronbach	N de elementos	Apreciación de la escala
,933	63	Elevada

A partir de la evaluación de la prueba de confiabilidad del instrumento se puede apreciar la matriz de correlación correspondiente, en ella se obtuvo que las VIP12, VIP22, VIP30 y V2P59 tienen valores negativos (ver anexo 3 – tabla N°1), los cuales podrían suprimirse para aumentar la confiabilidad del instrumento, pero se considera que es irrelevante, ya que el quitarlos no afectaría en nada, por lo que se opta por dejarlos ahí.

3.6.1.2. Validación y fiabilidad independiente por variable

En la tabla 6, se puede apreciar el análisis de la consistencia del instrumento de **inteligencia emocional (TEIQue)** utilizado para la investigación, se analizó el Alfa de Cronbach para cada dimensión de la variable, en la cual las apreciaciones obtenidas son aceptables para el estudio. El Cuestionario Emocional fue desarrollado por K.V. Petrides (Institute of Education, University of London) y Adrian Furnham (University College London). Está basado en la teoría del rasgo inteligencia emocional descrita por Petrides (2001), Petrides, Furnham y Frederick (2004) y Petrides, Furnham y Mavroveli (2007).

Tabla 6

Alfa de Cronbach del Instrumento Inteligencia Emocional

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos	Apreciación de la escala
Emoción	,928	12	Elevada
Autocontrol	,860	6	Muy buena
Bienestar	,883	6	Muy buena
Sociabilidad	,792	6	Muy respetable

En la tabla 7, se puede apreciar el análisis de la consistencia del instrumento del **estado de flow (MME)** con su respectiva apreciación. Este instrumento fue construido por Csíkszentmihályi & Larson (1987) con el objetivo de describir con precisión la calidad de la experiencia en las situaciones normales.

Tabla 7

Alfa de Cronbach del Instrumento del Estado de Flow

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos	Apreciación de la escala
Competencia y afecto por la tarea	,886	14	Muy buena
Compromiso con la tarea	,898	12	Muy buena

3.6.1.3. Análisis Factorial SPSS

Antes de realizar la prueba de KMO y Bartlett se planteó como hipótesis estadísticas: H1: El modelo factorial es adecuado para la investigación y como H0: El modelo factorial no es adecuado para realizar la investigación. Entonces, en la tabla 8 se observa que el estadístico KMO para la variable de inteligencia emocional que vale 0,831 valor cercano a la unidad, lo que indica una adecuación excelente de los datos a un modelo de análisis factorial. La prueba de esfericidad de Bartlett contrasta la hipótesis nula de que la matriz de correlaciones observada es en realidad una matriz identidad, en este caso el nivel crítico (sig.) es menor que 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se puede asegurar que el modelo factorial es adecuado.

Tabla 8

Prueba de KMO y Bartlett – Inteligencia Emocional

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	,831
Prueba de esfericidad de Aprox. Chi-cuadrado	1314,485
Bartlett	gl 435
	Sig. ,000

En el anexo 3 - tabla N°2 se observa que las comunales iniciales valen 1 porque se ha elegido el método de componentes principales. Esta gráfica de sedimentación (figura 5) muestra que los seis primeros factores explican la mayor parte de la variabilidad total en los datos (dada por los valores propios). Los valores propios de los seis primeros factores son todos mayores que 1. Los factores restantes explican una proporción muy pequeña de la variabilidad y probablemente no son importantes.

Por otro lado, en la tabla N°3 de varianza total explicada muestra (ver anexo 3) los auto valores expresan la cantidad de la varianza total que está explicada por cada factor. Por defecto, se extraen tantos factores como auto valores mayores que 1 tiene la matriz, por lo que el procedimiento extrae 4 factores que consiguen explicar el 67,363% de la varianza total. Esto quiere decir que con estos 4 factores se puede representar un 67,363% del problema original, produciéndose la pérdida del 32.637% de la información original representada por las treinta variables iniciales. Dicho de otra manera, sólo son relevantes 4 factores para resumir las variables originales del problema.

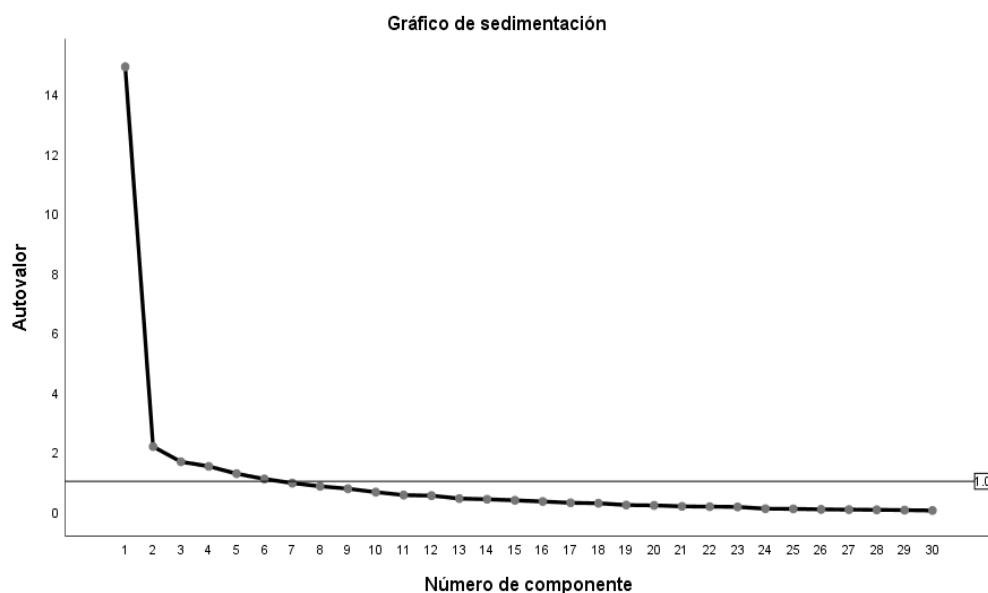


Figura 5: Gráfico de sedimentación.
Fuente: Procesamiento hecho en SPSS por investigador.

En la tabla 9 se observa que el estadístico KMO vale 0,801 valor cercano a la unidad, lo que indica una adecuación excelente de los datos a un modelo de análisis factorial. En este caso el nivel crítico (sig.) es menor que 0.05 por lo que se puede asegurar que el modelo factorial es adecuado. Luego en la tabla N°4 (Ver anexo 3) de varianza total explicada muestra los autovalores expresan la cantidad de la varianza total que está explicada por cada factor. Por defecto, se extraen tantos factores como autovalores mayores que 1 tiene la matriz, por lo que el procedimiento extrae 2 factores que consiguen explicar el 56,749% de la varianza total. Esto quiere decir que con estos 2 factores se puede representar un 56,749% del problema original, produciéndose la pérdida del 43,251% de la información original representada por las treinta variables iniciales, Dicho de otra manera y siguiendo el modelo citado por Mesurado (2008), sólo son relevantes 2 factores para resumir las variables originales del problema.

Tabla 9

Prueba de KMO y Bartlett - Estado de Flow

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,801
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	948,668
	gl	276
	Sig.	,000

3.7. Procedimientos

Para el desarrollo de la investigación, se aplicaron métodos teóricos y empíricos, los mismos que permitieron abordar con profundidad la problemática encontrada en el personal policial de una Comisaría del Distrito de Chiclayo.

Se procedió con:

- Coordinación con el comandante: Durante el desarrollo de la investigación y previamente a su aplicación se tuvo que coordinar con el dirigente de la Comisaría, para que otorgue los permisos correspondientes. Una vez elaborada la carta de autorización firmada por la directora de escuela, se dejó dicho

documento en mesa de partes de la Comisaría y luego se coordinó el horario para la aplicación de los instrumentos.

- Búsqueda de los instrumentos para evaluar las variables: De acuerdo a la base de datos se eligió como instrumentos para la Inteligencia Emocional el TEIQue-SF y para el Estado del Flow el MME.
- Coordinación con el personal policial: Durante la aplicación de los instrumentos de evaluación se explicó a los participantes la manera correcta de responder y sobre todo de que trataba dicha investigación. Cualquier duda durante su participación fue absuelta por el investigador.
- Aplicación de instrumentos: Para la aplicación de los instrumentos de evaluación se coordinó con el Comandante a cargo que se aplicaría en el turno de formación que es a las 7:00 am pues es la única hora en la que todos están concentrados en un solo lugar, se hizo en dos días distintos. El comandante autorizó sólo 10 minutos para responder a las preguntas que en total eran 60, algunos tenían dificultades para completarla ya que en el último minuto estaban siendo presionados por su superior a que terminen rápido y se dediquen a sus labores.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Las operaciones a las que fueron sometidos los datos o respuestas que se obtuvieron de la aplicación de los instrumentos de evaluación, fue clasificada, registrada, codificada, tabulada y si lo requería graficada en dos programas. Para eso lo que facilitó el trabajo es la utilización del Excel y SPSS, este último es un sistema amplio y flexible de análisis estadístico y gestión de información. La generación de los gráficos de distribuciones, análisis estadísticos complejos permitió descubrir las relaciones de dependencia e interdependencia de las variables.

Se procedió a pasar la data correspondiente al SPSS en el que se evaluó el alfa de Cronbach para conocer la fiabilidad de los instrumentos, análisis factorial, prueba de normalidad con Shapiro Wilk porque la muestra es igual a 50, dicha prueba sirvió con el fin de que se logre encontrar la correlación de variables, en este estudio se obtuvo que los resultados no siguen una distribución normal por lo que el análisis de correlación se hizo con Spearman, finalmente para determinar la influencia de las dimensiones de la variable independiente en la dependiente se hizo regresión lineal.

El programa de Excel sirvió para la elaboración de todos los gráficos estadísticos presentados en la investigación.

