

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

ESCUELA DE POSGRADO



**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRA EN
ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN RECURSOS
HUMANOS**

**Inteligencia emocional y calidad de vida laboral en
efectivos policiales de la comisaria de Chiclayo
2021**

Área de Investigación:

Relaciones humanas laborales

Autor:

Barreno Luna Victoria Ana Elizabeth

Jurado Evaluador:

Presidente: Heyner Yuliano Márquez Yauri

Secretario: Iris Paola Fiestas Dejo

Vocal: Lucero De Los Remedios Uceda Dávila

Asesor:

Dr. Castañeda Nassi José Alfredo

Codigo Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-0415-7681>

Trujillo – Perú

2023

Fecha de sustentación:

21 de septiembre 2023

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EFECTIVOS POLICIALES DE LA COMISARIA DE CHICLAYO 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

12%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	vdocumento.com Fuente de Internet	2%
4	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1%
6	eprints.uanl.mx Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado



Dr. José Alfredo Castañeda Nassi

Declaración de originalidad

Yo, José Castañeda Nassi, docente de la Escuela de Postgrado, de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor de la tesis de investigación titulada “**Inteligencia emocional y calidad de vida laboral en efectivos Policiales de la Comisaria de Chiclayo 2021**”, autor: Ana Elizabeth Barreno Luna Victoria, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 12%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el (14 de agosto del 2023).
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.

Lugar y fecha: 15 de agosto del 2023

Apellidos y nombres del asesor: José Alfredo Castañeda Nassi

DNI: 17930702

ORCID: Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-0415-7681>

FIRMA



Apellidos y nombres del autor: Ana Elizabeth Barreno Luna Victoria

DNI: 42648956

FIRMA:



DEDICATORIA

A Jesucristo el me da el valor, fortaleza y valentía para poder cumplir esta meta y su favor me permite cumplir en victoria mis sueños, sin el nada de esto sería posible.

A mis hijos Mateo y Alessia que son mi motivación diaria y mi fuerza para Cumplir todo lo que me propongo, su sonrisa y alegría me inspiran a cumplir Con todas las metas trazadas.

AGRADECIMIENTO

A:

Dios, mis hijos y a todas las personas que me brindaron su apoyo para la culminación de mi tesis.

A mi asesor Dr. José Castañeda Nassi, quien con sus conocimientos y apoyo me permitió realizar con éxito este trabajo de investigación.

Al mayor comisario y a los efectivos policiales por su tiempo y disposición para apoyar el presente trabajo de investigación.

INDICE

Indice de tablas.....	vii
Indice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	ix
I.Introducción.....	1
II.Planteamiento de la investigación.....	3
2.1. Planteamiento del problema.....	3
2.2. Justificación.....	6
2.3.Objetivos.....	8
III.Material y Métodos.....	8
3.1. Diseño del estudio.....	8
3.2. Población.....	9
3.3. Muestra, muestreo.....	10
3.4. Operacionalización de Variables.....	10
3.4.Procedimientos y Técnicas.....	11
3.5.Plan de análisis de datos.....	12
3.7 Consideraciones éticas.....	13
IV. Marco teórico y conceptual.....	14
4.1 Marco teórico.....	14
4.2 Marco conceptual.....	18
4.3 Marco de referencias o antecedentes.....	19
V.Resultados.....	23
VI.Discusión.....	28
VII.Conclusiones.....	34
VIII.Recomendaciones.....	35
IX.Referencias Bibliográficas.....	36
X.Anexos.....	38

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Correlación entre la inteligencia emocional y la calidad de vida.....	22
Tabla 2 Nivel de inteligencia emocional de los efectivos policiales de la Comisaría de Chiclayo – 2021.....	22
Tabla 3 Nivel de la calidad de vida de los efectivos policiales de la Comisaría de Chiclayo -2021	23
Tabla 4 Nivel de inteligencia emocional y calidad de vida de los efectivos policiales de la Comisaría de Chiclayo -2021	23
Tabla 5. Confiabilidad de la inteligencia emocional.....	
Tabla 6. Confiabilidad de la calidad de vida.....	
Tabla 7. Distribución de las características de los efectivos policiales.....	
Tabla 8. Fiabilidad inteligencia emocional.....	
Tabla 9. Fiabilidad de la calidad de vida laboral.....	

INDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. Nivel de inteligencia emocional en efectivos policiales.....	24
Figura 2. Nivel de calidad de vida laboral de los efectivos policiales.....	25
Figura 3. Nivel de inteligencia emocional y calidad de vida laboral.....	26

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y la calidad de vida en el trabajo de los efectivos policiales de la comisaría de Chiclayo – 2021.

Investigación de enfoque cuantitativo y alcance correlacional, la población y muestra fueron un total de 40 efectivos policiales de una comisaria de Chiclayo, se empleó como técnica la encuesta y los instrumentos fueron para IE el Trait Meta-Mood Scale y para calidad de vida el cuestionario propuesto por Patlan (2016). Se considera para IE las dimensiones: Atención a los sentimientos, claridad emocional y reparación de las emociones y para la calidad de vida laboral: factores del ambiente del trabajo, del trabajo, organización y entorno socio laboral.

Los resultados evidencian que el 47,5% de los efectivos policiales mostraron niveles de inteligencia emocional regular, seguido por el 42,5% con IE alta y el 10,0 % IE baja, y para la calidad de vida laboral el 57,5% presento nivel regular, el 30,0% Alta y el 12,5 % baja. Se aplicó la prueba de Rho de Spearman, obteniendo un valor de 0.826, con un valor $p < 0,05$, indicando que la inteligencia emocional está en relación directa y significativa a la calidad de vida en el trabajo de los efectivos policiales de la comisaría de Chiclayo – 2021

Palabras claves: Inteligencia emocional, calidad de vida, emociones

ABSTRACT

The objective of this work is to determine the relationship between emotional intelligence and the quality of life at work of the police officers of the Chiclayo police station - 2021.

Research with a quantitative approach and correlational scope, the population and sample were a total of 40 police officers from a Chiclayo police station, the survey was used as a technique and the instruments were the Trait Meta-Mood Scale for IE and the questionnaire for quality of life. proposed by Patlan (2016). The dimensions are considered for IE: Attention to feelings, emotional clarity and emotional repair and for the quality of work life: factors of the work environment, work, organization and socio-labor environment.

The results show that 47.5% of the police officers showed regular levels of emotional intelligence, followed by 42.5% with high EI and 10.0% with low EI, and for quality of work life 57.5%. % presented a regular level, 30.0% High and 12.5% low. The Spearman's Rho test was applied, obtaining a value of 0.826, with a p value < 0.05 , indicating that emotional intelligence is directly and significantly related to the quality of life at work of the police officers of the police station. from Chiclayo – 2021

Keywords: Emotional intelligence, quality of life, emotions

I. Introducción

La investigación que a continuación se expone, surgió a partir de lo evidenciado en el servicio policial dentro de las comisarías que fueron las unidades básicas de la policía Nacional de Perú, considerando que los efectivos policiales deben servir a la comunidad y proteger a todas las personas, tuvimos a las comisarías como dependencia fundamental de la función policial; las cuáles constituyen el primer punto de contacto entre la población y la Policía, y en algunas ocasiones el único rostro del Estado en este sentido las atenciones policiales en las comisarías son relevantes porque llegan a ser la concretización de la función policial.

Es importante señalar que el servicio policial que se brinda al ciudadano en la comisaría debe generar una relación de interdependencia entre la institución policial y el ciudadano. Éste último debe ser el sujeto principal de los servicios policiales y sus demandas de seguridad deben encontrar satisfacción mediante los servicios policiales que se brindan en las comisarías.

De tal modo y conformidad con el numeral 43 del artículo 1° de la Ley N° 28857, Ley del Régimen de Personal de la Policía Nacional, el servicio policial es el conjunto de actividades que ejecuta el personal policial en situación de actividad para el cumplimiento de la misión y funciones asignadas a la institución policial, de acuerdo con lo estipulado en las normas, reglamentos vigentes y la Constitución Política.

En la presente investigación se buscó determinar si la inteligencia emocional se relaciona con la calidad de vida laboral de los efectivos policiales en el lugar de estudio; quienes representaron un sector sensible y propenso a tensiones durante el

desempeño de su labor, en especial a lo relacionado a los problemas sociales a los que encuentran a diario expuestos.

Como los datos estadísticos sobre las denuncias en las comisarías según INEI de enero a noviembre del 2020 se tiene, 497,581 denuncias por comisión delito, robos 21,440, accidentes de tránsito 76,702, trata de personas 463, violencia familiar 215,167, y sexual 9549 casos. Además de los delitos fuera de las comisarías a los que se enfrentan los efectivos policiales como los altos índices de delincuencia, desarticulación de bandas criminales, prostitución, rechazo de la sociedad, entre otros (INEI 2020).

