



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADEMICO DE MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE
LA SALUD**

**Inteligencia emocional relacionada con calidad de vida laboral en personal
médico y no médico. Centro de salud el milagro.2019**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:
MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR

Br. Eudulia flores Quiñones

Orcid (0000-0001-8955-4242)

ASESOR

Dra. Eliana Jaqueline Guzmán Avalos

Orcid (0000-0003-2833-5665)

LINEA DE INVESTIGACION

Dirección de los servicios de salud

TRUJILLO-PERU

2019

DEDICATORIA

A Dios

Por su amor y bondad al brindarme sabiduría, fortaleza, y salud para culminar este trabajo de investigación, a mis padres Enrique y Genoveva, por ser mis guías, inculcarme valores y convertirme en un buen ser humano y profesional.

A mis hermanos

Por su apoyo incondicional especialmente a mi hermana Dina por estar siempre presente en cada momento de mi vida, con su amor, paciencia y nobleza que le hacen un ser especial.

A mi esposo Yrvin e hijos

Que son y siempre serán la fuente motivacional de mi vida y los tesoros más grandes que Dios me pudo dar, gracias por su gran comprensión y apoyo en el logro de mis metas y objetivos.

AGRADECIMIENTO

A mis maestros de la Universidad Cesar Vallejo
Por compartir sus conocimientos, así también a
los asesores de mi tesis.

A la Dra.: Eliana J. Guzmán Avalos por su apoyo,
paciencia, y ser mi guía en el desarrollo y logro
de esta investigación.

A los profesionales médicos y no médicos del
Centro de salud el Milagro por su gran apoyo
para hacer posible el presente estudio

Página del Jurado

PRESIDENTE

Dra. Miryam Griselda Lora Loza

SECRETARIA

Dra.: Gladys Lola Lujan Johnson

VOCAL

Dra.: Eliana Jackeline Guzmán Avalos

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

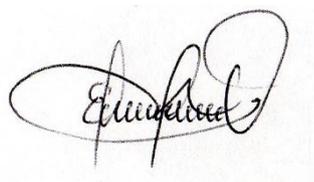
Yo, Bach. FLORES QUIÑONES EUDULIA, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo, identificada con DNI. 18168891, con la tesis titulada “Inteligencia emocional relacionada con la calidad de vida laboral en los profesionales médicos y no médicos del Centro de Salud el Milagro”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada, ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presenten en la tesis se construirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, Julio del 2019



Bach. Eudulia Flores Quiñones
D.N.I 18168891

INDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice	vii
RESUMEN	viii
ABSTRAC	ix
I. INTRODUCCION	10
II. METODO	23
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	23
2.2. Variables y operacionalización de variables.....	23
2.3. Población, muestra y muestreo.....	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	24
2.5. Procedimiento.....	25
2.6. Método de análisis de datos.....	26
2.7. Aspectos éticos.....	26
III.RESULTADOS	28
IV. DISCUSIÓN	35
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONE	41
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	42
ANEXOS.....	45

Índice de tablas

Tabla 1. Resultados de la variable inteligencia emocional.....	28
Tabla 2. Resultados de la variable Calidad de vida laboral.....	29
Tabla 3. Resultados de normalidad.....	30
Tabla 4. Resultados de correlación de las dos variables del estudio.....	31
Tabla 5. resultados de Inteligencia emocional con la dimensión apoyo directivo.....	32
Tabla 6. Resultados de Inteligencia emocional con la dimensión carga laboral.....	33
Tabla 7. Resultados de inteligencia emocional relacionada con motivación intrínseca.....	34
Tabla 8 Resultados de la inteligencia emocional y sus componentes.....	68
Tabla 9. Resultados de la calidad de vida laboral y sus dimensiones.....	69

RESUMEN

El Trabajo de investigación tuvo como objetivo general: determinar la relación entre la Inteligencia emocional y calidad de vida laboral en el personal médico y no médico del Centro de salud el Milagro. El Tipo de estudio fue no experimental, de corte transversal correlacional simple; dicha población estuvo conformada por 50 trabajadores del sector salud, los instrumentos utilizados fueron: el inventario del coeficiente emocional de Bar-on que permitió evaluar la inteligencia emocional y el instrumento para evaluar la calidad de vida laboral fue el CVP-35., obteniendo los siguientes resultados: Respecto a la variable inteligencia emocional se determina dentro de un nivel medio equivalente al 50%, nivel bajo igual al 30% y nivel alto igual al 20%, en tanto que la calidad de vida laboral el 42 % lo percibo como Regular, el 32% como deficiente y el 22% como Buena, así también se realizó un análisis descriptivo e inferencial mediante el coeficiente de correlación de Spearman resultando $Rho = 754$ (existiendo una alta relación directa) .Se concluye que la inteligencia emocional está relacionada de manera directa y significativa con la calidad de vida laboral del personal médico y no médico en el Centro de Salud el Milagro, 2019, con nivel de significancia $P < 0.01$.