3.9. Matriz de consistencia

REALIDAD PROBLEMÁTICA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Problema general ¿La Inteligencia Emocional influye en el logro del estado del Flow del personal policial de una Comisaría del Distrito de Chiclayo?</p>	<p>Objetivo General Determinar si la inteligencia emocional influye en el logro del estado de flow del personal policial de una Comisaría del Distrito de Chiclayo.</p>	<p>Hipótesis principal H1: La inteligencia emocional influye en el logro del estado de flow del personal policial de una Comisaría del Distrito de Chiclayo. H0: La inteligencia emocional no influye en el logro del estado de flow del personal policial de una Comisaría del Distrito de Chiclayo.</p>	<p>Variable 1: Inteligencia Emocional ✓ Emoción (1,2,3,8,13,14,16,17,18,23,28,29) ✓ Autocontrol (4,7,15,19,22,30) ✓ Bienestar (5,9,12,20,24,27) ✓ Sociabilidad (6,10,11,21,25,26)</p>	<p>Tipo de investigación El presente estudio será una investigación de tipo explicativa</p>	<p>Población U= 162 Gestores</p> <p>Muestra n= 50 Gestores</p>	<p>Técnicas ✓ Alfa de Cronbach ✓ Análisis factorial ✓ Prueba de normalidad ✓ Regresión lineal ✓ Correlación de variables</p>
<p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional que posee el personal policial de una Comisaría de Chiclayo? • ¿Cuál es el estado de flow presente en el personal policial de una Comisaría de Chiclayo? • ¿Existe correlación entre la inteligencia emocional y el estado de flow en el personal policial de una Comisaría del Distrito de Chiclayo? • ¿Existe influencia de las dimensiones de la inteligencia emocional en el estado de flow? 	<p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de Inteligencia Emocional presente en el personal policial de una Comisaría del Distrito de Chiclayo. • Determinar el estado de Flow presente en el personal policial de una Comisaría de Chiclayo. • Determinar la correlación entre la inteligencia emocional y el estado de flow en el personal policial de una Comisaría del Distrito de Chiclayo. • Determinar la influencia de las dimensiones de la inteligencia emocional en el estado de flow. 	<p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • El personal policial posee niveles aceptables de inteligencia emocional. • El estado de flow que posee el personal policial de una Comisaría de Chiclayo es adecuado. • Existe correlación entre la inteligencia emocional y el estado de flow en el personal policial de una Comisaría del Distrito de Chiclayo. 	<p>Variable 2: Estado de Flow ✓ Competencia y afecto por la tarea (40 – 53) ✓ Compromiso con la tarea (34 – 39); (54 – 60)</p>	<p>Según diseño: El diseño es transeccional (transversal), ya que se medirán las variables en solo momento de tiempo</p>	<p>Instrumentos Los instrumentos utilizados en ambas variables fueron tomados de los sugeridos en la base teórica.</p>	

3.10.Consideraciones éticas

Como se sabe el participar en un estudio de investigación es una decisión personal. Antes de hacer que el personal policial participe de la investigación, se habló con el encargado de la comisaría, en este caso viene a ser el Comandante a cargo durante el año 2019 sobre los objetivos de la investigación y de los riesgos o beneficios. También se explicó las normas que se seguirán para proteger su seguridad y privacidad, para ello se firmará un documento llamado “formulario de consentimiento informado” (ver anexo N°2), que no es obligatorio y en el que se puede cambiar la decisión del participante en cualquier momento y cualquier motivo, incluso después de firmar.

En los instrumentos que se utilizarán no será necesario pedir una información detallada de los participantes. A pedido del Comandante se procedió a reservar el nombre de la comisaría en estudio, pero a pesar de ello se facilitó con toda la información requerida para el estudio.

IV. Resultados

En este apartado se procedió a realizar el análisis de los datos obtenidos en el trabajo de investigación. Antes de desarrollar los objetivos planteados, se procedió a determinar si era posible hacer el análisis factorial para proseguir con el desarrollo de los objetivos. Para cumplir con el desarrollo del primer objetivo, se tomó en cuenta las puntuaciones que sugiere el instrumento de evaluación, en el segundo objetivo se tuvo en cuenta la calificación dada por Mesurado (2008 – 2010) y así determinar el estado de flow del personal policial, en cuanto al tercer objetivo se hizo la prueba de normalidad para hallar la correlación de las variables y finalmente se destaca especialmente la influencia de las dimensiones de la variable inteligencia emocional en el estado de flow del personal policial, ofreciendo así una explicación de las posibles razones que dieron lugar a dichos resultados.

Luego de procesar e interpretar los resultados de la investigación, se procedió con la discusión de datos en la que se compara con la bibliografía encontrada.

4.1. Tratamiento estadístico e interpretación de resultados

4.1.1. Análisis de las variables y sus dimensiones

➤ Determinar el Nivel de Inteligencia Emocional

Para determinar el nivel de inteligencia emocional del personal policial se tuvo en cuenta las puntuaciones Mr. Tomas (2017) quien realizó un informe teniendo en cuenta el cuestionario TeiQue, el cual fue aplicado en el estudio de investigación. A continuación, se muestra las puntuaciones clasificadas en tres categorías que permitirá determinar el nivel de inteligencia del personal policial estudiado.

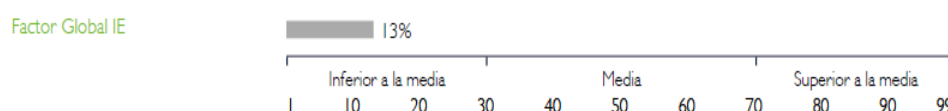


Figura 6: Puntuaciones de la Inteligencia Emocional.
Fuente: Mr. Tomas (2017). *Desvelando la Inteligencia Emocional: TeiQue.*

Tabla 10*Nivel de Inteligencia Emocional*

	Puntaje	Nivel
Emoción	31.6 (43.89%)	Media
Autocontrol	10.3 (59,72%)	Inferior a la media
Bienestar	10.4 (28.89%)	Inferior a la media
Sociabilidad	10.0 (27.78%)	Inferior a la media

Interpretación: En la tabla 10 para encontrar los puntajes correspondientes a cada dimensión se sacó los promedios de cada una de ellas para luego pasar a sumarlas (el procedimiento se realizó en base a estudios anteriores), se procedió a determinar los máximos y mínimos de cada dimensión de acuerdo al número de preguntas y con eso ver los porcentajes obtenidos. Se encontró que la dimensión emoción tiene un nivel medio pero cercano al nivel bajo, esto se debería a que ellos aún no se toman el tiempo suficiente para atender a los ciudadanos, es decir, no saben o no pueden comprender los motivos por los cuales están pasando por situaciones complicadas, lo único importante es atender a la mayor parte de los ciudadanos lo más rápido posible. Por otro lado, se tiene también a algunos trabajadores que sí desean realizar bien su trabajo, tratan de entender a cada ciudadano que atienden, pero en muchas de las oportunidades se dejan llevar por los problemas personales y parece importarles poco lo que los demás están sintiendo y expresando.

En cuanto a las dimensiones (autocontrol, bienestar y sociabilidad) que se encuentran en un nivel inferior a la media se debe a que muchas veces ellos ante los demás aparentan estar bien, pero en realidad se sienten negativos reflejándose en la mala atención que brindan, muestran una disconformidad con su trabajo, parece ser que muchos de ellos no se sienten satisfechos con el trabajo que han conseguido o con lo que son profesionalmente. Por más que quieran aparentar estar bien, hay momentos en los que experimentan emociones descontroladas (insultos, golpes, mal trato a los ciudadanos) y no pueden abordar eficazmente las situaciones que enfrentan.

Para reforzar la información presentada, se procede a analizar los resultados obtenidos por cada dimensión, se utilizó los factores demográficos que permite hacer un análisis más en profundidad.

Tabla 11

Inteligencia emocional – Emoción

	Completamente en desacuerdo Estado Civil		En desacuerdo Estado Civil		Algo en desacuerdo Estado Civil		Indiferente Estado Civil		Algo de acuerdo Estado Civil		De acuerdo Estado Civil		Completamente de acuerdo Estado Civil	
	Soltero	Casado	Soltero	Casado	Soltero	Casado	Soltero	Casado	Soltero	Casado	Soltero	Casado	Soltero	Casado
V1P01	9%	17%	6%	8%	10%	6%	4%	12%	7%	5%	1%	3%	3%	9%
V1P02	6%	8%	1%	5%	4%	2%	4%	4%	10%	9%	4%	5%	21%	23%
V1P03	8%	6%	24%	6%	11%	11%	9%	7%	5%	3%	0%	4%	2%	4%
V1P08	2%	4%	0%	2%	7%	1%	2%	2%	5%	1%	10%	8%	44%	12%
V1P13	3%	10%	7%	1%	0%	4%	0%	6%	7%	6%	23%	21%	9%	4%
V1P14	7%	7%	2%	4%	1%	3%	10%	4%	9%	11%	6%	10%	6%	20%
V1P16	10%	12%	9%	7%	1%	2%	0%	3%	5%	9%	13%	13%	6%	10%
V1P17	4%	32%	12%	16%	4%	2%	6%	2%	0%	6%	4%	2%	5%	5%
V1P18	5%	3%	0%	4%	10%	8%	9%	9%	6%	10%	2%	28%	2%	4%
V1P23	11%	23%	16%	14%	5%	1%	3%	3%	0%	4%	0%	2%	10%	8%
V1P28	4%	4%	0%	2%	7%	9%	10%	10%	20%	2%	8%	20%	0%	4%
V1P29	5%	17%	5%	3%	7%	11%	18%	2%	5%	5%	6%	4%	10%	2%

Fuente: Cuestionario TeiQue aplicado al personal policial de una Comisaría de Chiclayo. Mayo 2019.

Nota: Procesamiento realizado en SPSS.

Interpretación: De los resultados obtenidos en la tabla 12 respecto a la dimensión emoción se tiene que 26% de los encuestados está completamente en desacuerdo al preguntar si expresar sus emociones mediante palabras no es problema para ellos, se ve que la mayor parte de ellos (17%) son casados, por lo general este tipo de trabajadores quieren hacer las cosas de manera más rápida, seguir a pie de letra los trámites que se deban hacer y poco les interesa establecer cierta relación con los ciudadanos que acuden a la comisaría; ello dificulta que se logre entender las necesidades o problemas de la otra parte (23%) conllevando a que los afectados que acuden por ayuda al personal policial se sientan poco entendidos o que vean el desinterés por brindarles ayuda.