En tal sentido el efectivo policial se desarrolló en ambientes sociales adversos, encontrando factores que podían influir negativamente y afectar el desempeño de sus labores generando distintas reacciones y un manejo de emociones inadecuado. Del mismo modo se pudo reconocer que el efectivo policial se desarrolló en distintos ámbitos tanto personales como laborales y en ello se está enfocando la calidad de vida laboral, con el fin de determinar la correlación entre ambas variables e identificar factores que permitan crear estrategias que contribuyan a que el colaborador sienta satisfacción al momento de realizar sus funciones y mejorar el trato que se le brinda al ciudadano.

II. Planteamiento de la investigación

2.1. Planteamiento del problema

El término de inteligencia emocional ha tomado relevancia y es parte de las habilidades fundamentales que toda persona debe poseer, pero esta requiere de formación a base de dinámicas y disciplina constante, para que posteriormente se conviertan en los hábitos o responsabilidades operativas del subconsciente. Por ello la inteligencia se ha definido como la capacidad de aceptar y de gestionar conscientemente las emociones. Teniendo en cuenta la importancia que poseen en cada una de las decisiones y pasos que afrontamos en el día a día (Arteaga, 2020).

La calidad de vida laboral (CVL) se basa en una percepción que expresan los empleados de una organización sobre su grado de satisfacción o insatisfacción con respecto al medio ambiente en el que laboran, (Baitul, 2012).

Los estudios han demostrado cómo las organizaciones que ofrecen una mejor calidad de vida laboral tienen más influencia en la contratación y la retención de su valiosa fuerza laboral. Esto implica que alcanzar un nivel razonable de calidad de la vida laboral tiene un impacto significativo en el compromiso del individuo hacia su organización empleadora (Surienty et al., 2014).

La realidad muestra a nivel institucional que para que la Policía nacional pueda desarrollar una óptima función y brindar un servicio policial de calidad es necesario una atención urgente a ciertas áreas, como el fortalecimiento de las comisarías como unidades básicas, el sistema educativo policial y los requerimientos de las capacitaciones del personal policial que labora en las comisarías.

Así, por ejemplo, en la V Encuesta Anual sobre Seguridad Ciudadana en la provincia de Lima y la Región Callao, llevada a cabo el 8 y 9 de noviembre por la Universidad de Lima, en el rubro “evaluación a la policía”, se obtuvo que la labor que cumple la Policía para enfrentar a la delincuencia fue calificada como regular por el 58.7% de los encuestados, mientras que, respecto del trato que dan los policías a los ciudadanos, el 62.2% de los encuestados lo calificó “regular; el 24. %, de malo.

Si bien debemos reconocer la abnegada y sacrificada labor que ha mostrado la Policía Nacional, a lo largo de estos años, en la lucha contra el terrorismo (captura de los líderes de Sendero Luminoso), la lucha contra la delincuencia (captura de bandas de secuestradores y asaltantes de bancos) y la lucha contra el narcotráfico, consideramos que existen problemas que no están siendo tratados ni enfocados con la importancia que lo merecen, enfocando específicamente el área emocional y los factores que involucra la calidad de vida laboral.

En tal sentido en el desarrollo de la función policial se presenta cifras en aumento sobre quejas recibidas en la defensoría del pueblo contra la Policía Nacional, asimismo en la realidad como sociedad evidenciamos que los efectivos presentan inadecuado manejo de sus emociones, por ello frecuentemente realizan un inadecuado desempeño laboral, reflejado en el trato que brindan a los ciudadanos dentro de las comisarías y fuera de ellas.

Los ciudadanos que acuden a las comisarías tienen derecho a un trato digno y adecuado por parte del personal policial, y asimismo el personal policial que presta sus servicios en las comisarías tienen derechos que deben ser respetados por parte de la institución policial, la sinergia del respeto de ambas partes, se verá reflejado en que el desarrollo de la función policial sea óptimo o de lo contrario

surgirá la disconformidad en el trato que percibe la población que acude a las comisarías.

Es importante además reconocer que el efectivo policial durante el desempeño de sus labores está sometido a altos niveles de estrés y tensiones como el que surge de enfrentarse frente a frente con la delincuencia en todas sus modalidades tales como delincuencia individual, organizada (extorsiones, sicariato), tráfico ilegal de drogas, agresores y violencia dentro del grupo familiar, accidentes de tránsito, entre otros.

Lo anterior conlleva a que el efectivo policial necesita estar preparado emocionalmente para cumplir con su labor de manera óptima; sin embargo se puede observar que en el diario accionar de la función policial no encontramos desarrolladas habilidades emocionales en los efectivos policiales, tal es así que podemos observar continuamente manifestaciones de emociones negativas en las relaciones con los demás, en el trato que brindan a los ciudadanos en las comisarías, en el ámbito personal, social y además en las relaciones con sus compañeros de trabajo y superiores.

En este sentido estudiar la calidad de vida en el trabajo tiene como propósito responder a las necesidades de un medio ambiente laboral cada vez más exigente, la calidad de vida laboral debiera ser uno de los elementos más importantes dentro de las organizaciones, pues al propiciar el bienestar de los trabajadores se mejora notablemente la productividad de las organizaciones. (Arguelles et al., 2015)

Tal es así que si tenemos en cuenta que una remuneración equitativa y digna, seguridad e higiene en el trabajo, el derecho al descanso y disfrute del tiempo libre, y el derecho al asesoramiento y defensa legal influye directamente en el desarrollo

de las funciones del efectivo policial y que estas a su vez forman parte de la calidad de vida laboral resultarían indispensables también para una adecuada gestión de emociones al momento de enfrentarse a una sociedad afectada en forma creciente por la delincuencia, por lo que resulta necesario desarrollar, fortalecer e incrementar el mecanismo de defensa o de autorregulación de cada efectivo.

Por lo antes mencionado, se formuló la siguiente pregunta de la investigación: ¿Existe relación entre la inteligencia emocional y calidad de vida laboral en efectivos policiales de la comisaria de Chiclayo 2021? Para responder a esta se tuvo como hipótesis, la inteligencia emocional se relaciona con la calidad de vida laboral en los efectivos policiales de la comisaria de Chiclayo, 2021.

2.2. Justificación

El presente estudio es conveniente porque analiza la correlación entre la inteligencia emocional y la calidad de vida en el trabajo, en una comunidad policial en la ciudad de Chiclayo –Perú. Para lo sé que se considera necesario determinar si existe una relación entre esas variables, ya que el recurso humano es elemento más importante en la prestación del servicio policial y reconocer e identificar esta relación podría ser relevante para determinar estrategias que contribuyan a que el efectivo policial mejore aspectos en su calidad de vida laboral y asimismo en su desenvolvimiento diario cuando ejerza sus funciones.

Asimismo, presentó relevancia social, porque define como beneficiarios directos del estudio a un grupo de efectivos policiales que laboran en esta comisaría y que necesitan replantear el trabajo policial desde el desarrollo de habilidades emocionales asimismo como beneficiarios directores los ciudadanos que acuden a la comisaria a realizar denuncias.

El estudio tuvo implicancia práctica, porque contribuyó a resolver los problemas que ocurren en el trabajo policial tales como: Identificar los factores del ambiente laboral y emocional que afectarían: la percepción de bienestar, satisfacción por el trabajo, seguridad en el trabajo, motivación en el trabajo, sentir emocional, comprensión y la regulación de las emociones.

Para ir concluyendo, el valor teórico de la investigación se refiere al conocimiento de ambas variables para una mayor comprensión del problema; la inteligencia emocional es determinante cuando se relaciona con la calidad laboral o del efectivo policial; quien necesita desarrollar habilidades emocionales para intervenir adecuadamente en distintos problemas que ocurren en la sociedad.

Finalmente; la utilidad metodológica, es contributiva porque los instrumentos de la investigación pueden ser utilizados en otros estudios de similares propósitos.

En la actualidad se encuentran alto niveles de criminalidad e inseguridad; por lo que es importante el manejo emocional adecuado y percibir una adecuada calidad de vida laboral, ya que esta relación le va a permitir al efectivo policial una mejor respuesta emocional ante la sociedad, brindando así una mejor atención pública dentro y fuera de las comisarías; esto a su vez mejora la calidad de vida laboral, puesto que permite equilibrar el trabajo y la familia, lo cual favorece el desarrollo personal y social.

Por lo expuesto, existe una fuerte motivación para desarrollar el tema, y determinar la relación que tienen las variables en cuestión, la inteligencia emocional y calidad de vida, dentro de la Policía Nacional tomando como grupo de estudio a los efectivos policiales de la comisaría de la ciudad de Chiclayo, puesto que es

relevante que los individuos que se encuentran resguardo nuestra seguridad tengan una salud emocional estable para desempeñarse adecuadamente ante los distintos conflictos que implica su labor y que influye en la calidad de vida que posee.