Palabras claves: Personal de salud, emociones, calidad de vida laboral, inteligencia emocional

ABSTRAC

The research work had as a general objective: to determine the relationship between emotional intelligence and quality of work life in the medical and non-medical staff of the El Milagro Health Center. The type of study was non-experimental, with a simple correlational cross-section; This population was made up of 50 workers in the health sector, the instruments used were: the inventory of the emotional coefficient of Bar-on that allowed to evaluate the emotional intelligence and the instrument to evaluate the quality of work life was the CVP-35., obtaining the following results: Regarding the variable emotional intelligence is determined within an average level equivalent to 50%, low level equal to 30% and high level equal to 20%, while the quality of work life 42% perceive it as Regular , 32% as deficient and 22% as Good, so a descriptive and inferential analysis was also performed using Spearman's correlation coefficient resulting $Rho = 754$ (there being a high direct relationship). It is concluded that emotional intelligence is related to Direct and meaningful way with the quality of work life of medical and non-medical staff at the El Milagro Health Center, 2019, with a level of significance $P < 0.01$.

Keywords: Health personnel, emotions, quality of work life, emotional intelligence

1. INTRODUCCION.

Se ha observado en la última década un creciente interés para abordar temas concernientes a inteligencia emocional, tanto en las esferas académicas y también dentro de las organizaciones, Convirtiéndose el estudio de las emociones en un aspecto fundamental para el desenvolvimiento dentro del ambiente laboral, repercutiendo en “la calidad de vida” del personal de tal manera que se presentan diversas opiniones teóricas, sobre sus conceptos y herramientas de medida; destacando así que “la inteligencia emocional y calidad de vida laboral” en el trabajador del sector salud, necesita de un estudio especial, teniendo en cuenta que dichos profesionales brinda un servicio a los pacientes, es decir tienen un contacto diario con personas que presentan un deterioro en su salud y que traen consigo excesiva carga emocional más aún si se tiene en cuenta la limitada disponibilidad de recursos que se constituye también en una barrera para el buen desempeño de sus labores. (Gabel, 2005)

En tanto la OMS sostiene que en muchos países existe la preocupación sobre temas de salud en el trabajo debido a que causa pérdidas de entre 4 al 6% del PBI, porque las personas en edad laboral pasan la mayor parte del tiempo en su centro de trabajo siendo muy importante tener en cuenta las condiciones del entorno laboral, las emociones, interacciones, relaciones personales etc. que percibe este en su área de trabajo, es decir se involucran diversos componentes psicológicos y muchos aspectos de índole objetivos y subjetivos que repercute en el trabajador como en la organización; teniendo efectos considerables en la calidad de vida laboral del profesional de la salud (Gil, 2018)

Así mismo se destaca que el trabajador de salud está sujeto a una excesiva carga de trabajo, considerando que atiende a pacientes cada vez más inflexibles y sumamente preocupados por su salud, enmarcado en una excesiva burocracia, falta de recursos disponibles limitando el cumplimiento de su labor y conllevando todo esto a frustraciones e insatisfacción. Por lo tanto, tenemos múltiples componentes como sociales, psicológicos, tecnológicos económicos y que obligan a tener una mayor productividad manifestándose a través de las diferentes actitudes que expresa cada persona dentro de su ámbito laboral “Maslach” nos habla sobre “burnout”, referente a la falta de satisfacción del trabajador y el poco interés en los servicios brindados ; es por ello que la motivación laboral es el producto de una gama de elementos relacionados al trabajo personal y el

rendimiento conseguido. (Sanchez, 2003). Por su parte García, M. & Giménez, S. (2010) En España afirma que los individuos que presentan comprensión emocional tienen habilidades para manifestar sus “emociones”, se adecuan rápidamente, se encuentran motivados, son empáticos se relacionan positivamente creando un ambiente laboral saludable de tal manera que el éxito de una persona está vinculado en la gran mayoría al manejo de las emociones propias y ajenas.