La manera de tratar a las personas también tiene que ver con cuan motivados se encuentran para realizar su trabajo, en este caso el personal policial que se encuentra soltero (24%) manifiesta no estarlo, pues sienten que tienen mucha sobrecarga laboral ya que por lo general los que tienen familia hacen las cosas de manera rápida pero ineficiente, quieren salir del trabajo lo antes posible, esto hace que aquellos trabajadores que cuentan con más tiempo realicen sus funciones de ellos, en consecuencia se genera incomodidad. Este tipo de situaciones hace que el personal policial soltero se sienta confundido (44%) ya que le gusta ayudar a la población, pero sienten que no es correcto que todo se los dejen a ellos, pues eso hace que la gente con la que se relacionan se queje de que en varias oportunidades no las traten bien (23%). Aunque pasen por este tipo de dificultades para ellos le es más fácil ajustar su vida a las circunstancias que se presentan, a diferencia de aquellos que son casados que lo pueden hacer (20%).

En lo que respecta a la expresión de afecto hacia los demás 26% manifiestan que tienen dificultades para hacerlo, no encuentran las palabras y acciones correctas para hacer entender sus sentimientos, no se dan cuenta de que las emociones no son cuestiones secundarias en el trabajo, que ya deberían estar más abiertos hacia los demás pues eso ayuda a la cultura del trabajo, que se consiga resolver problemas, la construcción de equipos de trabajo eficaces e incluso mejorar la motivación, que en este caso el 30% tiene dificultades para ello.

Reafirmando lo mencionado anteriormente se tiene que el personal policial estudiado no tiende a pensar en sus sentimientos, la mayoría de ellos son los que están casados (23%) por lo mismo que se dijo, que sólo quieren cumplir con sus tareas asignadas lo antes posible o evitar cualquier contacto con los demás (20%). Para los mismos (personal policial casado) se les dificulta adaptarse a los nuevos cambios, les gusta seguir trabajando, operando de manera tradicional, no aceptan nuevas técnicas, nuevas estrategias de trabajo.

Tabla 12

Inteligencia emocional - Autocontrol

	Completamente en desacuerdo		En desacuerdo		Algo en desacuerdo		Indiferente		Algo de acuerdo		De acuerdo		Completamente de acuerdo	
	Estado Civil		Estado Civil		Estado Civil		Estado Civil		Estado Civil		Estado Civil		Estado Civil	
	Soltero	Casado	Soltero	Casado	Soltero	Casado	Soltero	Casado	Soltero	Casado	Soltero	Casado	Soltero	Casado
V1P04	2%	8%	7%	7%	4%	6%	9%	3%	13%	15%	0%	2%	13%	11%
V1P07	15%	5%	5%	1%	2%	2%	8%	6%	6%	4%	20%	4%	15%	7%
V1P15	35%	5%	10%	6%	7%	1%	4%	2%	3%	1%	3%	3%	10%	10%
V1P19	1%	1%	3%	13%	11%	17%	2%	2%	22%	4%	4%	0%	18%	2%
V1P22	9%	7%	0%	4%	2%	10%	6%	0%	11%	11%	28%	2%	6%	4%
V1P30	22%	4%	6%	6%	10%	12%	15%	5%	8%	6%	0%	4%	0%	2%

Fuente: Cuestionario TeiQue aplicado al personal policial de una Comisaría de Chiclayo. Mayo 2019.

Nota: Procesamiento realizado en SPSS.

Interpretación: De los resultados obtenidos en la tabla 13 se tiene que 15% que son casados está en algo de acuerdo a la expresión de que les resulta difícil regular sus emociones ya que por querer terminar el trabajo de manera rápida toman decisiones apresuradas, no tienen en cuenta todos los factores que afectan a un problema, del mismo modo sus respuestas indican que ocasionalmente no pueden controlar sus emociones (17%) lo que bloquea su concentración y como consecuencia tienen un mal rendimiento. Por otro lado, en lo que respecta a la defensa de las propias opiniones el personal policial que está soltero se deja influenciar muy rápido por lo que otros le digan (20%) cambiando de opinión con mucha frecuencia, llevándolos en varias oportunidades a verse involucrados en cosas negativas como denuncias por atención indebida, fraudes, corrupción o malas conductas y cuando eso ocurre recién se preocupan por verse librados de dichas acusaciones (28%).

Los encuestados manifiestan que no son capaces de manejar el estrés, la mayoría de ellos son los solteros (35%) pues tienen más sobrecargas laborales y por lo mismo no tienen el tiempo suficiente para planear detenidamente el camino en sus tareas, toda esa presión hace que se fatiguen y tengas arrebatos emocionales difíciles de controlar.

Tabla 13

Inteligencia emocional - Bienestar

	Completamente en desacuerdo		En desacuerdo		Algo en desacuerdo		Indiferente		Algo de acuerdo		De acuerdo		Completamente de acuerdo	
	Estado Civil		Estado Civil		Estado Civil		Estado Civil		Estado Civil		Estado Civil		Estado Civil	
	Soltero	Casado	Soltero	Casado	Soltero	Casado	Soltero	Casado	Soltero	Casado	Soltero	Casado	Soltero	Casado
V1P05	6%	6%	3%	1%	9%	7%	4%	10%	7%	11%	5%	3%	20%	8%
V1P09	2%	2%	0%	6%	11%	11%	7%	9%	10%	8%	6%	2%	6%	22%
V1P12	10%	4%	%	10%	%	22%	20%	6%	%	16%	%	2%	%	10%
V1P20	2%	8%	5%	3%	22%	4%	9%	9%	0%	4%	4%	2%	20%	8%
V1P24	12%	12%	0%	6%	34%	20%	0%	2%	4%	4%	3%	1%	0%	2%
V1P27	0%	0%	0%	0%	9%	7%	3%	8%	32%	0%	0%	8%	12%	21%

Fuente: Cuestionario TeiQue aplicado al personal policial de una Comisaría de Chiclayo. Mayo 2019.

Nota: Procesamiento realizado en SPSS.

Interpretación: En la tabla 14 se tiene que no encuentran la vida agradable, la mayoría son los solteros (20%) esto se debe a que sienten que aún no logran alcanzar sus metas trazadas, la mayor parte del tiempo se quejan de lo difícil que es hoy en día conseguir algo, no están completamente satisfechos con su vida (20%), la impotencia que sienten hace que tengan poca paciencia con las personas que tratan, están constantemente estresados y sobre todo que tienen cambios de humor prolongados.

Por el contrario, se observa que el personal policial casado, ya con una vida formada y en la mayoría de los casos con proyectos de vida casi alcanzados expresan una visión positiva de sí mismos y de sus logros, sienten que tienen una serie de buenas cualidades (22%), al contrario del personal policial soltero quienes dicen no poseer aún fortalezas (34%) que le falta mucho por aprender e incluso creen que sus superiores son un tanto arrogantes por ver un nivel de confianza superior al de ellos. En lo que respecta al optimismo de los trabajadores ellos se muestran indiferentes sobre las perspectivas negativas que se puedan tener de las cosas (26%), por el contrario, consideran que todo puede salir bien, que con mucho trabajo y esfuerzo lograrán conseguir todo lo que se propongan.

Tabla 14

Inteligencia emocional - Sociabilidad

	Completamente en desacuerdo		En desacuerdo		Algo en desacuerdo		Indiferente		Algo de acuerdo		De acuerdo		Completamente de acuerdo	
	Estado Civil		Estado Civil		Estado Civil		Estado Civil		Estado Civil		Estado Civil		Estado Civil	
	Soltero	Casado	Soltero	Casado	Soltero	Casado	Soltero	Casado	Soltero	Casado	Soltero	Casado	Soltero	Casado
V1P06	4%	2%	0%	4%	12%	23%	3%	4%	15%	6%	3%	2%	12%	10%
V1P10	10%	14%	8%	2%	10%	0%	7%	7%	10%	18%	8%	3%	0%	2%
V1P11	7%	18%	4%	20%	14%	12%	5%	3%	1%	1%	0%	4%	14%	6%
V1P21	1%	5%	2%	8%	28%	2%	18%	2%	2%	2%	1%	1%	11%	17%
V1P25	15%	5%	1%	3%	2%	2%	5%	3%	8%	12%	5%	25%	8%	6%
V1P26	11%	9%	0%	4%	3%	1%	6%	2%	8%	10%	20%	8%	7%	11%

Fuente: Cuestionario TeiQue aplicado al personal policial de una Comisaría de Chiclayo, Mayo 2019.

Nota: Procesamiento realizado en SPSS.

Interpretación: Referente a los resultados obtenidos en la tabla 15 se tiene que 35% no tienen la capacidad de hacer frente a las demás personas, un menor porcentaje al anterior pero de igual preocupación es el que carecen de la capacidad de asertividad son el personal policial casado (23%) que no es capaz de adaptarse a otros puntos de vista y espera que no se les cuestione en nada, es decir que buscan deshacerse de las labores lo más antes posible, teniendo como consecuencia el mal trato a las personas que acuden por ayuda o necesitan de su trabajo. Ellos se caracterizan por no dar marcha atrás en lo que deciden (25%) y como no aceptan lo que otros les impongan a hacer tienen como ventaja en poder defenderse ante alguna injusticia personal que se les presente, es decir, conocen y saben hacer valer sus derechos (18%).

Para el caso de la gestión de las emociones se evidencia que son capaces de admitir que aún son ineficientes a la hora de influir en cómo se sienten los demás, por ejemplo, cuando se complican las cosas y les toca atender a los civiles afectados o enfadados, empiezan a expresar sus molestias, fastidio, sacan a la luz sus emociones negativas o simplemente piden que otro de sus colegas se encargue de la situación, ya que ellos no pueden controlarla, esto sucede mayormente porque están demasiado enfadados y no saben cómo actuar. Este problema lo carece más el personal policial soltero (14%) quizás porque de cierto modo aún son egocéntricos, que a diferencia de un casado que con el pasar del tiempo aprende no sólo a preocuparse por él, sino por el bienestar de su pareja o hijos.