2.3.Objetivos

Objetivo General:

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la calidad de vida en el trabajo de los efectivos policiales de la comisaría Chiclayo – 2021.

Objetivos Específicos:

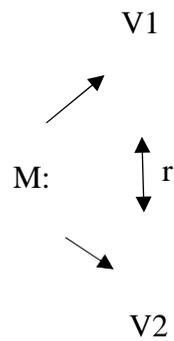
- Establecer el nivel de inteligencia emocional de los efectivos policiales de la comisaría en estudio.
- Establecer el nivel de la calidad de vida en el trabajo de los efectivos policiales de la comisaría en estudio.
- Establecer el nivel de relación que existe entre la inteligencia emocional y la calidad de vida en el trabajo.

III. Material y Métodos

3.1. Diseño del estudio

Estudio descriptivo de corte transversal, donde se buscó medir la relación entre las variables de estudio, en un tiempo determinado (Hernández Sampieri).

A continuación, se muestra el diseño del estudio:



Donde:

M: Personal policial

V1: Inteligencia emocional

V2: Calidad de vida laboral

r: relación

3.2. Población

La población fue representada por los efectivos policiales que brinden sus servicios en la comisaría de Chiclayo, departamento de Lambayeque. En su totalidad asciende a 40 efectivos policiales.

Criterios de inclusión:

- Efectivos policiales que trabajan en la comisaría de Chiclayo.
- Efectivos que tengan a partir de 6 meses trabajando en la función policial.
- Efectivos policiales que se encontraron de servicio el día de aplicar los cuestionarios.

Criterios de exclusión:

- Efectivos que se negaron a participar del estudio.
- Efectivos que se encuentren recién egresados de la Escuela Técnica Superior de la Policía.

3.3. Muestra, muestreo

La población total fue de 40 efectivos por lo que, es un muestreo no probabilístico por conveniencia dado que la población es pequeña, se trabajó con todos los efectivos. Por lo tanto, el tamaño de la muestra estuvo constituida por los 40 efectivos policiales que trabajan en la comisaria.

Unidad de análisis: Efectivos policiales entre 22 y 50 años de edad que trabajen en la comisaria y que cumplieron con los criterios de inclusión.

3.4. Operacionalización de Variables

Variable Independiente 1: Inteligencia Emocional

Definición operacional: Es la forma de actuar que tiene en cuenta habilidades como autoconocimiento, autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales.

Dimensiones: Atención a los sentimientos, claridad emocional y reparación de las emociones.

Escala de medición de variables: Escala de Likert, que evalúa la opinión y actitudes de las personas, mediante una escala ordinal.

La confiabilidad del instrumento se estableció con el alfa de cronbach cuyo valor fue de 0,994.

Variable dependiente 2: Calidad de vida laboral

Definición operacional: Tiene por objetivo determinar los aspectos del trabajo que inciden en la calidad de vida de una persona, por ello se toma en cuenta el trabajo en sus múltiples expresiones en el ser y hacer de persona que van más allá del salario.

Dimensiones: Factores individuales, factores del ambiente de trabajo, factores del

trabajo y la organización, factores del entorno socio laboral.

Escala de medición de variables: Likert ordinal.

(1) Totalmente en desacuerdo

(2) En desacuerdo

(3) Indeciso

(4) De Acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

La confiabilidad del instrumento se estableció con el alfa de cronbach cuyo valor fue de 0,994.

3.5. Procedimientos y Técnicas

La técnica del estudio fue la encuesta, siendo el instrumento a emplear el cuestionario.

Se empleó dos cuestionarios, El primero midió la inteligencia emocional auto percibida denominado TRAIT META –MOOD SCALE, versión adaptada al español por Fernández Berrocal et al (1998) y el cuestionario de Calidad de vida laboral elaborado por Juana Patlán Pérez (2016).

Tabla 1: Cuestionarios utilizados de las variables de estudio.

CUESTIONARIO	DIMENSIONES	ITEMS
TMMS 24	1. Atención a los sentimientos	(1-8)
24 items	2. claridad emocional	(9-16)
	3. reparación de emociones	(17-24)
CALIDAD DE VIDA LABORAL PATLÁN 2016	Factores individuales	(1-39)
	Factores del ambiente del trabajo	(40-53)
	Factores del trabajo	(54-80)
117 ITEMS	Factores de entorno socio laboral	(81-117)

Fuente: Elaboración propia de la autora

Tabla 2: Baremos de las variables de la investigación

	IE	Calidad de vida
Bajo	24 – 56	117 - 273
Regular	57 – 88	274-429
Alta	89 – 120	430-585

3.6. Plan de análisis de datos

1. La información recolectada por medio de las encuestas ha sido procesada por medio de un programa estadístico SPSS versión 25, posteriormente se digitaron en el programa de Microsoft Excel 2016
2. Se mostrará los datos empleando:

Estadística descriptiva. - Las variables cuantitativas se representaron en tablas

con frecuencias relativas y absolutas con sus respectivos gráficos.

Estadística inferencial. – Se utilizó la prueba estadística para medir la distribución normal de los datos, teniendo en cuenta que el total de la muestra es 40, la prueba adecuada es Shapiro Wilk, por ello se demostró que todos los valores Sig. (p valor) han sido menores a 0,05 lo cual significa que su distribución no es normal, por ello, para comprobar las hipótesis se aplicara el coeficiente de correlación Rho de Spearman, se demostró un valor de 0,0826, demostrando la correlación entre las variables de estudio.

Tabla 3.- Prueba de normalidad inteligencia emocional y calidad de vida laboral.

	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	,273	40	,000
Calidad de vida	,308	40	,000

Fuente: Aplicación de prueba estadística Shapiro Wilk.

3.7. Consideraciones éticas

Se respetará la confidencialidad, debido a que los individuos han firmado un consentimiento informado aprobando su participación en el estudio. Del mismo modo, toda la información se ha mantenido bajo el anonimato respetando su identidad y protegiendo a los participantes de daño (físico o psicológico). La presente investigación también cuenta con el criterio ético de autonomía. Por último, contó con el principio de transparencia debido a que los resultados generales que se han demostrado, serán especificados como sucederán y no se cambiará ni manipulará información.

IV.MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

4.1 Marco teórico

La Policía Nacional del Perú es la encargada constitucionalmente de mantener el orden interno y preservar la seguridad pública, en este sentido la PNP cuenta con más de 800 comisarías a nivel nacional que vienen a ser la cara más cercana y visible del estado peruano en su relación diaria con la población a la que sirve.

Las funciones de la Comisaría son:

1. Garantizar, mantener y restablecer el orden interno y orden público en el ámbito territorial asignado.
2. Prestar protección y ayuda a las personas y a la comunidad.
3. Garantizar el cumplimiento de leyes y la seguridad del patrimonio público y privado.
4. Prevenir, investigar y combatir la delincuencia a fin de garantizar la seguridad ciudadana, dentro del marco del respeto irrestricto a los Derechos humanos.
5. Participar en la ejecución de medidas tutelares aplicables al niño y adolescente, de protección a la mujer, a los ancianos, discapacitados y desvalidos. y Controlar el cumplimiento de la legislación de tránsito y transporte terrestre e investigar y denunciar accidentes de tránsito.
6. Expedir certificados domiciliarios, de supervivencia y mudanza, así como copias certificadas de denuncias. y Atender los requerimientos de las Autoridades Judiciales y del Ministerio Público de acuerdo con su

competencia y de conformidad con las disposiciones vigentes.

7. Cooperar con los Gobiernos Locales y Autoridades Políticas, en el cumplimiento de sus fines, de acuerdo a ley. y Cumplir otras funciones que le asigne el Comando Institucional.

La PNP es un órgano público, porque es dirigido y financiado por el Estado, está sujeto a la dirección de otros órganos públicos y sus fines se conjugan en el servicio al público sin distinción alguna, es una institución especializada en el uso de la fuerza para restablecer el orden social, regidos por el “Código de Conducta para funcionarios encargados de hacer cumplir la ley” y los “Principios Básicos sobre el empleo de la fuerza y de armas de fuego.

la Policía Nacional del Perú, es reconocida como la institución clave en el mantenimiento del orden interno y el aseguramiento de la seguridad ciudadana, ahora bien, de acuerdo con la Resolución Ministerial N° 1091-2003-IN/PNP90 que aprueba el “Manual de Organización y Funciones de las Comisarías Policiales”, éstas constituyen los órganos básicos de relación y atención a la comunidad

En el servicio policial el recurso más valioso está constituido por el recurso humano es decir el personal policial, del mismo modo tiene derechos y obligaciones regidas por el código de ética profesional de la Policía Nacional del Perú, normas que determinan que el trato que tiene que brindar el personal policial que labora en las comisarías debe, ante todo, caracterizarse por ser respetuoso de la dignidad y los derechos de las personas que acuden a ella.