Si bien es cierto que algunos estudios sostienen que parte de nuestra inteligencia emocional viene en nuestro componente genético, también hay otra que la podemos aprender, moldear y mejorar durante el transcurso de nuestra vida y que está en función muchas veces de acuerdo al ambiente donde nos desarrollamos. En ese sentido el personal de salud requiere de una atención especial en particular los que realizan labores asistenciales al contener riesgos que pueden repercutir en forma negativa hacia la salud del trabajador así también en la calidad de atención, siendo de vital importancia el desarrollo de habilidades emocionales que les permita establecer y gestionar un ambiente saludable que le genere un bienestar laboral así como “calidad de vida laboral” (Cano, 2018)

Es así como en el ámbito local el profesional de salud está continuamente frente a evaluaciones, sobrecarga de trabajo, pacientes inconformes con los horarios de atención, desmotivación, generando elementos emocionales negativos, ocasionando que la calidad de vida percibida por el personal este disminuida. (Alvan, 2013) situación que no es ajena a los profesionales del establecimiento de salud el Milagro, donde cuentan con una población de 40.003 habitantes según Inei – 2017, que ante un problema de salud acuden a atenderse al centro de salud, el cual cuenta con distintos servicios de atención que brinda a dicha comunidad, encontrando al profesional de salud que en ocasiones demuestran mala disposición a brindar la atención, cansancio, irritabilidad, apresuramiento, frustraciones al no cumplir con todo el trabajo programado por falta de tiempo .

Ante la existencia de estos problemas se genera el interés de conocer a cerca de la inteligencia emocional y su relación con la calidad de vida laboral en el trabajador del establecimiento de salud el Milagro. A propósito de lo antes señalado se abordan los siguientes trabajos de investigación entre ellos tenemos a Blanch (2014) en España, donde evalúa la “Calidad de vida laboral en hospitales y universidades mercantilizados”, donde

la carga de trabajo: que se percibe se relaciona con la cantidad y calidad de las demandas, así como la desigualdad entre los recursos disponibles y las exigencias que no les permiten realizar un trabajo con eficiencia; concluyendo que la tercera parte de dichos trabajadores sostienen que no disponen del tiempo suficiente para realizar adecuadamente sus tareas, lo que se convierte más tarde en ansiedad, frustraciones, impotencia, malestar y preocupación.

Así mismo, Peydró (2015) en España realizó el estudio de “la calidad de vida, trabajo y salud de los profesionales sanitarios”, donde afirma que un 89% refiere estar “satisfecho con el trabajo”, el síndrome de Burnout es del 3,63%, así también sostienen que si bien es cierto obtienen una calidad de vida laboral buena también presenta algunas enfermedades como son las musculoesqueléticas, pero en general refieren que la satisfacción laboral tiene que ver con la buena relación con los pacientes y compañeros de trabajo. Concluyendo que dichos profesionales sanitarios perciben la calidad de vida en el trabajo en general como buena., además sostienen sentir orgullo y un alto compromiso con su institución por lo que cabe mencionar que dichos trabajadores perciben un ambiente laboral saludable relacionado con los aspectos: emocional, social y físico y que se refleja en la realización de sus labores diarias.

Para los autores, Gutiérrez, Macias, Crespillo & Carmona (2015), en España, donde estudia la relación de inteligencia emocional con calidad de vida profesional en el personal sanitario, siendo un estudio descriptivo, conformado por 303 profesionales de salud, aplicando los siguientes instrumentos de medida: CVP-35 Y TMMS-24, encontrando como resultados una relación significativa de la variables y dimensiones propuestas así tenemos que en la dimensión de regulación ($p < 0.05$) y comprensión ($p < 0.05$) Concluyendo que los trabajadores sanitario que perciben una mayor calidad de vida profesional son los que tiene una mejor regulación y comprensión emocional.

Por su parte Fleischhacker, I. (2014) Guatemala en su investigación relacionado a evaluar la “Inteligencia emocional y productividad laboral” en trabajadores de salud, participando 40 colaboradores utilizando un cuestionario, sostiene que el rendimiento laboral está influenciado por la Inteligencia emocional, de tal manera que el individuo que dirige positivamente los conocimientos emocionales, cuenta con un grado elevado de inteligencia emocional, haciendo posible superar alguna dificultad dentro de su área laboral logrando así gestionar adecuadamente sus emociones y sentimientos manteniendo

una actitud positiva y optimista que le van a permitir decidir adecuadamente y sobreponerse a la adversidad. Concluyendo que este tipo de trabajadores logran ser más productivos y exitosos en su trabajo y que se verá transmitido en la percepción que tienen los pacientes en las atenciones brindadas.