El problema también es que el personal policial soltero tiene mayor dificultad para la conciliación de problemas (28%) pues la mayoría carece de la experiencia necesaria para el trabajo, haciéndoles difícil predecir ciertos puntos de fricción, molestias, enfado, impotencia por parte de algunos civiles que necesitan de su ayuda. Entonces, ellos aún carecen de la capacidad de que puedan influir en los sentimientos de los demás (20%) y manejar situaciones complicadas a las que se pueden enfrentar por la misma naturaleza de su trabajo

➤ **Determinar el estado de Flow en el personal policial**

El cuestionario para la variable del flow se divide en tres partes: **La primera** compuesta por dos preguntas, se da inicio con la interrogante para saber si el personal policial ha tenido una vivencia similar al de experiencia óptima, la segunda interrogante sirve para conocer cuáles son las actividades más usuales que genera motivación en el trabajo del personal policial. **La segunda** parte del cuestionario el ejercicio de la voluntad y finalmente **la tercera** parte referida a la calidad de experiencia, es decir, que con dichos datos se podrá saber cuál es el estado de flow que vienen experimentando.

Vivencia de experiencia óptima

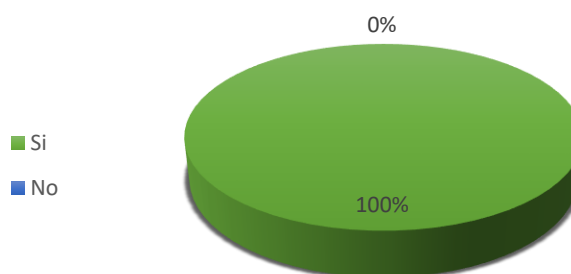


Figura 7: Motivación Intrínseca.

Nota: Cuestionario MME aplicado al personal policial de una Comisaría de Chiclayo. Mayo 2019

En la figura 7 se obtuvo los resultados de las vivencias de experiencia óptima de los participantes, todos afirmaron que en algún momento mientras realizaban sus actividades diarias experimentaron cosas como concentración plena, que no tienen noción del tiempo o no piensan en otra cosa más que en lo que vienen haciendo, sintieron como si se desconectaran de la realidad de su entorno. Este tipo de actividades precisamente permitió continuar con la aplicación del cuestionario pues todos habían tenido una vivencia similar al estado de flow.

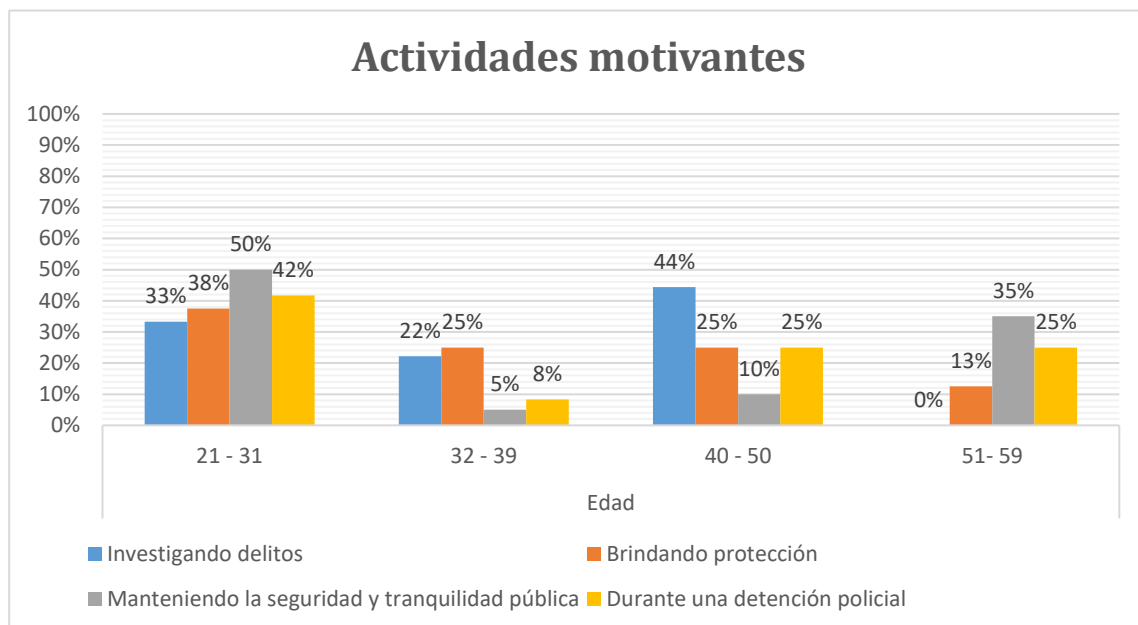


Figura 8: Actividades motivantes que investigan el ejercicio de su voluntad.
Nota: Cuestionario MME aplicado al personal policial de una Comisaría de Chiclayo. Mayo 2019.

En lo que concierne al análisis sobre cuáles eran las actividades que podían producir la experiencia óptima (figura 8) en el personal policial, se logró identificar que casi todas las actividades tienen mayor concentración para aquellos policías que están entre las edades de 21 – 31 años, esto se debe a que por su misma edad se encuentran con todas las pilas o dispuestos a hacer cualquier actividad que se les asigne, además de que procuran realizar la mayor cantidad del trabajo, a la par poder recibir reconocimientos de sus superiores, aunque a veces se les sobrecargue de tareas y es ahí cuando surgen los problemas como la toma de acciones radicales que enfatizan la represión e incluso es tanta la sobrecarga laboral que empiezan a despreciar la prevención y amenazar las garantías individuales.

Se tiene también al personal de 40-50 años que les gusta más investigar delitos (44%), la satisfacción por realizar dicha labor se debe a que se sienten más preparados por poseer más experiencia, lo que ayuda que enfrenten mejores situaciones complicadas o encuentran soluciones rápidas.

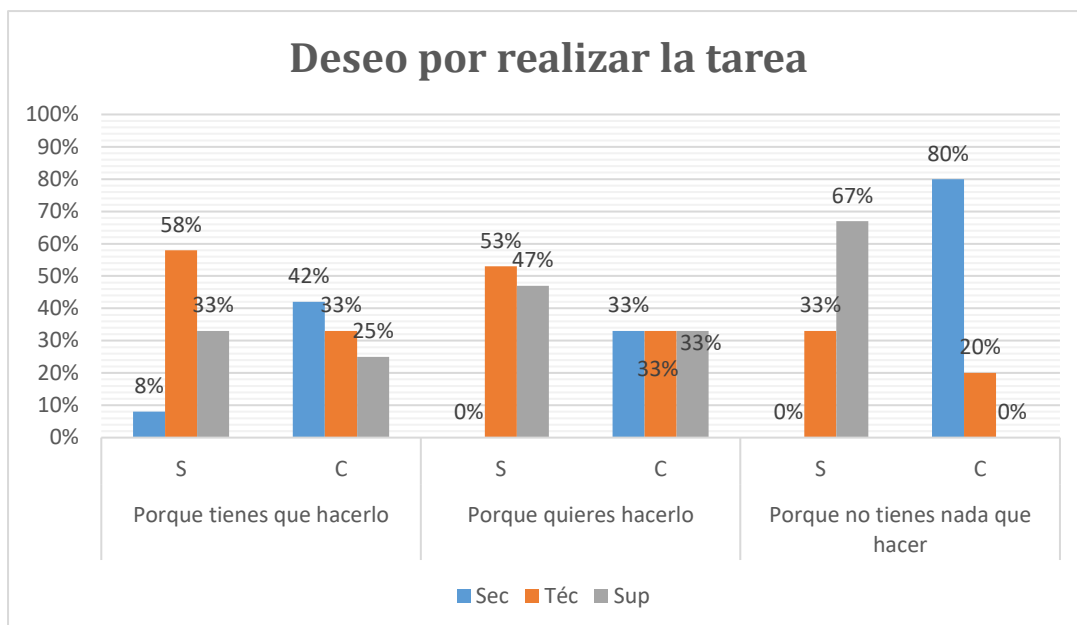


Figura 9: El motivo por el que realiza sus actividades.

Nota: Cuestionario MME aplicado al personal policial de una Comisaría de Chiclayo. Mayo 2019.

Como se observa en la figura 9 que corresponde a la segunda parte del cuestionario, las razones por las que el personal policial realiza su trabajo es porque no tiene otra cosa que hacer, esto concuerda con los datos obtenidos anteriormente ya que ellos al estar casados se preocupan más por llegar lo antes posible a casa, entonces asignan sus cargas laborales a los otros, entonces ellos sólo realizan las actividades que demandan de menos tiempo y salen del trabajo mucho antes, además a este tipo de personal se le suma que sólo posee estudios secundarios (80%), entonces de cierto modo carecen de la capacidad suficiente para enfrentar ciertas circunstancias complicadas.

Otro porcentaje considerable que concuerda con lo dicho es que el personal policial soltero y con estudios técnicos (58%) realiza la actividad porque se sienten obligados a hacerlo, que deben cumplir con todo lo que les asignen los demás, los otros justifican su accionar con el hecho de que están solteros y no tienen más responsabilidades que las de ellos mismos, así que deberían dejar de quejarse y agradecer por la oportunidad que tienen de aprender.

Ahora se procederá a desarrollar la tercera parte del cuestionario, es decir, determinar el grado de flow presente en el personal policial, para ello se procedió a determinar los percentiles correspondientes siguiendo el proceso

realizado por Mesurado (2008 -2010) quién dice que los encuestados con mayor experiencia óptima tienen un porcentaje del 25% superior al total de experiencia óptima y aquellos con experiencia menos de flow eran los inferiores al 25% del total:

Tabla 15

Estado de Flow

Indicadores		Puntaje	Calificación
Competencia y afecto por la tarea	Estado afectivo**	29.56 (25.4%)	Experiencia óptima superior al total
	Activación cognitiva**		
Compromiso con la tarea	Retroalimentación*	15.36 (21.3%)	Experiencia óptima inferior al total
	Percepción de logro*		

Nota: **Diferencial semántico de 1 a 7 puntos

*Escala tipo Likert de 1 a 5 puntos

La tabla 15 muestra que se experimenta una experiencia óptima pero no tan significativa, esto se debe a que el personal policial no considera a sus actividades laborales como algo importante o en ocasiones sienten que no tienen las habilidades necesarias para realizarlas por lo tanto no hay compromiso.