Las funciones preventivas de la PNP son: garantizar, mantener y reestablecer el orden interno, prestar protección y ayuda a las personas y a la comunidad, garantizar el cumplimiento de las leyes, garantizar la seguridad del patrimonio

público y del privado, vigilar y controlar las fronteras, y en la función represiva: investigación y combate de la delincuencia.

En este sentido, el servicio policial que se brinda al ciudadano en las comisarías resulta ser la concretización de la función policial y podría definirse como una serie de actividades que de forma integrada realiza la Policía Nacional, a través de sus comisarías, cuya finalidad es la de cumplir con su misión y funciones de garantizar: a) el orden interno, b) el libre ejercicio de los derechos fundamentales de las personas, y c) el normal desarrollo de las actividades ciudadanas.

La inteligencia emocional es forma de ejercer interacción con el resto de personal, teniendo en cuenta los sentimientos y comprende habilidades que son importantes para una positiva adaptación en la sociedad.

En el ámbito laboral se requiere de una serie de competencias y habilidades que resultan importantes como: conocer las propias emociones, manejar las emociones, la propia motivación, reconocer las emociones de los demás y manejar las relaciones. Las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas también tienen más probabilidades de sentirse satisfechos y ser eficaces en su vida y de dominar hábitos mentales que favorezcan su propia productividad, las personas que no pueden poner cierto orden en su vida emocional libran batallas interiores que sabotean su capacidad de concentrarse en el trabajo y pensar con claridad.

La calidad de vida laboral. – la calidad de vida laboral (CVL) no se consideraba una variable importante para las cuestiones de gestión (al menos no en la proporción de la productividad, la eficiencia y el aprovechamiento de los tiempos y recursos). Esta postura trajo como resultado una tendencia de alto ausentismo, desmotivación, alta rotación del personal y abandono de los puestos de trabajo, ya

que la mano de obra no era vista como parte de un todo, sino como una herramienta más que debía alcanzar metas (Granados, 2011).

En conclusión, las empresas en poco tiempo llegaron al deterioro organizacional en todas sus dimensiones, de manera que es a partir de este momento que nuevas corrientes del pensamiento administrativo nacen, en especial, aquellas basadas en la importancia de las personas en una organización. Una de las pioneras fue la teoría de las relaciones humanas con Elton Mayo como su principal exponente, esta teoría tiene su fundamento en un enfoque centrado en el recurso humano y su potencial para las empresas como un elemento valioso y preponderante.

Se tiene en cuenta el trabajo en sus múltiples dimensiones: como la calidad del empleo, la posibilidad del reconocimiento, sentido de pertenencia, entre otros. Es importante que todos los aspectos en los que se desenvuelve el individuo se mantenga en equilibrio, es decir en relación muy cercana y directa a los escenarios individuales en los que se desenvuelve: familiares donde debe haber un equilibrio entre el trabajo y familia, los factores del ambiente del trabajo (condiciones y medio ambiente del trabajo, la seguridad y salud en el trabajo), los factores del trabajo y la organización (contenido y significado del trabajo, reconocimiento frente al logro, autonomía, estabilidad laboral, participación en la toma de decisiones), y factores del entorno socio laboral (relaciones interpersonales, retroalimentación, apoyo organizacional, reconocimiento).

Dimensiones de las variables. -

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable Independiente: Inteligencia Emocional	Forma de ejercer interacción con el resto de las personas, teniendo en cuenta los sentimientos y comprende las habilidades que son importantes para una positiva adaptación en la sociedad (Goleman, 2019)	Atención a los sentimientos	- Sentir Expresar
		Claridad emocional	- Comprensión
		Reparación de las emociones	- Regulación
Variable Dependiente: Calidad de Vida Laboral (CVL)	Dentro de la CVL, se tiene en cuenta el trabajo en sus múltiples dimensiones; como la calidad del empleo, posibilidad de reconocimiento, sentido de pertenencia, entre otros. (Camacaro, 2018)	Factores individuales	- Equilibrio trabajo - familia - Satisfacción con el trabajo - Desarrollo laboral y profesional - Motivación en el trabajo - Bienestar en el trabajo
		Factores del ambiente de Trabajo	- Condiciones y medio ambiente de trabajo - Seguridad y salud en el trabajo
		Factores del trabajo y la organización	- Contenido y significado del trabajo - Retribución económica por el trabajo - Autonomía y control en el trabajo - Estabilidad laboral - Participación en la toma de Decisiones
		Factores del entorno socio laboral	- Relaciones interpersonales - Retroalimentación - Apoyo organizacional - Reconocimiento

Fuente: **Elaboración propia de la autora**

4.2 Marco conceptual.

La inteligencia. -

Hace referencia a la suma de las habilidades cognitivas y conductuales que un individuo necesita para adaptarse al ambiente, como la capacidad que tiene para resolver problemas, planear o aprender de experiencias. A lo largo de los años, diversos autores han generado múltiples teorías para explicar la complejidad de la variable en las personas y organizaciones.

Las habilidades blandas. -

Son las actitudes que repercuten en la interacción del individuo con el mundo que lo rodea. Involucra varias cualidades a nivel personal que contribuyen a ser un miembro positivo y a su vez contribuya con proactividad, comunicación, pensamiento en equipo y otros; en los lugares y en distintos roles que se desenvuelva.

Función policial. –

Conjunto de actividades que ejecuta el personal en situación de actividad para el cumplimiento de su finalidad y misión institucional.

Satisfacción laboral:

La satisfacción laboral está ligada a la percepción del colaborador sobre su trabajo, y esta a su vez se vincula a un factor emocional; este nivel de satisfacción puede ser más óptimo si el individuo se mantiene en relación con el conocimiento sobre sus funciones, su actitud, ambiente en que se desenvuelve laboralmente, etc.

Autorregulación. -

Se denota, como la reflexión que el individuo tiene de manera consciente y

que se realiza durante el proceso de aprendizaje. Esto contiene una serie de procesos de planificación, organización, auto - instrucción, auto - monitorización y auto – evaluación. Por otro lado, estas habilidades se potencian, así como la consecución de aprendizaje eficaces, que no solo depende de estrategias metacognitivas, sino también de la motivación del individuo hacia la consecución de un aprendizaje óptimo

4.3 Marco de Referencia o Antecedentes

Antecedentes internacionales:

Gagwar (2017) define que, al analizar la relación entre el bienestar psicológico y calidad de vida de los servidores policiales de tránsito en Lucknow – India. Donde haciendo uso de la técnica de muestro aleatorio, con 120 policías seleccionados para el estudio. Basado en el instrumento de la calidad de vida de la Organización Mundial de la Salud (WHOQOL), determinando la existencia de correlaciones positivas significativas entre las variables en cuestión. Demostrando, que el aumento de bienestar psicológico influye en el aumento de calidad de vida.

En otro contexto Romosiou , estudia la efectividad que tiene un programa grupal integrador de 4 horas, estructurado para mejorar la inteligencia emocional, empatía, resiliencia y habilidades de gestión de estrés en los policías. Contando con un total de 50 policías, asignados al grupo de intervención (n=23) o al grupo de control (n=27). Se obtuvo como resultado una mejora significativa en las variables mencionadas anteriormente con respecto al grupo de intervención, en comparación con el grupo control. En síntesis, este estudio demuestra la efectividad de un programa objetivo amplio e intensivo, que puede ser implementado en entidades policiales para generar beneficios a nivel individual, social y organizacional.

Por último, Adekule, manifiesta como finalidad de la publicación, el cual fue investigar el impacto de la inteligencia emocional, el optimismo disposicional y agotamiento emocional en el bienestar psicológico de los agentes policiales de Ibadam, estado de Oyo , Nigeria. La muestra de estudio se conformó por un total de de doscientos setenta y seis funcionarios. Las variables independientes como dependientes fueron medidas con instrumentos estandarizados. Los resultados, arrojaron que las variables independientes favorecieron de manera óptima a la predicción del bienestar psicológico de los policías.

Antecedentes a nivel nacional:

Investigación realizada por Zuzao, que tiene como objetivo determinar la relación entre el Burnout Síndrome y la Calidad de vida policial en Lima – Perú; su metodología es correlacional y de diseño transversal en una muestra similar a 200 colaboradores policiales: En conclusión, en el resultado se halló una correlación negativa entre la dimensión distanciamiento emocional con el apoyo directivo y la motivación intrínseca; pero se obtuvo una relación positiva con la carga de trabajo. Por otro lado, se halló una correlación positiva entre la dimensión de realización personal con el apoyo directivo y la motivación intrínseca; sin embargo, también se obtuvo una correlación negativa con la carga de trabajo.