Para los autores Zurita y Pérez (2014) en Chile, en su trabajo de investigación cuyo objetivo fue Determinar la calidad de vida laboral y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de una institución pública, donde intervinieron 72 empleados dicha información fue recogida mediante un cuestionario, en efecto se halló una vinculación de “Calidad de vida laboral” con la variable propuesta; en tanto que los funcionarios refieren relación significativa en cuanto a la satisfacción laboral en consecuencia la presencia del síndrome Bournot tiene una presencia importante afectando de forma significativa la calidad de vida laboral. Concluyendo en lo referente al rendimiento y satisfacción por el trabajo está estrechamente asociada en la calidad de vida del trabajador sanitario. Por lo tanto, el síntoma Bournot conlleva al personal al desinterés por su labor, empobrecimiento emocional y la deshumanización.

A nivel nacional tenemos que en su estudio Carrasco en el año 2017 en el Perú. sobre “la Inteligencia emocional, autoeficacia general relacionadas con variables sociodemográficas en pacientes ambulatorios”, Refiere la importancia del manejo de las habilidades emocionales que nos permitirán guiarnos para saber solucionar situaciones de conflicto y actuar con ecuanimidad , depurando todas las situaciones negativas como frustración, insatisfacción y estrés desarrollando las tareas con autonomía e independencia siendo un elemento de motivación que haga posible actuar con seguridad e independencia. Concluyendo que la población femenina con nivel de instrucción superior y edad cronológica media, tienen un mejor manejo de las emociones.

En tanto Vilca, J. (2018) Perú. Realizo un estudio en una institución pública sobre “Calidad de vida laboral del personal de salud, según características ocupacionales”. Participando 84 colaboradores; utilizando un cuestionario para evaluar las variables antes mencionadas. En los resultados encontrados refieren que los trabajadores que participaron manifiestan una elevada “calidad de vida”, afirmando que hay una conexión, referente al clima laboral y el rendimiento en sus tareas diarias percibidas por los trabajadores que les permite organizar sus actividades y gestionar bien sus tiempos y poder desenvolverse tanto en el área familiar, personal y laboral. Así como Valverde, N.(2017) Perú, Realizo

un estudio sobre “Inteligencia emocional relacionada con compromiso organizacional del profesional sanitario”, considerando a 80 enfermeras, utilizando dos instrumentos que permita obtener la información de las variables propuestas: EQ-I Bar-On, e instrumento de “Meyer y Allen” cuyos hallazgos afirma que las emociones, los sentimientos mal gestionados afectarían el rendimiento laboral al no identificarse con la organización por falta de compromiso institucional. Finalmente concluye que las variables descritas anteriormente se relacionan de manera significativa.

por su parte Marquina, R. (2014) Perú, en su estudio sobre “Inteligencia emocional y calidad de vida en personal de salud de cuatro hospitales”, donde intervinieron 352 trabajadores del sector, aplicando la Escala de calidad de vida de Olson y Barnes y el I-CE de Bar-On; donde efectivamente sostiene que encuentra influencia respecto a las variables establecidas. En tal sentido afirma que los trabajadores que presentan dificultades para desarrollar su trabajo tienen mal manejo de sus emociones que no les permite tener esa actitud positiva por lo tanto se convierte en un obstáculo para saber solucionar sus problemas, es decir ante la mínima dificultad pueden presentar altos niveles de estrés, disminuyendo su calidad de vida. Concluyendo que el conocimiento emocional nos permite gestionar adecuadamente nuestras emociones y salir victoriosos ante cualquier contratiempo que se nos presente cotidianamente.

Seguidamente se presenta a nivel local el estudio de Saldaña (2015) Trujillo, donde evalúa la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral”, siendo los participantes todos los profesionales de dicha unidad, utilizando el cuestionario de Bar-On (I-CE), en tanto que para el desempeño laboral otro instrumento de evaluación, obteniendo el siguiente resultado que los trabajadores en la gran mayoría saben comprender y expresar emociones y que repercute en el desempeño laboral. De tal manera que el conocimiento emocional determina la satisfacción, el bienestar y por ende el rendimiento laboral. Concluyendo que, de acuerdo a los constantes cambios referente a la competitividad laboral y complejidad de las organizaciones exigen un mayor manejo de nuestras emociones, por ende, de “la inteligencia emocional” con la finalidad de ser más eficientes y lograr los objetivos personales e institucionales, sacando a flote y mejorando las habilidades tal vez no manifiestas y saber expresarlas beneficiando a los clientes en la prestación del servicio.