4.1.2. Prueba de normalidad y Correlación de variables

➤ **Determinar el grado de correlación de las variables**

Con los datos recogidos en relación con las variables de estudio se realizó la prueba de normalidad correspondiente. Dado que la muestra de estudio consideró una data correspondiente a 50 (n=50) se realizó la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk. En la tabla 16, se puede apreciar que para el estudio se trabajó con las variables de investigación, Inteligencia Emocional y Estado de Flow.

Tabla 16***Variables de estudio de la investigación***

Variable	Dimensión	Número de datos
Inteligencia emocional	Emoción	n = 50
	Autocontrol	
	Bienestar	
Estado de Flow	Sociabilidad	n = 50
	Compromiso con la tarea	
	Competencia - afecto	

Antes de realizar el análisis de correlación, se realizó la prueba de normalidad, la que se trabajó con un valor de significación del 5% (significancia = 0,05) y se planteó las siguientes hipótesis estadísticas:

Ho La distribución de los datos tienen una distribución Normal

H1 La distribución de los datos tienen una distribución No Paramétrica

En la tabla 17, se puede apreciar que el valor de significancia de las variables: Inteligencia Emocional y Estado de Flow; las cuales tienen un valor de 0.001 ($p=0.001$) y 0.002 ($p=0.002$) respectivamente, por lo que $p < 0,05$; lo que hace que se rechace la hipótesis nula y se admita la hipótesis alternativa, entonces se concluye que los datos correspondientes tienen una distribución No Paramétrica.

Tabla 17***Prueba de normalidad con Shapiro - Wilk***

	Estadístico	Significancia
Inteligencia Emocional	0.908	0.001
Estado de Flow	0.971	0.002

En la tabla 18 se encuentran las escalas de coeficiente de correlación con su nivel de significancia que se utilizará para interpretar los datos.

Tabla 18

Escala de valores del coeficiente de correlación de Spearman

Estadístico	Significancia
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Ramos (s/f). Extraído de: <https://slideplayer.es/slide/5496004/>

Tabla 19
Correlación de la Investigación

		Correlaciones					Compromiso con la tarea	Competencia y afecto por la tarea
		Emoción	Autocontrol	Bienestar	Sociabilidad			
Rho de Spearman	Emoción	Coeficiente de correlación	1,000	,802**	,805**	,849**	,692**	-,093
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,520
	Autocontrol	Coeficiente de correlación	,802**	1,000	,665**	,843**	,580**	-,103
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,478
	Bienestar	Coeficiente de correlación	,805**	,665**	1,000	,777**	,620**	-,088
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000	,543
	Sociabilidad	Coeficiente de correlación	,849**	,843**	,777**	1,000	,702**	-,056
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000	,699

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 19 se puede apreciar el coeficiente de correlación de Spearman entre las dimensiones inteligencia emocional y las de estado de flow, de manera general todas dimensiones que se correlacionan son probabilidades reales y se espera que sigan un patrón. En primera instancia se obtuvo que entre las dimensiones de la inteligencia emocional a excepción de bienestar – autocontrol (correlación positiva moderada de ,665**) tienen una correlación positiva alta, las dimensiones se mueven juntas pues al mejorar cualquiera de ellas tendrá efecto en otro factor. Sin embargo las dimensiones de IE sólo se correlacionan de manera positiva pero moderadamente con la dimensión compromiso con la tarea del estado de flow, cualquier mejora en el compromiso que tengan con sus actividades tendrá efectos positivos en su IE, por ejemplo anteriormente se obtenía que el compromiso con la tarea les genera una experiencia óptima por inferior al total, vale decir que aún le falta mejor aspectos como la concentración, la satisfacción propia por realizar su trabajo, ser más acertados e independencia a la hora de tomar decisiones, empezar a considerar que lo que hacen será en beneficio de terceros y que los ayudará a desarrollarse también personalmente, es decir que no sólo tendrán mejor desempeño sino que se empezará a erradicar la imagen negativa que se tiene de ellos.

Por otro lado, se observa que no existe ninguna correlación con la dimensión competencia y afecto por la tarea, se cree que este problema se debería a que por ser las últimas preguntas los encuestados por terminar rápido y por la presión que tenían del comandante marcaron al azar.

4.1.3. Influencia de las dimensiones de la Inteligencia Emocional en el estado de Flow

Para determinar la influencia de las dimensiones de la Inteligencia Emocional en el estado de Flow se utilizó la regresión lineal, lo que permitió obtener los siguientes resultados:

Tabla 20

Influencia de las dimensiones de la IE en la variable de estado de Flow

Modelo	Coeficientes ^a					95.0% intervalo de confianza para B	
	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.	Límite inferior	Límite superior
	B	Desv. Error	Beta	t			
1 (Constante)	2,723	,144		18,886	,000	2,433	3,013
EMOCIÓN	,136	,034	,496	3,961	,000	,067	,205
2 (Constante)	2,802	,178		15,745	,000	2,444	3,159
AUTOCONTROL	,126	,047	,361	2,681	,010	,031	,220
3 (Constante)	2,546	,200		12,750	,000	2,145	2,948
BIENESTAR	,154	,042	,469	3,679	,001	,070	,237
4 (Constante)	2,584	,156		16,551	,000	2,270	2,898
SOCIABILIDAD	,169	,037	,548	4,541	,000	,094	,244

a. Variable dependiente: FLOW

Nótese en la tabla 20 que todas las dimensiones de la variable inteligencia emocional aportan información significativa al análisis, las dimensiones emoción y bienestar tienen una influencia moderada con tendencias a baja, la sociabilidad posee mayor influencia que estas (0,548), esto se debería a que este factor no es de gran problema para el personal policial, vale decir que, no se les hace complicado hacer frente a los demás o relacionarse con los mismos, estos factores influyen en aspectos del flow como el contribuir a creer que tienen la

capacidad suficiente para enfrentar cualquier desafío o a sentirse bien con ellos mismos para hacer sus labores o de ayudar a los demás.

En cuanto a la dimensión autocontrol se evidencia que existe una influencia baja (0,361) esto se debería a que dicha dimensión es más independiente porque implica la capacidad de regulación emocional, control de impulso o la gestión de estrés, es decir, que es algo más individual.

Entonces de manera **general** a través de los instrumentos TEIQue y MME se demuestra que existe influencia moderada entre inteligencia emocional y estado de flow, por lo tanto, se acepta la H1 general planteada en el estudio. Sin dejar de mencionar que no se descarta que dicho resultado no fue tan resaltante por ser producto de que los encuestados la realizaron con apuro.

V. **Discusión**

Esta investigación se planteó como propósito principal determinar si la inteligencia emocional logra influir en el estado de flow del personal policial en estudio, pero antes de eso para poder desarrollarla se tuvo que: 1) Indagar el nivel de inteligencia con la que contaba dicho personal. 2) Conocer si con las actividades que realizaban lograban alcanzar un estado de flow. 3) Determinar la correlación entre ambas variables y 4) Saber si las dimensiones de la inteligencia emocional influían en el estado de flow.

De modo general, los resultados comprobaron que la inteligencia emocional si influye en el estado de flow, coincidiendo con la investigación realizada por López, Cázares y Lorenzana (2014), aunque su investigación tuvo mejores resultados debido a que la realizaron con docentes universitarios, donde la mayoría de los estudiantes están en la capacidad de decidir por sí solos y sobre todo porque los docentes ya no se involucran tanto con las actividades y/o decisiones de sus estudiantes. Si bien es cierto en este estudio se logró evidenciar la influencia de la IE en el estado de flow, los resultados no fueron tan exitosos pues dicha influencia solo es moderada, lo que implica tener en cuenta que la población en estudio se suele enfrentar a situaciones más complicadas, de cierto modo más delicadas que necesitan de personas con niveles de IE elevados, con la capacidad de gestionar eficientemente los distintos contextos del ámbito laboral – personal, y al no poseer dicha habilidad hace más difícil que pueden experimentar el estado de flow. Por su parte, Duque, García y Hurtado (2017) encontraron que si se posee buenos niveles de IE entonces influirá de manera positiva sobre las competencias laborales, además ayuda con la formación laboral y personal.

En cuanto al nivel de IE presente en el personal policial se encontró que poseen niveles inferiores a la media en las dimensiones de autocontrol, bienestar y sociabilidad. Muchas veces les cuesta controlar sus impulsos, teniendo como consecuencia la mala atención, pesimismo para realizar sus labores, descontrol emocional y muchos otros aspectos que fueron detallados en los resultados obtenidos, esto coincide con los datos obtenidos por Millán, García y D'Aubeterre (2014) quienes encontraron que a un porcentaje de su población de estudio le faltaba mejorar algunos componentes de IE. Sin embargo, Rojas (2016) utilizando el instrumento Bar – On compuesto por seis factores, en su estudio aplicado a empleados del Hospital Germán Vélez Gutiérrez pudo encontrar que los

colaboradores poseían niveles elevados en el estado de ánimo y en el factor intrapersonal que son componentes de la variable IE. Pese a que los empleados de un hospital muchas veces se suelen enfrentar a situaciones más complicadas, pero se sabe que a menudo tanto ellos como el personal policial están constantemente en contacto directo con la población más vulnerable.

Con el que se coincide de cierto modo es con los investigadores Martínez y Puelles (2015) que si bien es cierto aplicaron el cuestionario “Ad hoc” en el que sólo tuvieron en cuenta dos sensaciones de las varias que existen, validaron su instrumento con el Cuerpo Nacional de Policía. Su investigación indicó que las sensaciones como la ira o ansiedad provocaban un mal desempeño, en este estudio se encontró algo similar en que al personal policial evaluado le resulta difícil regular sus emociones, lo que hace que bloqueen su concentración, pierdan la paciencia al momento de relacionarse con los demás, estén constantemente estresados u otros aspectos negativos que afectan su desempeño.

En lo concerniente a la determinación del estado de flow presente en el personal policial se tiene que estos logran experimentar una experiencia óptima no tan significativa, esto se debe a que ellos realizan sus labores por simple obligación, no se sienten motivados a trabajar con esmero o lo que es peor creen que no tienen las habilidades necesarias y las delegan a terceros, haciendo difícil que puedan experimentar esa experiencia óptima en el trabajo. Con el trabajo de Sulca (2015) se coincide en un aspecto, ya que el encontró que el factor motivación tiene impactos positivos sobre la efectividad de las labores que realizan los policías, vale decir que entre más motivados se encuentren éstos les será más fácil llegar a un estado de flow y por ende realizar su trabajo de manera excelente.