Del mismo modo, Yánac, en su contribución investigativo propone como objetivo valorar la asociación entre el bienestar psicológico y calidad de vida en personal policial que labora en un establecimiento de salud de Moyobamba. Por otro lado, el tipo de investigación utilizado fue el cuantitativo y correlacional con diseño correlacional no experimental de corte transversal. Dicha muestra estuvo formada por un grupo de 46 colaboradores, entre profesionales y personal técnico

de la policía. En conclusión, se evidenció en los resultados que no existe ninguna relación significativa entre las variables de bienestar psicológico y la calidad de vida en el personal policial sanitario; por lo que, obliga trazar estrategias que reviertan este contexto.

V. Resultados

Tabla 1. Correlación entre la Inteligencia Emocional y la Calidad de Vida laboral.

			Calidad de vida
Rho de Spearman	Inteligencia	Coefficiente de correlación	,826
	emocional	Sig. (bilateral)	,000
		N	40

Fuente: Aplicación de prueba de correlación de Rho de Spearman.

Tabla 2: Nivel de inteligencia emocional de los efectivos policiales.

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	4	10,0
Regular	19	47,5
Alta	17	42,5
Total	40	100.0

Fuente: Aplicación de cuestionario Inteligencia emocional Trait Meta –Mood Scal.

Tabla 3. Nivel de la calidad de vida de los efectivos policiales.

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	5	12,5
Regular	23	57,5
Buena	12	30,0
Total	40	100,0

Fuente: Aplicación del cuestionario calidad de vida laboral elaborado por Patlán.

Tabla 4. Nivel de Inteligencia Emocional y Calidad laboral.

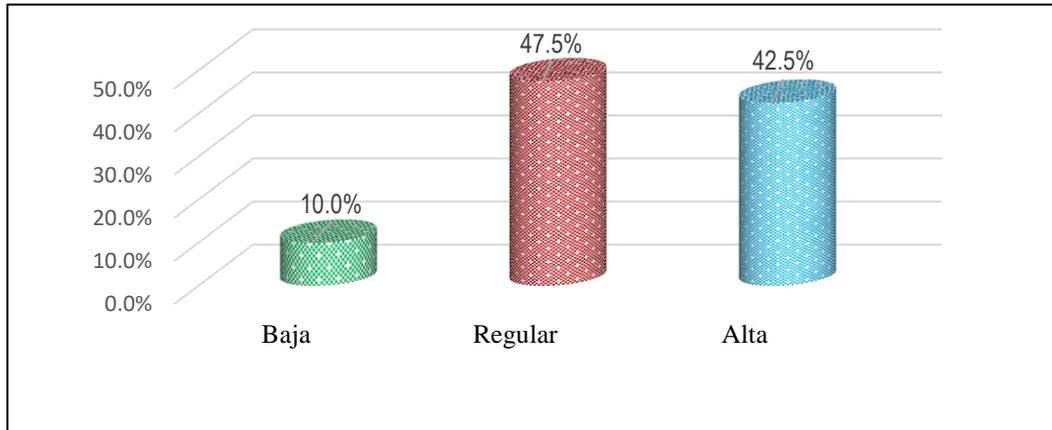
Inteligencia Emocional	Calidad de vida						Total		p
	Baja		Regular		Alta				
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Baja	4	10,0	0	0,0	0	0,0	4	10,0	0,00
Regular	1	2,5	18	45,0	0	0,0	19	47,5	
Alta	0	0,0	5	12,5	12	30,0	17	42,5	
Total	5	12,5	23	57,5	12	30,0	40	100,0	

Fuente: Aplicación de cuestionarios para medir la inteligencia emocional y la calidad de vida laboral en los

efectivos policiales de la comisaria de Chiclayo.

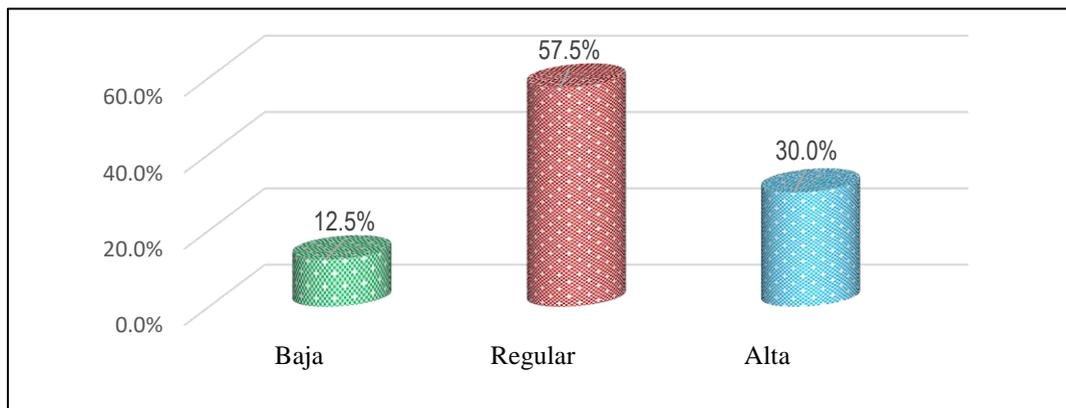
Resultados descriptivos.

Figura 2 : Nivel de inteligencia emocional de los efectivos policiales



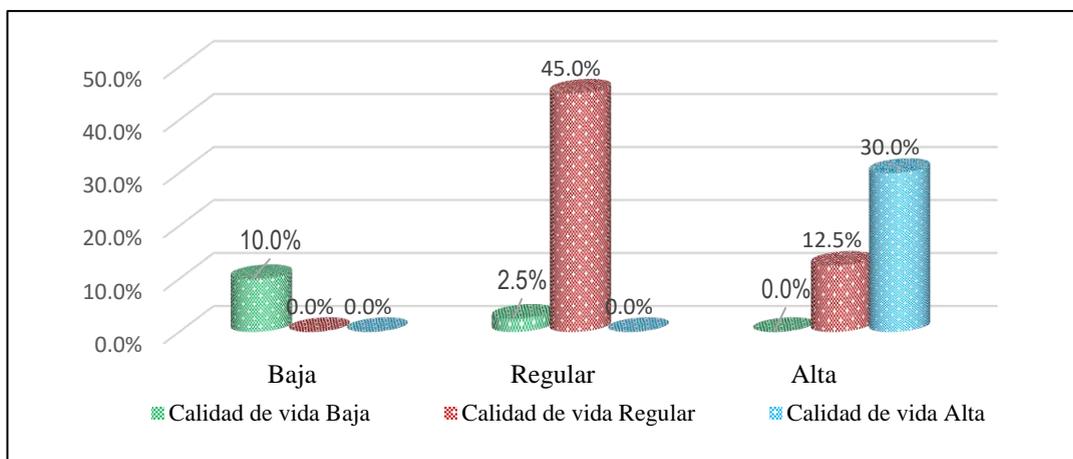
Se observa que el 47.5% de los policías de la comisaria de Chiclayo presentaron un nivel de inteligencia emocional regular, el 42.5% de los policías cuentan con un nivel alto y el 10,0% cuentan un nivel bajo de inteligencia emocional.

Figura 3: Nivel de calidad de vida laboral de los efectivos policiales.



Se observa que el 57,5% de los policías de la comisaria de Chiclayo presentaron un nivel de calidad de vida laboral regular, 30,0 % de los policías con un nivel bueno de calidad de vida laboral regular y el 12,5 % de los policías cuentan con un nivel bajo de calidad de vida laboral.

Figura 4: Nivel de Inteligencia Emocional y Calidad de Vida de los efectivos policiales.



Se observa que el 45,0% de los policías que presentaron un nivel de inteligencia emocional regular a la vez presentan un nivel regular de calidad de vida laboral y el 30% de los policías que presentaron un nivel de inteligencia emocional alta a la vez presenta un nivel alto de calidad de vida laboral y que el 10,0 % de los policías que presentaron un nivel de inteligencia emocional baja a la vez presentaron un nivel bajo de calidad de vida laboral

VI. Discusión

En la tabla 1.- Sobre la correlación de la inteligencia emocional y calidad de vida laboral en los efectivos policiales.

Se aplicó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman cuyo valor es de 0,826, indicando que la inteligencia emocional está en relación alta, directa y muy significativa con la calidad de vida laboral. Además, todas las significancias fueron menor a 0,05 ($p < 0,05$) por lo que se rechaza los H_0 , por tanto, existe correlación entre la inteligencia emocional y la calidad de vida en el trabajo de los efectivos policiales de la comisaria.

Los resultados fueron diferentes a los encontrados por Yanac al estudiar la asociación entre el bienestar psicológico y calidad vida en el personal policial, encontrando que no existe ninguna relación significativa entre las variables de bienestar psicológico y la calidad de vida del personal policial sanitario.