En tanto que Alvan, P. & Arteaga, G. en el año 2013, en Trujillo. Tal objetivo fue. Determinar la relación entre “Calidad de vida laboral y Clima organizacional de profesionales sanitarios”, donde la muestra la conformo 25 trabajadoras de salud (enfermeras) de los servicios A, B, C, se utilizó dos cuestionarios: Escala sobre clima organizacional y “Escala de calidad de vida laboral” (CVP-35), obteniendo como resultados un nivel medio con respecto a sus variables de estudio, cuyo valor es = a 56%. Estadísticamente no se encontró una relación significativa ($p < 0.05$) En virtud de los resultados el autor concluye que el clima organizacional no es un elemento determinante en condicionar la calidad de vida laboral, así como dichas variables no están relacionadas directamente.

A continuación, se presenta la fundamentación teórica del trabajo de investigación, por lo que cabe mencionar que existen diferentes teorías respecto al estudio de la **inteligencia emocional**, sin embargo, no se ha llegado a unificar el concepto, surgiendo en ese sentido algunos investigadores como Cattell (1903) Famoso psicólogo ingles realizo “ investigaciones psicométricas sobre la mente humana”, desarrollo algunas “pruebas mentales” que los realizo a través de algunos instrumentos de medida tales como test mentales, con la finalidad de determinar la capacidad del individuo concerniente a la obtención de conocimientos lo cual le permiten a la persona salir de algún evento, reflejando la habilidad para adecuarse a las distintas circunstancias , relacionado con el medio social y cultural. (Segurado, 2002)

Así también Alfred Binet. (1905) considerado el pionero en realizar estudios de inteligencia, el cual elaboro un instrumento de medida, aplicada en menores de entre 3 a 12 años de edad, que tenían alguna dificultad en el aprendizaje, donde se involucraría las habilidades tanto “físicas” como “intelectuales.” Posteriormente Terman, (1916), Elaboro una escala de medida promedio para el conocimiento intelectual. Seguidamente los estudios de Spearman el cual afirma que el elemento fundamental de la inteligencia se relacionaban con factores psicológicos que involucra aspectos de percepción y sensoriales extraídos de un tes donde mide conocimientos intelectuales denominados primarios, concepto muy limitado para algunos autores. Es decir que el ser humano contiene una carga genética con un elemento G y otro con un elemento S que tiene que ver con ciertas habilidades que pueden ser cambiadas con el aprendizaje. (García, 2010).

Para el autor Thurstone. Sostiene que la inteligencia la forma los llamados factores independientes denominados habilidades mentales primarias, indicando que son 7 los componentes intelectuales: razonamiento general, velocidad de percepción, memoria asociativa, fluidez verbal, aptitud espacial, comprensión verbal, aptitud numérica, permitiendo mejorar los test para medir la inteligencia, siendo un estudio más minucioso. Al respecto, Sternberg (1985), Realizo un estudio sobre Inteligencia emocional y Creatividad, conceptualizando el termino Inteligencia como “actividad mental orientada al lograr la adaptación a los entornos del espacio real en la vida de uno mismo” y la organiza sobre la base de tres dimensiones: “Inteligencia creativa o experiencial, Inteligencia practica o contextual e inteligencia analítica o componencial.” (Goode, 2001)

Para Abraham Maslow (1991) en su obra nos habla el cómo destacar aspectos emocionales, mentales y espirituales, la cual inspiro al denominado movimiento “Potencial Humano”, en tal sentido considerado el auge del humanismo. Posteriormente surgen nuevos estudios relacionados a las capacidades humanas referente a las emociones, así como la inteligencia emocional, es donde surgen ciertos investigadores como:

Mayer & Salovey, Citado por Valverde (2017) Acuña el termino Inteligencia emocional como una capacidad presente en el individuo que le permite comprender y manifestar emociones en forma asertiva, utilizando estos conocimientos emocionales y tener logros en las diferentes esferas de la vida es decir con la familia, la sociedad y consecuentemente dentro de sus actividades laborales. De tal manera que habla de cuatro dimensiones sobre “Inteligencia emocional: como percepción emocional, regulación emocional, comprensión emocional y facilitación emocional del pensamiento, que van a definir las habilidades que tiene cada persona para resolver algún inconveniente o conflicto que se le puede presentar, es decir que es una destreza genética pudiendo desarrollarse y potenciarse con el aprendizaje, educación, ambiente, experiencias, etc.