En cuanto a la correlación de la inteligencia emocional con el estado de flow, se observa que las dimensiones emoción, autocontrol, bienestar, sociabilidad se relacionan sólo con un componente del estado de flow, este es el compromiso con la tarea, los resultados hacen inferir que el manejar una adecuada inteligencia emocional, tendrán efectos en el compromiso con las actividades que se les asigne. Aquí se cita el trabajo de Cortés, Vera y Cifre (2017) que al igual que nuestro estudio llegan a la conclusión de que aquellos que obtengan buenos niveles de inteligencia emocional lograrán la relación respectiva con las dimensiones del flow, como ellos realizaron su estudio con líderes de una organización pueden lograr que sus trabajadores alcancen la concentración plena en el trabajo. Del

mismo modo Patricio (2017) a pesar de utilizar el cuestionario Bar- On/ Olso Barnes que no es tan completo como el instrumento utilizado en este estudio (TEIQue / MME) encontró que a mayores niveles de inteligencia emocional mayor será la satisfacción con la calidad de vida, en especial las referentes a sociabilidad, autoestima y bienestar.

Finalmente, para saber si las dimensiones de la inteligencia emocional lograban influir en el estado de flow se tiene que la dimensión sociabilidad tiene mayor influencia con respecto al resto de dimensiones, lo que indica que para el personal policial pese a no poseer un adecuado manejo de los impulsos repentinos, o de no sentir una plena satisfacción con su trabajo, tienen de cierto modo la obligación de saber relacionarse con su entorno haciendo que este aspecto influya de alguna manera en experimentar la experiencia óptima, así como afirma Rubio (2016) que dicho factor implica saber desenvolverse en las relaciones interpersonales. Se encontró sin embargo que la dimensión autocontrol tiene una influencia baja pues como menciona el mismo autor Rubio que se trata de saber generar estabilidad emocional personal o de tener la capacidad para mantener la calma ante todo tipo de situaciones que no necesariamente se relaciona con lo que dice Chen (2006) que para alcanzar el estado de flow el individuo tiene que estar completamente involucrado en las actividades que realiza. En lo que respecta a las dos dimensiones restantes que son la emocionalidad y bienestar tienen un nivel de influencia moderada pero con tendencias a baja, casi los mismos resultados obtuvo Duque, García y Hurtado (2017) quienes decían que a pesar de que las cualidades como trabajo en equipo, saber identificar las distintas emociones de terceros y los propios, la estabilidad emocional o bienestar en el trabajo estén por debajo de los puntajes adecuados, aun así el individuo puede concentrarse con las distintas actividades de su trabajo.

VI. Conclusiones

- La investigación demuestra que la inteligencia emocional influye en el logro del estado de flow del personal policial de una comisaría de Chiclayo, el resultado de dicha influencia fue calificada como moderada, ya que como se demostró en el apartado de resultados, la población en estudio se suele enfrentar constantemente a realidades altamente demandantes desde una perspectiva emocional.
- El nivel de inteligencia emocional luego de haber realizado los estudios, se obtuvo que sólo la dimensión emoción se encuentra en un nivel medio, las demás dimensiones como el autocontrol, bienestar y sociabilidad sus niveles son inferiores a la media. Los resultados son producto de la falta de regulación de emociones, incapacidad de comprender al ciudadano que necesita de sus servicios, disconformidad con el trabajo y otros aspectos detallados a lo largo de la investigación.
- El personal policial según los resultados obtenidos evidenció que sí logran experimentar el estado de flow o experiencia óptima durante la realización de sus tareas, se logró identificar que el mantener la seguridad y tranquilidad pública, investigar delitos o durante una detención policial son las actividades que más propician a que se logre alcanzar dicho estado.
- Existe relación entre la inteligencia emocional y la dimensión compromiso con el trabajo de la variable estado de flow; vale decir que entre más alto sea la estabilidad emocional del personal policial mayor será su compromiso con las labores que se les asigne.
- En cuanto a la influencia de las dimensiones de la inteligencia emocional en el estado de flow se obtuvo que la sociabilidad tiene mayor poder sobre este, los resultados se deben gracias a que el personal policial sabe manejar este aspecto de una mejor manera, por ejemplo se obtuvo que cuentan con la capacidad de hacer frente a los demás sin ningún problema o el que se les hace fácil poder relacionarse con su entorno, que dicho sea de paso estos aspectos los ayudan a creer que cuentan con la

capacidad suficiente para enfrentar cualquier desafío y a sentirse en conformidad con ellos mismos para desempeñar sus labores.

- En lo que respecta a la emoción y bienestar si bien es cierto su influencia sobre el estado de flow es moderada, ésta tiene una inclinación a baja, esto se debe a que al personal policial aún les cuesta expresar sus emociones mediante palabras, prefieren el trabajo de escritorio, todo ello conlleva a que no sepan identificar o entender las necesidades de los pobladores que necesitan de sus servicios. Por otro lado, pese a que expresan poseer buenas cualidades tienen serios problemas de insatisfacción con la vida laboral. Todo lo mencionado les impide fluir en sus actividades laborales.
- En lo concerniente al autocontrol es el que más bajo poder de influencia tiene sobre el estado de flow, pues el personal policial al tener dificultad para regular o controlar sus emociones hace que se bloquee su concentración y evite que éstos puedan tener un buen desempeño laboral y como consecuencia hace más difícil el experimentar el estado de flow.

VII. Recomendaciones

- Lo adecuado es empezar con la implementación de un programa de formación emocional (en la institución en la que se llevó a cabo la investigación) para el personal policial, la idea es capacitarlos para que tengan un mayor control emocional y sobre todo sepan comprender a los ciudadanos que requieren de sus servicios, con ello se contribuirá también a que puedan experimentar fácilmente el estado de flow.
- Como el estudio fue el primero en realizarse con ambas variables y que de hecho se hizo sólo en una Comisaría del Distrito de Chiclayo, no se puede generalizar la carencia existente a todo el cuerpo policial. Por ello, futuras investigaciones deberían ampliar la cantidad de comisarías a fin de tener mayor población y permita generalizar los hallazgos y con ello se pueda elaborar una propuesta de mejora.
- Para evaluar la inteligencia emocional y el estado de flow del personal policial, la Comisaría lo debería hacer anualmente, es decir, que cada inicio de año se debe incorporar en el presupuesto, por lo tanto, la evaluación se estaría dando aproximadamente en los meses de julio – agosto y de acuerdo a los resultados tomar las medidas correspondientes a fin de ir mejorando.
- Incorporar en las futuras investigaciones a los distintos estamentos, oficiales y suboficiales, pudiendo incluso hacer un estudio comparativo de los mismos, pues ayudaría a indagar estos conceptos (inteligencia emocional y estado de flow) desde otros ángulos.
- Debido a los bajos resultados obtenidos, es conveniente que desde las escuelas de formación policial se lleven a cabo programas de entrenamiento emocional, esto con fin de contrarrestar futuros inconvenientes.

VIII. Referencias

- Berriós Cornejo, C. (2017). Inteligencia emocional en suboficiales en servicio que reciben atención en un centro de Salud de la Policía Nacional del Perú. Lima – Perú. Universidad Inca Garcilaso de la Vega: Facultad de Psicología y Trabajo Social.
- Bratton, V., Dodd, N., y Brown, W. (2011) "El impacto de la inteligencia emocional en la precisión de la autoconciencia y el desempeño del liderazgo", *Leadership and Organisation Development Journal*, vol. 32 Número: 2, pp.127-149, <https://doi.org/10.1108/01437731111112971>
- Calienes Gutiérrez, V., y Díaz Moina, F. (2013). *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en los sub-oficiales de la policía nacional del Perú*. UCSM. Retrieved from:
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ir00912&AN=CONCYTEC.UCSM.3755&lang=es&site=eds-live&scope=site>.
- Calienes Gutiérrez, V., y Díaz Moina, F. (2013). *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en los sub-oficiales de la policía nacional del Perú*. UCSM. Retrieved from:
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ir00912&AN=CONCYTEC.UCSM.3755&lang=es&site=eds-live&scope=site>.
- Chen, H. (2006). Flow on the net—detecting Web users’ positive affects and their Flow states. *Computers in human behavior*, 22(2), 221-233.
- Cortés, J. A., Vera, M., y Cifre, E. (2017). *Relación entre la inteligencia emocional del líder y el Flow de su equipo de trabajo*. doi: 10.21772/ripo.v34n2a02.
- Csikszentmihályi, M. (1975). *Beyond boredom and anxiety*. San Francisco: JosseyBass.
- Csikszentmihályi, M. (1982). Towards a Psychology of Optimal Experience. En L. Wheeler (Ed.). *Annual Review of Personality and Social Psychology* (13–36). Beverly Hills, CA: Sage.
- Csikszentmihályi, M. (1998). *Aprender a fluir*. Barcelona: Kairós.
- Da Silva, R. (2005). *Teorías de la administración*, primera edición, 523 páginas, Thomsom Editores S.A. México D.F.
- Diario El Comercio (2019). La inseguridad vuelve a ser el principal problema del país, según El Comercio-Ipsos. Disponible en:

- <https://elcomercio.pe/politica/inseguridad-vuelve-principal-problema-pais-comercio-ipsos-noticia-630705-noticia/>
- Diario Gestión (2019). Editorial: Crisis logística policial. Disponible en: <https://gestion.pe/opinion/editorial/editorial-crisis-logistica-policial-noticia/>
- Duque Ceballos, J., García Solarte, M., y Hurtado Ayala, A. (2017). *Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: Un estudio empírico con empleados del nivel administrativo*. Universidad Icesi. Estudios Gerenciales, ISSN: 0123-5923, Vol.: 33, Issue: 144, Page: 250-260.
- Duque, J. (2012). Emociones e inteligencia emocional: Una aproximación a su pertinencia y surgimiento en las organizaciones. *Revista Libre Empresa.*, 9(2), 156–158.
- Fragoso Luzuriaga, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, VI (16), 116.
- Fuente Fernández, S. (2011). Análisis Factorial. Universidad Autónoma de Madrid: Facultad Ciencias Económicas y Empresariales. UAM.
- García, R., Gonzáles, J., y Jornet, M. (2010). SPSS: Pruebas no paramétricas – Kolmogorov Smirnov. Grupo de Innovación Educativa: Universitat de Valencia.
- Goleman, D., *et. al.* (2000). *Inteligencia Emocional: Modelo reformulado*.
- Hernández, J. (2015). Incidencias de la evaluación del desempeño en el rendimiento laboral de los funcionarios y funcionarias en la dirección de inteligencia y estrategias preventivas de la policía de Carabobo. Universidad de Carabobo. Valencia.
- Hildagar, E.R. (1980). *The trilogy of mind: cognition, affection, and conation*. *Journal of the history of the behavioral sciences*, 16(2), 107-117
- Ibarra Cruz, E. y Domínguez Bolaños, R. (2017). La psicología positiva: Un nuevo enfoque para el estudio de la felicidad. *Razón y Palabra*, 21 (96), 660-679.
- Jackson, S. A., & Csikszentmihalyi, M. (1999). *Flow in sports*. United States of America: Human Kinetics.
- Leudox, J. (2000). *Cognitive-emotional interactions: Listen to the brain*. In R.D. Lane & N. Lynn (Eds), *Cognitive Neuroscience of Emotion*. Series in Affective Science (pp. 129-155). New York: Oxford University Press.