Al comparar resultados, encontramos en la presenta investigación una relación alta, directa y significativa entre las variables de estudio por lo que se concluye que la inteligencia emocional influye en la calidad de vida laboral de los efectivos policiales, de este modo se puede determinar la importancia de desarrollar en el ámbito laboral una serie de competencias y habilidades emocionales como conocer las propias emociones, el manejo de las mismas, la automotivación, reconocer las emociones de los demás y manejar las relaciones interpersonales, con esto se puede mejorar la calidad de vida laboral y el sentido de bienestar que tiene en cuenta el trabajo en sus múltiples dimensiones, resultando importante el equilibrio entre el trabajo y la familia, para mejorar de este modo el desempeño policial dentro y fuera de las comisarias.

En la tabla 2: Sobre Nivel de inteligencia emocional en los efectivos policiales, se observa que el nivel de inteligencia emocional que predominó fue el regular (47,5%), seguido de la IE alta con el 42,5% y una inteligencia emocional baja con el (10.0%).

Los resultados son similares con lo encontrado por Berrios (2017) donde manifiesta que el nivel de inteligencia emocional que presentan los suboficiales en servicio se orienta hacia un nivel promedio. Resultados que podemos contrastar con Romosiou quien estudia la efectividad que tiene un programa grupal integrador de 4 horas, estructurado para mejorar la inteligencia emocional, empatía, resiliencia, y habilidades de gestión de estrés en los policías, con un total de 50 participantes, se obtuvo una mejora significativa en las variables mencionadas, demostrando la efectividad que tiene un programa objetivo, amplio e intensivo que puede ser implementado en entidades policiales para generar beneficios.

Al comparar resultados encontramos que el 47,5% de los efectivos policiales presentan un nivel de inteligencia emocional regular, considerando que la inteligencia emocional es la adecuada gestión de las emociones, basada en sus dimensiones como lo son atención a los sentimientos, claridad emocional y reparación de las emociones, podemos determinar que los efectivos policiales no cuentan con un programa de desarrollo de dichas habilidades óptimo, habilidades necesarias para desenvolverse no solo en el ámbito laboral sino además en el entorno familiar, social y personal, por lo que resulta prioritario que la institución implemente un programa que amplíe, clarifique los objetivos a cumplir y así logre resultados óptimos en el personal policial.

Le sigue el nivel alto de inteligencia emocional con el 42,5% , según esto

podemos determinar que la inteligencia emocional ha tomado mayor relevancia hoy en día, identificándose la importancia para el adecuado desenvolvimiento de toda persona, sobre todo cuando se genera disciplina constante y de forma extrínseca se recibe la información necesaria para manejar situaciones de estrés, temor, ansiedad o inestabilidad en el ámbito social; como es al que los efectivos policiales se encuentran a diario expuestos, pues resulta que se enfrentan directamente a una lucha contra la delincuencia en todas sus modalidades, barrera que es muy fácil de pasar para ellos.

Con el presente estudio podemos determinar que existen efectivos que sí reconocen sus propias emociones, con claridad y también pueden reparar emocionalmente lo que no se encuentra en equilibrio, concluyendo que es necesario que la institución policial para el fortalecimiento de su institución debe darle mayor relevancia para tratar a los efectivos en el aspecto emocional; todo esto para crear en ellos dinámicas constantes que formen hábitos saludables en su salud emocional y esto se vea reflejado en conductas saludables para ellos mismo y nuestra sociedad.

En la tabla 3: Sobre el nivel de la calidad de vida laboral en los policías de la comisaría en estudio, predominó, el nivel regular con un resultado del (57.5%), el 30% tienen calidad de vida laboral alta y el 12.5 % calidad de vida laboral baja.

Al contrastar con los hallazgos de Gangwar & Kiran (2017) en un estudio realizado en la India, a 120 policías encontró que los efectivos policiales en promedio tienen niveles altos de calidad de vida; demostrando que el aumento del bienestar psicológico influye en el aumento de calidad de vida.

Al comparar resultados encontramos que el 30% de los efectivos policiales tienen un alto nivel de calidad de vida laboral, es decir que los factores individuales,

los factores del ambiente del trabajo, los factores del trabajo y de la organización y factores del entorno socio laboral, corresponden al bienestar que perciben los efectivos al desempeñarse en el ambiente laboral, que según las dimensiones son determinados por la calidad del empleo, posibilidad de reconocimiento como los asensos, el reconocimiento frente al logro, el sentido de pertenencia a la institución que genera no solo el compromiso de respetar y guardar los valores de la misma sino que además genera que el efectivo policial se sienta como miembro importante y respetado en el lugar donde trabaja.

Asimismo, encontramos en la presente investigación la calidad de vida laboral en nivel regular en un 57,5% y el 12,5% con una calidad de vida laboral baja lo que nos muestran estos resultados es que es importante determinar los aspectos del trabajo que influyen en la calidad de vida de una persona, tomando en cuenta el trabajo en sus múltiples expresiones, tanto del ser como del hacer de una persona que van más allá del salario recibido. El efectivo policial debe mantener en equilibrio el trabajo, la familia y el aspecto socio laboral, debe además sentir satisfacción al momento de realizar sus funciones, motivación, bienestar, seguridad, estabilidad laboral, autonomía, sentirse participe en la toma de decisiones y oportunidades de crecimiento profesional, y finalmente la calidad de vida laboral se verá incrementada si las relaciones interpersonales, las capacitaciones y talleres de la institución se realizan periódicamente, así como sentirse respaldado por la misma y los factores del entorno socio laboral que resultan cruciales para un adecuado desenvolvimiento del trabajador y con ello, se garantizará una buena calidad de vida dentro y fuera de la jornada laboral.

Asimismo, tal cual lo menciona Lopez (2022) en sus resultados, existe un

grupo de factores que inciden significativamente en la calidad de vida laboral en los grupos policiales, tales como las relaciones interpersonales desarrolladas entre el personal y los demás trabajadores, la exigencia en el trabajo y el factor más importante la remuneración y oportunidad de ascenso dentro del área de trabajo.

Estos criterios se han reflejado principalmente en los resultados de productividad y vida laboral de los trabajadores policiales; por ello, el autor sostiene que los directivos y el área gerencial debe establecer estrategias para manejar un ambiente en donde prevalezca la cooperación y vinculación laboral de manera tal que puedan cumplirse los objetivos y metas institucionales.

En la tabla 04: Sobre nivel de inteligencia emocional y calidad de vida laboral de los efectivos policiales, encontramos que el 45,0% de los policías que presentaron un nivel de inteligencia emocional regular a la vez presentan un nivel regular de calidad de vida laboral y el 30% de los policías que presentaron un nivel de inteligencia emocional alta a la vez presenta un nivel alto de calidad de vida laboral y que el 10,0 % de los policías que presentaron un nivel de inteligencia emocional baja a la vez presentaron un nivel bajo de calidad de vida laboral

En concordancia con el estudio realizado por Gagwar quien analiza la relación entre el bienestar psicológico y calidad de vida de los servidores policiales de tránsito en la India, con una muestra de 120 policías seleccionados, determino la existencia de correlaciones positivas y significativas entre las variables en cuestión, demostrando que el aumento de bienestar psicológico influye en el aumento de la calidad de vida

Al comparar los resultados podemos concluir que la existencia de relación directa entre ambas variables en el presente estudio de investigación permite

fomentar el fortalecimiento de estrategias en la institución policial que pueda generar mayor conocimiento para desarrollar en cada efectivo la capacidad de resolver problemas, aprender de las experiencias, personales etc, para mejoramiento de manejo de emociones, gestión de las mismas y que con ello también mejore la calidad de vida laboral en los factores que implica el desenvolviendo de sus funciones.

De este modo si tienen un adecuado nivel de inteligencia emocional pueden también tener una calidad de vida adecuada lo cual se verá directamente reflejado al momento de desarrollarse como efectivos dentro y fuera de la institución, generando que la sociedad puede evidenciar mejoras en el trato recibido, siendo esta la forma de brindar no solo afuera si no también adentro un desempeño adecuado y un servicio policial óptimo el que la sociedad merece.

VII. Conclusiones

1. Existe relación entre las variables del estudio (0,826), donde se considera que la calidad de vida laboral se comporta de manera proporcional a la inteligencia emocional en los efectivos policiales de la Comisaria en mención.
2. Con respecto al nivel de inteligencia emocional en los efectivos policiales de la comisaria de Chiclayo, el nivel con mayor predominancia fue el regular (47,5%), seguido del nivel alto (42,5%) y un nivel bajo (10%).
3. De acuerdo con el nivel de calidad de vida laboral en los efectivos policiales de la comisaria de Chiclayo predominó el nivel regular con el (57.5%), mientras que también se evidenció el nivel bueno (30%) y bajo (12,5%).
4. El 45 % de los policías que presentaron un nivel de inteligencia emocional regular, presentaron a la vez un nivel regular de calidad de vida laboral, el 30% de los policías que presentaron un nivel de inteligencia emocional alta a la vez presentaron un nivel de calidad vida laboral alta, y el 10 % que presentaron un nivel de inteligencia emocional baja a la vez presentaron un nivel bajo de calidad de vida laboral.