Por otro lado, Gardner (1995) psicólogo muy reconocido por sus trabajos de investigación relacionados con los componentes cognitivos, aborda “la Teoría de las inteligencias múltiples”. Indica 8 tipos: interpersonal, intrapersonal, naturalista, musical, corporal-cinética, lógica-matemática, lingüística y visual -espacial.”. (Butler, 2008). En tanto, Goleman, D. Sostiene que la “Inteligencia emocional” concientiza a los individuos y les permite actuar y desenvolverse con equilibrio dentro de su ambiente laboral y sobrellevar

las demandas y presiones que se puedan presentar, desarrollando su labor a través de equipos con empatía, liderazgo, lo que le brindara mayores oportunidades de crecimiento profesional y personal, “destacando el autocontrol, perseverancia, entusiasmo, empatía, y la capacidad para auto motivarse”. (Goleman,2007)

De tal manera que las capacidades emocionales pueden, moldearse, aprenderse en el transcurso de nuestra existencia, utilizando los métodos adecuados, señalando que los dirigentes “que fracasan soportan mal la presión del trabajo y poseen mal humor”, presentan momentos de enojo, por otro lado, los exitosos son atentos, tienen empatía y respetuosos, con buena aptitud emocional, disfruta de una posición favorable en las dimensiones de la vida. Así también argumenta, que la diferencia entre un colaborador “estrella”, con otro de un nivel intermedio y personas con liderazgo son las habilidades denominadas “inteligencia emocional” es decir entienden, controlan y regulan mejor sus recursos, impulsos, situaciones de estrés y vencen las frustraciones, manejando de forma adecuada sus sentimientos convirtiéndose en personas con un desarrollo pleno reflejado en el área familiar, social y sin duda en su bienestar personal.

Por lo tanto, en ese contexto se involucra las percepciones, expectativas, preocupaciones del individuo y del grupo relacionado a su desempeño laboral que tiene que ver con factores objetivos y subjetivos como las condiciones laborales, las motivaciones, las relaciones interpersonales con sus compañeros que les permite lograr los objetivos tanto organizacionales como personales. En tal sentido se define a la inteligencia emocional como “la capacidad de entender y encaminar nuestras emociones para que estas trabajen para nosotros y no en contra, lo que nos ayuda a ser más eficaces y a tener éxito en distintas áreas de la vida”. (Bar-On, 2006).

Marquina (2014) Considera que para salir de situaciones conflictivas y adecuarse con nuestro espacio social con éxito necesita tener habilidades y destrezas emocionales. Logrando que el ser humano sea competente y enfrente mejor las adversidades, el mismo que influirá en su bienestar a nivel personal y estado emocional. Por lo que organiza la “inteligencia emocional” en los siguientes componentes: Intrapersonal. Relacionado con la conciencia que tiene uno mismo de saber cuáles son sus competencias y también sus barreras cuyos indicadores son: Comprensión de sí mismo (CM): comprende el análisis de uno mismo es decir cómo somos y que nos pasa. Asertividad (AC): Demuestra respeto logrando ser considerado sus puntos de vista sin lastimar ni ofender la sensibilidad de los

otros. Autoconcepto (AC): Se acepta como es, es seguro, firme, comprensivo, aceptándose y respetándose, reconoce sus elementos negativos y positivos de tal manera que es consciente de sus restricciones. Autorrealización (AR): Comprende los aspectos que efectivamente podemos hacer realidad y disfrutarlo. Independencia (IN). Referente a la manera de actuar, tomar decisiones de manera segura con independencia emocional.

Interpersonal: Se refiere al manejo de emociones intensas y dominar impulsos, comprende: Empatía (EM): Capacidad de participar afectivamente en el estado de ánimo de la otra persona y de sus emociones. Relaciones interpersonales (RI). Es el arte de lograr y conservar vínculos satisfactorios y duraderos de carácter emocional. Responsabilidad Social (RS): Se encuentra comprometido con la sociedad, colaborador y se siente parte de esta. Adaptabilidad: Consiste en adaptarse en nuestro entorno, resolviendo problemas de manera positiva. Tenemos: Solución de Problemas (SP): Tiene que ver con la habilidad que poseen las personas para identificar eventos adversos y resolverlos eficientemente. Flexibilidad (FL): Consiste en saber modificar los pensamientos, sentimientos y emociones en diferentes situaciones. Prueba de la realidad (PR). conocer a cerca de lo que realmente tienes y lo que percibes.