- López, E., Cázares, I., y Lorenzana, V. (2014). Inteligencia emocional como factor influyente en el logro del estado de flow de una Universidad en la ZMG". México: Atemajac de Brizuela.
- Martínez, R. y Puelles, C. (2010). Exigencia Emocional de Trabajo en las Unidades de Intervención Policial. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, Vol. 10 pp.91 -128. ISSN: 1576 – 9941.
- Mayer, J. & Salovey, P. (1997). Emotional development and emotional intelligence: educational implications. *What is emotional intelligence*. p.10. New York: A División of LlaperCollinsPublishers.
- Mayer, J. D. (1995). *A framework for the classification of personality components*. [Un marco para la clasificación de los componentes de la personalidad]. *Journal of personality*, 63(4), 819-878. doi: 10.1207/s15327752jpa5403&4_29.
- Mesa Jacobo, J. (2015). Inteligencia emocional, rasgos de personalidad e inteligencia psicométrico en adolescentes. España: Universidad de Murcia.
- Mesurado, B. (2009). Comparación de tres modelos teóricos explicativos del constructo experiencia óptima o Flow. *Interdisciplinaria*, 26 (1), 121-137.
- Mesurado, B. (2010). Hacia una conceptualización de la experiencia subjetiva de Flow. Diferentes alternativas para su medición. Vol. 56 – N°1. Pág. 47. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/261872505>.
- Millán De Lange, A., García Álvarez, D., & D'aubeterre López, M. (2014). *Effect of emotional intelligence and immersion in work on stressors and psychological wellbeing: path analysis in professors*. *Rev. Colomb. Psicol.*, Volumen 23. ISSN electrónico 2344-8644. ISSN impreso 0121-5469 doi: <https://doi.org/10.15446/rpc.v23n1.37676>
- Moneta, G. B., & Csikszentmihalyi, M. (1996). The effect of perceived challenges and skills on the quality of subjective experience. *Journal of Personality*, 64(2), 275–310. doi: 10.1111/j.1467-6494.1996.tb00512.x
- Neri Uribe, J. y Juárez García, A. (2016). Análisis de las propiedades psicométricas del cuestionario: rasgo inteligencia emocional versión corta en estudiantes mexicanos.
- Petrides, K., & Furnham, A. (2001). Trait emotional intelligence: Psychometric investigation with reference to established trait taxonomies. *European Journal of Pesonality*.
- Ramos Lugo, G., y Triana Gómez, M. (2007). Escuela de relaciones y su aplicación en una empresa de telecomunicaciones. *Scientia Et Technica*, XIII (34), 309-314.

- Ramos, C. (2016). Formación académica y capacitación fundamentales para el desempeño eficiente de los comisarios de la Policía Nacional del Perú en la gestión de las comisarías. El caso del Rímac en el año 2014. Lima – PUCP.
- Rojas M, S. (2016). La inteligencia emocional en los empleados que prestan servicios a los usuarios del hospital Germán Vélez Gutiérrez del municipio de Betulia – Antioquia. Recuperado de: http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/1760/1/Inteligencia_emocional_empleados_HospitalGermanVelezGutierre.pdf
- Rubio Martín, J. (2016). Implicaciones de la inteligencia emocional en los constructos resiliencia y satisfacción vital. Universidad de Castilla – La Mancha.
- Seligman, M. (1999). The president's address. *American Psychologist*, 54, 559- 532.
- Sulca Zavala, G. (2015). Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial: El caso de división policial – 1 Lima Cercado (Región policial Lima). Universidad Mayor de San Marcos. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4437/Sulca_zg.pdf?sequence=1
- Torres, M. G. J., Izquierdo, D.G. y Godoy, G. J. F. (2012). Relación entre los motivos para la práctica físico-deportiva y las experiencias de flujo en jóvenes: diferencias en función del sexo. *Universitas Psychologica*, 11(3), 909-920.

IX. Anexos**ANEXO N° 1****Consentimiento informado para participantes de la investigación**

La presente investigación es conducida por SANTILLAN PAJARES DANITSA MELINA, de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. El objetivo del estudio es determinar si la inteligencia emocional influye en el logro del estado de flow o experiencia óptima en el trabajo del personal policial. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder cuestionarios o si es el caso a una entrevista personal, la cual requerirá ser grabado para luego transcribir las ideas que usted haya expresado. Esto tomará de 10 a 15 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario o entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto serán anónimas, por otro lado, una vez transcritas las entrevistas, los audios de las grabaciones serán eliminados.

Si tiene alguna duda, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique de ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene usted el derecho a hacérselos saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Santillan Pajares Danitsa Melina. He sido informado (a) de que el objetivo de este estudio es determinar si la inteligencia emocional influye en el logro del estado de flow o experiencia óptima en el trabajo del personal policial. Me han indicado también que tendré que responder a cuestionarios y preguntas a una entrevista de ser necesario, reconozco también que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acaree prejuicio alguno sobre mi persona. De tener preguntas sobre mi participación puedo contactar a la responsable del estudio al celular 999898046.

Entiendo que una copia de la ficha de consentimiento me será entregada, y que, puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido. Por esto, puedo contactar al responsable de la investigación al celular antes mencionado.

Firma del participante

Firma del investigador

ANEXO N° 2

Guía de encuesta dirigida al personal policial para evaluar el nivel de inteligencia emocional

Instrucciones: Por favor, responda a cada declaración poniendo un círculo alrededor del número que mejor refleje su grado de acuerdo o desacuerdo con esa afirmación. No piense demasiado tiempo sobre el significado exacto de las declaraciones. Trabajar de forma rápida y tratar de responder a la mayor precisión posible. No hay respuestas correctas o incorrectas. Hay siete posibles respuestas a cada declaración que van desde 'completamente en desacuerdo' (número 1) a 'completamente de acuerdo' (número 7).

1. 2. 3. 4. 5. 6. 7

**Completamente
en desacuerdo**

**Completamente
de acuerdo**

Información general:

Sexo:.....Edad: Estado Civil:

Grado de instrucción (colegio, técnico, superior):

Código A: Inteligencia Emocional

1. Expresar mis emociones con palabras no es un problema para mí.	1	2	3	4	5	6	7
2. A menudo resulta difícil ver las cosas desde el punto de vista de otra persona.	1	2	3	4	5	6	7
3. En general, soy una persona muy motivada.	1	2	3	4	5	6	7
4. Por lo general resulta difícil regular mis emociones	1	2	3	4	5	6	7
5. Por lo general no encuentro la vida agradable	1	2	3	4	5	6	7
6. Puedo hacer frente eficazmente a las personas.	1	2	3	4	5	6	7
7. Tiendo a cambiar de opinión con frecuencia.	1	2	3	4	5	6	7
8. Muchas veces, no puedo entender que emoción estoy sintiendo.	1	2	3	4	5	6	7
9. Siento que tengo una serie de buenas cualidades.	1	2	3	4	5	6	7
10. A menudo tengo dificultades para defender mis derechos.	1	2	3	4	5	6	7
11. Normalmente soy capaz de influir en la forma en que otras personas sienten.	1	2	3	4	5	6	7

12. En general, tengo una perspectiva sombría en la mayoría de las cosas.	1	2	3	4	5	6	7
13. Las personas cercanas a mí a menudo se quejan de que no los trato bien.	1	2	3	4	5	6	7
14. A menudo me resulta difícil ajustar mi vida de acuerdo a las circunstancias.	1	2	3	4	5	6	7
15. En general, soy capaz de lidiar con el estrés.	1	2	3	4	5	6	7
16. A menudo resulta difícil mostrar mi afecto a las personas cercanas a mí	1	2	3	4	5	6	7
17. Normalmente soy capaz de “entrar en los zapatos de alguien” y experimentar sus emociones.	1	2	3	4	5	6	7
18. Normalmente resulta difícil mantenerme motivado	1	2	3	4	5	6	7
19. Normalmente soy capaz de encontrar maneras de controlar mis emociones cuando quiero.	1	2	3	4	5	6	7
20. En general, estoy satisfecho con mi vida.	1	2	3	4	5	6	7
21. Me describiría como un buen negociador.	1	2	3	4	5	6	7
22. Me implico, sin pensar lo suficiente, en cosas que más tarde desearía poder dejar.	1	2	3	4	5	6	7
23. A menudo me detengo y pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5	6	7
24. Creo que estoy lleno(a) de fortalezas personales.	1	2	3	4	5	6	7
25. Tiendo a “dar marcha atrás”, incluso si sé que tengo razón	1	2	3	4	5	6	7
26. No parezco tener ningún poder en absoluto sobre los sentimientos de otras personas.	1	2	3	4	5	6	7
27. Yo por lo general creo que las cosas van a salir bien en mi vida.	1	2	3	4	5	6	7
28. Me resulta difícil relacionarme, incluso con las personas que son cercanas a mí.	1	2	3	4	5	6	7
29. En general, soy capaz de adaptarme a nuevos entornos.	1	2	3	4	5	6	7
30. Otros me admiran por ser relajado.	1	2	3	4	5	6	7

Cuestionario de Experiencia óptima o Estado de Flow

Código B: Experiencia óptima o estado de Flow.