VIII. Recomendaciones

1. Se recomienda a la Dirección general de la policía el fortalecimiento de la inteligencia emocional y la calidad de vida laboral en los efectivos policiales, de manera semestral y o anual, para priorizar la importancia de las habilidades emocionales y asimismo fortalecer los factores que corresponden a la calidad de vida laboral de los efectivos policiales.
2. Se recomienda a la Dirección Policial la implementación de un programa objetivo, amplio e intensivo de desarrollo de habilidades emocionales y fortalecimiento de las competencias emocionales de los efectivos policiales con el fin de que se forme el reconocimiento de las emociones, el autocontrol y regulación de las mismas, y que sea monitorizado de forma semestral o anual, para beneficio individual, social y organizacional.
3. Al área de recursos humanos de la Dirección policial, se recomienda realizar evaluaciones psicológicas periódicas para determinar los niveles de calidad de vida en el centro laboral dando énfasis en desarrollar mejores estrategias de adaptación, fomentar el equilibrio trabajo- familia.
4. Se recomienda a la Dirección general de la policía que se fortalezcan los factores del ambiente laboral, priorizando una adecuada seguridad en el lugar de trabajo, asimismo un respaldo institucional y legal para los efectivos policiales.

IX. Referencias Bibliográficas

- Arteaga, N. (2020). Clima organizacional según dimensiones en enfermeras de emergencia en el Hospital Regional Docente de Trujillo. *SCIÉENDO*, 23(3), Article 3. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2020.018>
- Berrios Cornejo, C. (2017). *Inteligencia emocional en suboficiales en servicio que reciben atención en un centro de salud de la Policía Nacional del Perú*. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1824>
- Camacaro, P. R. (2018). *La Calidad de Vida en el Trabajo: Aproximación en una Sociedad Castrense*. Editorial Académica Española.
- Castellano, N. del C., & López, E. D. (2021). Estudio comparativo de los componentes de la calidad de vida laboral. *Visión de futuro*, 25(1), 75-90. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2021.25.01.003.es>
- Defensoría del pueblo (2009). Fortalecimiento de la Policía Nacional del Perú: Cinco áreas de atención urgente- Informe defensorial N° 142
- Gangwar, D., & Kiran, D. U. V. (2017). *Correlation between Psychological Well-Being and Quality of Life among Traffic Police*. <https://www.semanticscholar.org/paper/Correlation-between-Psychological-Well-Being-and-of-Gangwar-Kiran/d379126c854dc0d4cbf37ac6303e67b98a893a07>
- Goleman, D. (2019). *El cerebro y la inteligencia emocional: Nuevos descubrimientos*. Penguin Random House Grupo Editorial España.
- INEI, (2023). Estadísticas de la criminalidad, seguridad ciudadana y violencia- Informe técnico N° 01 - marzo 2023
- López, J. (2019, septiembre 20). *Estadística descriptiva—Qué es, definición y concepto / 2023 / Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/estadistica-descriptiva.html>
- Macías Fernández, A. J., Gutiérrez Castañeda, C., Carmona González, F. J., &

- Crespillo Vílchez, D. (2016). Relación de la inteligencia emocional y la calidad de vida profesional con la consecución de objetivos laborales en el distrito de atención primaria Costa del Sol. *Atención primaria: Publicación oficial de la Sociedad Española de Familia y Comunitaria*, 48(5), 301-307.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2019). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Palma Mallma, J. C. (2020). Inteligencia emocional en estudiantes de la Policía Nacional del Perú, Huancayo, 2019. *Universidad Peruana Los Andes*. <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1389>
- Patlán Pérez, J. (2016). Construcción y propiedades psicométricas de la escala de calidad de vida en el trabajo. *Ciencia & trabajo*, 18(56), 94-105. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492016000200004>
- Sabadías, A. V. (2020). *Estadística descriptiva e inferencial*. Univ de Castilla La Mancha.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1995). Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. E. *Emotion Disclosure & Health*, 125-154.
- Ventura-León, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 0-0.

X. Anexos

ANEXO 1

Cuestionario de Inteligencia Emocional

INTRODUCCIÓN

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

- 1.- Nada de acuerdo
- 2.- Algo de acuerdo
- 3.- Bastante de acuerdo
- 4.- Muy de acuerdo
- 5.- Totalmente de acuerdo

INSTRUCCIONES

Lee cada una de las frases y selecciona **UNA** de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. **Marca con un aspa el número.** Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación.

Nada de Acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORES				
		1	2	3	4	5
01	Presto mucha atención a los sentimientos					
02	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento					
03	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis sentimientos.					
04	Piense que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo					

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

ANEXO 2

Cuestionario calidad de vida

Instrucciones: Estimados trabajadores la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre la calidad de vida laboral y el estrés laboral, para lo cual le agradezco seleccionar la opción y marcar con una “X” en el recuadro respectivo, tiene carácter de anónima y su procesamiento será reservado por lo que le pedimos **SINCERIDAD** en sus respuestas.

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indeciso	3
De Acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	Preguntas	Escala				
		1	2	3	4	5
1	Me siento motivado cuando tengo tiempo para mi familia y mi trabajo.					
2	Cuando se respeta mi horario de trabajo me provoca alegría.					
3	Después del trabajo puedo pasar tiempo con mi familia.					
4	Tengo tiempo para atender mis actividades personales y laborales.					
5	Cuando tengo una urgencia familiar me apoyan en el trabajo.					
6	Me siento a gusto con mi horario de trabajo.					
7	Me siento tranquilo cuando acabo a tiempo mi trabajo y disfruto a mi familia.					
8	Me siento satisfecho realizando mi trabajo.					
9	Cuando logro mis metas en el trabajo me siento satisfecho.					
10	Tengo la libertad para elegir cómo realizar mi trabajo.					
11	Me siento responsable trabajando en esta organización.					
12	Me siento motivado en mi trabajo por las prestaciones que recibo.					
13	Cuando alcanzo los objetivos en el trabajo me siento bien conmigo mismo.					
14	Cuando logro mis metas en el trabajo, me siento satisfecho.					
15	Cuando tengo un problema, recibo apoyo de mis superiores.					

16	Cuando se logran los objetivos de la organización donde trabajo, me siento satisfecho con mi contribución.					
17	En la organización tengo la oportunidad de trabajar y seguir estudiando.					
18	Me motiva que mi jefe me permita asistir a la capacitación para desempeñar mejor mi trabajo.					
19	Cuando tengo la oportunidad de ascender a un mejor puesto, me siento reconocido en mi trabajo.					
20	En mi trabajo tengo oportunidades para el desarrollo de mis habilidades y capacidades.					
21	En mi trabajo tengo la oportunidad de desarrollarme laboral y/o profesionalmente.					
22	Me motiva tener el apoyo de mi jefe para desarrollarme laboral y/o profesionalmente.					
23	Esta organización se preocupa por mi desarrollo profesional lo que me hace sentir comprometido con el trabajo.					
24	En esta organización tengo la oportunidad de tomar decisiones en mi trabajo.					
25	En esta organización me siento motivado por las actividades que realizo.					
26	Me alegra que en mi trabajo me motiven a seguir adelante.					
27	Las actividades que realizo en mi trabajo me motivan a seguir adelante.					
28	Me siento motivado por mis superiores para realizar mi trabajo.					
29	Me siento importante por el reconocimiento que recibo en mi trabajo.					
30	Soy reconocido por mi desempeño en esta organización.					
31	En esta organización tengo la oportunidad de continuar desarrollándome en mi trabajo.					
32	En mi trabajo existe la oportunidad de realizar las cosas que me gustan.					
33	Me siento cómodo en mi trabajo.					
34	El apoyo de mis compañeros y mi jefe, hacen que me sienta satisfecho en el trabajo.					
35	Me gusta compartir lo que hago en mi trabajo.					
36	Mi trabajo me inspira.					
37	Me alegra hacer el trabajo que realizo en esta organización.					
38	Me siento orgulloso de lo que hago en mi trabajo.					
39	Me siento identificado con mi trabajo.					