Manejo del estrés: Relacionado con la presencia de una actitud optimista y motivadora, así tenemos: Tolerancia al Estrés (TE): Soportar ciertas circunstancias de excesiva carga emocional. Control de los Impulsos (CI): Manejo de ciertas emociones ante una situación difícil; finalmente el estado de ánimo general. Enfrentar con la mejor disposición las diferentes situaciones presentes en nuestra vida. Comprende: Felicidad (FE): Satisfacción con los logros obtenidos. Optimismo (OP): Ver las cosas en forma positiva, el problema es un reto con múltiples soluciones.; concluye los autores García & Giménez. De tal manera que enfoca la inteligencia emocional de forma, practica, positiva y emocional-social es decir las habilidades sociales con que debe contar el individuo para adecuarse a los cambios, relacionarse con los demás y enfrentar los desafíos presentes en el día a día.

Siendo esta superior a la “Inteligencia cognitiva”. El modelo de Bar-On conforman el fundamento teórico para el desarrollo del presente estudio debido a que lo conceptualiza a la inteligencia emocional desde el entorno emocional, social y afectivo El cual construyo un instrumento de evaluación denominado el “Inventario del cociente

emocional de Bar-On” , posteriormente dicho instrumento fue validado y adaptado en Perú por Ugarriza en el año 2001 considerado este instrumento con mayor practicidad, claro y preciso para los objetivos planteados mencionado por Valverde (2017, p. 53). Por consiguiente “la calidad de vida laboral” fue abordada hacia los años 70 en Estados Unidos con la aparición del movimiento de Desarrollo Organizacional, cuyo objetivo era lograr un mejoramiento respecto a la eficacia y eficiencia de la organización desde un entorno laboral humanizado. Citado por Segurado y Agulló (2002).

Drucker. P. (1990) Refiere que “la persona es el eje fundamental en la organización para lograr un crecimiento y tener una mejor productividad e innovación por lo tanto esta debe darle al trabajador la mejor preparación, remuneraciones competitivas, saber identificar los requerimientos de los mismos así como actividades importantes dentro de esta, indispensables para generar las herramientas necesarias que les permita hacer frente a situaciones turbulentas y siendo competentes para resolver adecuadamente ciertos eventos adversos , mejorando su bienestar. Gibson, Ivanisevic y Donnelly, citados por Alvan, P &Arteaga, G. (2013) Afirma que toda persona tiene su propia filosofía relacionado a cerca de su forma de pensar, creer y que depende de esta para que se encuentre motivada conllevando a volcar todas esas energías ya sean de manera positivas o negativas hacia el logro de objetivos y por ende en su productividad, influyendo también en su organización, relaciones interpersonales, y poder lograr su desarrollo personal.

En efecto la calidad de vida laboral es la percepción de bienestar, satisfacción y salud mediante un equilibrio que el individuo presenta como el resultado de experiencias laborales. Por lo que se aborda desde diferentes aristas que tiene ver con el entorno, las percepciones, las experiencias, los conocimientos, el ambiente social, posibilidades de ascenso y características propias de cada persona que le va a permitir valorar, comprender y desenvolverse en su área laboral de tal manera que logre un desarrollo dentro de las variadas situaciones que se le presenten. Para Chiavenato considera desde su enfoque a cerca de las emociones, que el ambiente laboral debe presentar condiciones “sociológicas y psicológicas saludables” que intervengan de manera positiva frente al comportamiento del trabajador, evitando de esta manera el estrés, en tanto que un ambiente agradable, mejora las relaciones interpersonales y la productividad, por consiguiente, repercutiría en “la reducción de accidentes, enfermedades, ausentismo y rotación de personal”.