31. ¿Te pasó alguna vez, cuando hacías alguna actividad que te gusta mucho, lo que se describe a continuación?:

No pienso en ninguna otra cosa más que en lo que estoy haciendo. Estoy completamente metido en lo que hago. Me siento bien, no tengo dolor y me parece como si no escuchara nada. Es como si estuviera alejado de todos. Me olvido de mis problemas. No me doy cuenta de que estoy concentrado. Pienso que, si me llamaran, o sonara el teléfono no los escucharía. Una vez que termino de hacer esa actividad vuelvo a “conectarme” con el mundo.

- a. Si
- b. No

32. ¿Con qué actividad te pasó esto?

- a. Investigando delitos
- b. Brindando protección
- c. Manteniendo la seguridad y tranquilidad pública
- d. Durante una detención policial
- e. Otro: _____

33. ¿Por qué realizas esa actividad? (Marcar con aspa la opción que corresponda)

Porque tienes que hacerlo ()	Porque quieres hacerlo ()	Porque no tienes nada que hacer ()
----------------------------------	-------------------------------	--

	Muchísimo	Mucho	Más o menos	Poco	Nada
34. ¿Estás concentrado cuando realizas esa actividad?					
35. ¿Te sientes bien contigo mismo cuando realizas esa actividad?					
36. ¿Piensas que controlas la situación?					
37. ¿Sientes que cumples tus expectativas, tus metas?					
38. ¿Sientes que cumples lo que los demás esperan de ti? Por ej. tus padres, hermanos, amigos, etc					

¿Cómo te sientes mientras realizas esa actividad?

39. Feliz	7	6	5	4	3	2	1	Triste
40. Contento	7	6	5	4	3	2	1	Enojado
41. Entusiasmado	7	6	5	4	3	2	1	Indiferente
42. Tranquilo	7	6	5	4	3	2	1	Nervioso, ansioso
43. Amable	7	6	5	4	3	2	1	Agresivo
44. Divertido	7	6	5	4	3	2	1	Aburrido
45. Libre	7	6	5	4	3	2	1	Obligado
¿Cómo estas mientras realizas esa actividad?								
46. Orgullosa	7	6	5	4	3	2	1	Avergonzada
47. Alerta, bien despierto	7	6	5	4	3	2	1	Somnolienta o adormecida
48. Atenta	7	6	5	4	3	2	1	Desatenta
49. Activa	7	6	5	4	3	2	1	Pasiva
50. Con las ideas claras	7	6	5	4	3	2	1	Confundida
51. Fuerte	7	6	5	4	3	2	1	Débil
52. Comprometida	7	6	5	4	3	2	1	Desinteresada

	Muchísimo	Mucho	Más o menos	Poco	Nada
53. Cuando haces la actividad, ¿sientes que para ti significa un desafío? (Entendiendo el desafío en un sentido positivo como superación de un obstáculo)					
54. ¿Piensas que tienes la capacidad suficiente para superar ese desafío?					
55. ¿Es una actividad importante para ti?					
56. ¿Es una actividad importante para otras personas?					
57. ¿Sientes que tienes éxito cuando lo haces?					
58. ¿Deseas estar haciendo otras cosas?					
59. Cuando haces la actividad, ¿estás satisfecho con la forma en que lo estás haciendo?					

¡Muchas gracias!

ANEXO N° 3

Tabla N° 1

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V1P01	178,56	1919,966	,824	,941
V1P02	179,32	1942,426	,672	,942
V1P03	178,36	1925,092	,823	,941
V1P04	178,74	1943,747	,719	,942
V1P05	178,36	1948,276	,676	,942
V1P06	178,16	1968,382	,671	,942
V1P07	179,02	1922,836	,735	,941
V1P08	179,10	1890,214	,847	,940
V1P09	178,06	1958,833	,708	,942
V1P10	178,12	1986,149	,553	,943
V1P11	179,46	1974,947	,488	,943
V1P12	178,40	2078,816	-,029	,946
V1P13	178,72	1913,961	,827	,941
V1P14	178,74	1906,645	,865	,940
V1P15	179,58	1919,840	,718	,942
V1P16	178,98	1929,408	,724	,941
V1P17	179,76	1983,778	,490	,943
V1P18	178,08	1980,483	,544	,943
V1P19	179,08	1916,565	,741	,941
V1P20	178,46	1919,600	,845	,941
V1P21	178,50	1941,847	,755	,941
V1P22	178,78	2084,216	-,063	,946
V1P23	179,80	1957,673	,577	,943
V1P24	178,10	1943,602	,819	,941
V1P25	179,24	1946,962	,672	,942
V1P26	179,30	1935,806	,717	,942
V1P27	177,46	1979,192	,747	,942
V1P28	178,28	1948,696	,755	,941
V1P29	178,48	1983,847	,497	,943
V1P30	179,70	2129,194	-,364	,947
V2P31	181,74	2077,217	,000	,944
V2P32	179,98	2072,510	,036	,945
V2P331	180,34	2100,719	-,281	,946
V2P332	180,06	2082,588	-,067	,945
V2P333	180,80	2083,837	-,077	,945

V2P334	179,72	2048,655	,271	,944
V2P34	181,06	2089,160	-,184	,945
V2P35	179,34	1999,290	,750	,942
V2P36	179,20	2010,776	,767	,942
V2P37	179,30	2021,112	,696	,943
V2P38	179,32	2006,916	,721	,942
V2P39	179,18	2009,987	,687	,943
V2P40	182,32	2099,936	-,503	,945
V2P41	182,36	2098,113	-,471	,945
V2P42	182,10	2097,398	-,460	,945
V2P43	182,38	2077,302	-,007	,944
V2P44	182,40	2083,918	-,159	,945
V2P45	182,08	2079,055	-,047	,945
V3P46	182,30	2074,663	,050	,944
V4P47	182,50	2072,173	,124	,944
V2P48	182,28	2087,022	-,219	,945
V2P49	182,36	2076,031	,021	,944
V2P50	182,28	2076,042	,020	,944
V2P51	182,22	2081,930	-,108	,945
V2P52	182,36	2070,072	,155	,944
V2P53	182,34	2081,290	-,096	,945
V2P54	179,28	2022,124	,570	,943
V2P55	179,10	2018,133	,704	,943
V2P56	179,40	2012,000	,714	,943
V2P57	178,56	2094,741	-,223	,945
V2P58	179,16	2037,035	,579	,943
V2P59	180,18	2107,457	-,314	,946
V2P60	179,18	2027,253	,721	,943

Tabla N° 2
Comunalidades

	Inicial	Extracción
V1P01	1,000	,804
V1P02	1,000	,601
V1P03	1,000	,813
V1P04	1,000	,562
V1P05	1,000	,556
V1P06	1,000	,683
V1P07	1,000	,626
V1P08	1,000	,746
V1P09	1,000	,698
V1P10	1,000	,627
V1P11	1,000	,753
V1P12	1,000	,528
V1P13	1,000	,740
V1P14	1,000	,818
V1P15	1,000	,603
V1P16	1,000	,675
V1P17	1,000	,746
V1P18	1,000	,600
V1P19	1,000	,627
V1P20	1,000	,832
V1P21	1,000	,689
V1P22	1,000	,682
V1P23	1,000	,450
V1P24	1,000	,817
V1P25	1,000	,754
V1P26	1,000	,620
V1P27	1,000	,684
V1P28	1,000	,668
V1P29	1,000	,591
V1P30	1,000	,615

Método de extracción: análisis de componentes
principales.

Fuente: *Procesamiento hecho en SPSS por
investigador.*

Tabla N° 3

Varianza total explicada Inteligencia Emocional

Componente	Varianza total explicada								
	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	14,893	49,645	49,645	14,893	49,645	49,645	9,388	31,294	31,294
2	2,162	7,208	56,853	2,162	7,208	56,853	6,816	22,719	54,013
3	1,653	5,509	62,362	1,653	5,509	62,362	2,271	7,568	61,581
4	1,500	5,001	67,363	1,500	5,001	67,363	1,735	5,782	67,363
5	1,255	4,184	71,547						
6	1,077	3,591	75,138						
7	,938	3,127	78,265						
8	,832	2,775	81,040						
9	,750	2,500	83,540						
10	,637	2,123	85,663						
11	,538	1,792	87,455						
12	,517	1,724	89,179						
13	,422	1,408	90,587						
14	,396	1,320	91,907						
15	,361	1,202	93,109						
16	,323	1,077	94,186						
17	,278	,927	95,112						
18	,264	,879	95,991						
19	,203	,677	96,668						
20	,191	,636	97,305						
21	,158	,527	97,832						
22	,149	,498	98,329						
23	,141	,470	98,799						
24	,080	,268	99,067						
25	,074	,246	99,314						
26	,057	,191	99,505						
27	,051	,169	99,674						
28	,043	,145	99,819						
29	,032	,108	99,927						
30	,022	,073	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Procesamiento hecho en SPSS por investigador.

Tabla N° 4

Varianza total explicada Estado de Flow

Compon ente	Varianza total explicada								
	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumula do	Total	% de varianza	% acumula do	Total	% de varianza	% acumula do
1	9,994	41,642	41,642	9,994	41,642	41,642	8,668	36,118	36,118
2	3,626	15,107	56,749	3,626	15,107	56,749	4,952	20,632	56,749
3	1,582	6,590	63,339						
4	1,314	5,473	68,812						
5	1,103	4,598	73,410						
6	,981	4,087	77,497						
7	,745	3,104	80,600						
8	,673	2,806	83,406						
9	,618	2,573	85,979						
10	,475	1,980	87,959						
11	,443	1,846	89,805						
12	,413	1,720	91,525						
13	,377	1,570	93,095						
14	,318	1,324	94,419						
15	,273	1,138	95,557						
16	,250	1,040	96,598						
17	,173	,720	97,317						
18	,163	,679	97,996						
19	,137	,570	98,566						
20	,128	,532	99,098						
21	,088	,366	99,464						
22	,057	,238	99,702						
23	,041	,171	99,873						
24	,031	,127	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Procesamiento hecho en SPSS por investigador.