40	El entorno físico y el espacio de mi lugar de trabajo son adecuados.					
41	Me agrada el lugar donde realizo mi trabajo.					
42	Las condiciones físicas de mi trabajo (iluminación, ventilación y temperatura) son adecuadas para realizar mis actividades.					
43	Mi lugar de trabajo es cómodo para realizar mis tareas.					
44	Mi lugar de trabajo está limpio, higiénico y saludable.					
45	Me siento seguro en las instalaciones de mi trabajo.					
46	No Estoy expuesto a sufrir un accidente laboral.					
47	Cuando realizo mis actividades laborales no me siento en peligro de sufrir un accidente.					
48	En mi trabajo las instalaciones son seguras.					
49	Mi lugar de trabajo no cumple con las medidas necesarias de seguridad.					
50	No existe riesgo de que me lesione mientras realizo mi trabajo.					
51	No presentan con frecuencia accidentes laborales en mi trabajo.					
52	Me siento cómodo en mi espacio de trabajo por las medidas de seguridad.					
53	En mi trabajo soy muy cauteloso para evitar sufrir algún accidente laboral.					
54	Mi trabajo me brinda satisfacción debido a que mis actividades son diversas.					
55	Las tareas que realizo en mi trabajo son variadas y estimulantes.					
56	Las actividades que realizo en mi trabajo tienen un impacto en esta organización.					
57	Las actividades que realizo en mi trabajo requieren de mis capacidades y habilidades					
58	Las actividades que realizo en mi trabajo me ayudan a incrementar mis habilidades laborales.					
59	Me siento más productivo cuando veo los resultados de mi trabajo en la organización.					
60	Me siento motivado cuando utilizo mis habilidades en el desempeño de mi trabajo.					
61	Me decepciona que el trabajo que realizo no está bien remunerado.					
62	Mi salario no corresponde a las actividades que realizo.					
63	Me siento frustrado por no recibir un sueldo acorde con mis conocimientos y habilidades.					

64	Me siento incompetente porque mis aportaciones en la organización están mal pagadas.					
65	El sueldo que recibo es insuficiente por las actividades que realizo en mi trabajo.					
66	Me produce malestar que mi trabajo está mal pagado.					
67	Me siento comprometido cuando elijo cómo realizar mis actividades en el trabajo.					
68	Me siento productivo con las actividades que realizo en mi trabajo.					
69	Tengo la libertad para decidir cómo realizar mi trabajo.					
70	Tengo la responsabilidad para poder organizar mis actividades laborales.					
71	La organización me brinda la seguridad de que no seré despedido injustificadamente.					
72	Me entusiasma trabajar en esta organización sin temor a perder mi empleo.					
73	Me siento tranquilo de tener un trabajo seguro.					
74	Estoy comprometido con mi trabajo porque me brinda estabilidad laboral.					
75	Mi trabajo es estable.					
76	Me siento molesto al no poder participar en la toma de decisiones de mi trabajo.					
77	En esta organización la opinión de los empleados no es relevante para tomar decisiones.					
78	La organización donde trabajo excluye a sus empleados para tomar decisiones.					
79	En esta organización no existe forma de poder opinar cómo desempeñar mi trabajo.					
80	Me siento desmotivado al no poder tomar decisiones en mi trabajo.					
81	En esta organización me puedo comunicar con el personal de todas las áreas.					
82	Estoy satisfecho con la relación que establezco con mis compañeros de trabajo.					
83	En esta organización se me permite interactuar con mis compañeros de trabajo.					
84	En esta organización me siento seguro de poder comunicarme con mis superiores.					
85	La relación que tengo con mi jefe me hace sentir apoyado.					
86	En esta organización tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.					
87	En esta organización me siento con confianza para poder comunicarme con mi jefe.					

88	En esta organización me siento con confianza para comunicarme con mis compañeros de trabajo.					
89	Mi jefe me guía y orienta en el trabajo que realizo.					
90	Me siento competente cuando mi jefe me dice que mi trabajo está bien hecho.					
91	Mi jefe me orienta cuando es necesario mejorar mi trabajo.					
92	Mi jefe me informa los logros que he alcanzado en mi trabajo.					
93	Me entusiasmo cuando mi jefe me dice si hago bien mi trabajo.					
94	Mi jefe me informa cómo es mi desempeño en el trabajo.					
95	Recibo apoyo de mi jefe para desempeñar mi trabajo.					
96	Recibo apoyo de mis compañeros de trabajo cuando tengo mucho trabajo.					
97	El apoyo que recibo de mis compañeros de trabajo me hace sentir comprometido con esta organización.					
98	Me siento satisfecho con el trabajo que tengo.					
99	Me siento seguro con el apoyo que recibo de mi jefe en el trabajo.					
100	La organización se preocupa por mi desarrollo laboral.					
101	Me siento comprometido con mi trabajo por el apoyo que recibo de mis superiores.					
102	En esta organización recibo apoyo de mis superiores.					
103	Mi jefe reconoce mi esfuerzo en el trabajo.					
104	Me siento valorado por la organización cuando reconocen mi trabajo.					
105	Me siento motivado cuando se me reconoce el trabajo que realizo.					
106	En esta organización se me reconoce el esfuerzo realizado en mi trabajo.					
107	Cuando mi jefe reconoce mi trabajo me siento más comprometido con la organización.					
108	En la organización, recibo reconocimiento por el trabajo que desempeño.					
109	La organización me reconoce públicamente por el trabajo que desempeño.					
110	Me gusta trabajar en esta organización.					
111	Me entusiasma trabajar en esta organización.					
112	Las actividades que realizo en mi trabajo me resultan interesantes.					

113	Me siento competente en este trabajo.					
114	Me siento realizado con las actividades que desempeño en esta organización.					
115	En esta organización soy más productivo trabajando.					
116	En esta organización me siento realizado con mi trabajo.					
117	Mi trabajo me permite satisfacer mis expectativas laborales y personales.					

ANEXO 3

Ficha técnica

Cuestionario Inteligencia emocional

Denominación oficial	Trait Meta-Mood Scale (TMMSI-124)
Autores	Salovey & Mayer (1995)
Número de ítems	24
Dimensiones	Atención a los sentimientos Claridad emocional Reparación de las emociones
Escala de medición	Likert
Alfa de Cronbach	0,966

Cuestionario Calidad de vida laboral

Denominación oficial	Cuestionario de calidad de vida laboral
Autores	Patlán (2016)
Número de ítems	117
Dimensiones	Factores individuales Factores del ambiente de trabajo Factores del trabajo y la organización Factores del entorno sociolaboral
Escala de medición	Likert
Alfa de Cronbach	0,994

Anexo 4

Confiabilidad de la inteligencia emocional

Variable	Alfa de Cronbach	Ítem	Valoración
Inteligencia emocional	0,966	64	Excelente
Atención a los sentimientos	0,896	8	Excelente
Claridad emocional	0,956	8	Excelente
Reparación de las emociones	0,931	8	Excelente

Nota. Se muestra que el instrumento de inteligencia emocional presentó una excelente calificación con un alfa de cronbach de 0,966, al igual que sus dimensiones con valores mayores a 0,8.

Confiabilidad de la calidad de vida

Variable	Alfa	Ítem	Valoración
Calidad de vida	0,994	117	Excelente
Factores individuales	0,995	39	Excelente
Factores del ambiente de trabajo	0,974	14	Excelente
Factores del trabajo y la organización	0,970	27	Excelente
Factores del entorno sociolaboral	0,994	37	Excelente

Nota. Se muestra que el instrumento de calidad de vida presentó una excelente calificación con un alfa de cronbach de 0,994, al igual que sus dimensiones con valores mayores a 0,8

ANEXO 5

Distribución de las características de los efectivos policiales.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
<= 34,00	31	77,5
35,00 - 48,00	6	15,0
49,00+	3	7,5
Sexo		
Hombre	33	82,5
Mujer	7	17,5
Total	40	100.0

Fuente: Se observa que de los policías encuestados de la comisaria de Chiclayo. El 77,5% se encontraron en el rango de edad menor igual a 34 años, el 15% de 35 a 48 años y un 7,5% de 49 a más años.

Un 82,5% de los policías de la comisaria son del sexo masculino y el 17,5% del sexo femenino.

ANEXO 7

Prueba de fiabilidad por cada dimensión

Escala: Fiabilidad inteligencia emocional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	27	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	27	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	24

Fiabilidad

Escala: Atención a los sentimientos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	27	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	27	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	8

▸ **Fiabilidad**

Escala: Claridad emocional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	27	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	27	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	8

Fiabilidad

Escala: Reparación de las emociones

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	27	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	27	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	8

▸ **Fiabilidad**

Escala: Calidad de vida

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	27	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	27	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,994	117

Escala: Factores individuales

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	27	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	27	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,995	39

Fiabilidad

Escala: Factores del ambiente de trabajo

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	27	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	27	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,974	14

Fiabilidad

Escala: Factores del trabajo y la organización

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	27	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	27	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,970	27

Fiabilidad

Escala: Factores del entorno sociolaboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	27	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	27	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,994	37