Nuestro ámbito laboral nos permite relacionarnos con compañeros con los cuales compartimos el mayor tiempo, de tal manera que la interacción con miembros del grupo, con directivos, compañeros y proveedores, suele permitirnos negociar intereses o resolver conflictos, fomentando el trabajo en equipo, logrando realizar un trabajo eficiente por ende un bienestar dentro del ámbito laboral. Es decir, nos genera un factor motivador llegando a tener un equilibrio en lo personal, familiar, profesional y laboral sostiene Da Silva, M. (2006) España. En efecto la definición a cerca de “calidad de vida laboral” se aborda desde un marco multidimensional, reuniendo estos componentes aspectos objetivos y subjetivos que tiene que ver como lo vive o percibe el trabajador de acuerdo a las creencias, experiencias dentro de su ambiente laboral ya sea de una manera favorable o desfavorable y que sin duda el manejo de las emociones se convierte en elemento primordial. (Blanch, 2014)

Por su parte Cabezas en (1998), citado por López (2018) sostiene que la “calidad de vida profesional” como un equilibrio referente a las cargas laborales y las competencias emocionales que le permiten a la persona conseguir un bienestar y satisfacción reflejado en su rendimiento laboral y desarrollo profesional y familiar. En tal sentido dentro de esta definición se agrupan todos aquellos términos como condiciones laborales, horarios, desarrollo de carreras, beneficios, remuneraciones, relaciones laborales entre otros que tienen que ver con la vida laboral trayendo consigo un clima organizacional percibido por el trabajador. Así mismo en las organizaciones de salud el bienestar laboral es una percepción individual, convirtiéndose en la base fundamental para el logro de los propósitos personales, familiares y sociales, así como un recurso para salvaguardar la economía y la salud (Camacaro, 2010)

Ademas, Watson,1993, Norman et al 1995, citados por Agulló, E. &Segurado, A. (2002) conceptualizan la “calidad de vida laboral desde las experiencias que tiene el trabajador, dentro de la organización, respecto al apoyo directivo, cargas de trabajo, relaciones personales y recursos con que cuenta para poder desempeñar su trabajo. Por todo ello, cabe señalar que debido a diferentes perspectivas en enfocar la **calidad de vida laboral** resulta algo complejo concordar en igualdad de criterios, sin embargo, muchos autores coinciden en los puntos antes descritos. Tal es así que se consideran las siguientes dimensiones: Cargas en el trabajo, Apoyo directivo y Motivación intrínseca. Afirma Grimaldo, M. (2015), las cuales se describen a continuación: Apoyo directivo: Referida

al interés emocional expresado por los directivos hacia sus colaboradores, considerando las necesidades como son desarrollo profesional, reconocer el esfuerzo, aspecto remunerativo y expectativas. Seguidamente tenemos las Cargas de trabajo referidas a lo que siente y piensa el trabajador sobre las tareas diarias en su área laboral, incluyendo las exigencias recibidas, prisas, agobios, calidad y cantidad, así también relaciones interpersonales conflictivas con otros trabajadores, horarios, que tienen mucho que ver con el desempeño de sus labores y por consiguiente en la optimización de los recursos. Por último, la Motivación Intrínseca: Representada por elementos subjetivos de las personas que conlleva a una satisfacción para realizar sus actividades laborales, con iniciativa, ganas de trabajo en equipo, así como la capacitación que recibe para el cumplimiento de sus actividades diarias, explica Rafael en el año 2017 en Perú.

En tal sentido la “calidad de vida laboral” según las dimensiones planteadas, se medirán a través de un cuestionario (CVP-35) tomando como base el modelo de demandas-control de Karasek. Considerando la relación entre los elementos “psicosociales, salud física, mental, satisfacción laboral y productividad”. (Cabezas C. , 1998) Teniendo en cuenta a las variables de estudio se plantea la siguiente interrogante:

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la calidad de vida laboral en el personal médico y no médico del Centro de Salud el Milagro, durante el periodo mayo-junio, en el año 2019?

La investigación se justifica debido a que en la actualidad se presentan grandes cambios tanto a nivel de tecnologías, innovación, competitividad laboral por ende ocasionando enormes transformaciones no solo en la manera de actuar sino también en la manera de comunicarnos, pensar, sentir y relacionarnos en el ámbito laboral generando sin duda la importancia de saber adaptarnos a estos nuevos cambios donde juegan un papel fundamental el manejo de las emociones siendo de mucha utilidad en el ámbito sanitario, más aún que estos trabajadores conforman un grupo que está expuesto constantemente a diferentes situaciones de estrés y que probablemente puedan influir de forma negativa en su salud, razón por la cual surge la conveniencia de conocer la inteligencia emocional en el personal de salud relacionada con la calidad de vida laboral, siendo dicho estudio de beneficio en la población incluida en la presente investigación.

La metodología, así como los conocimientos formados, pueden ser utilizados para estudios en el entorno de los servicios de la salud, así mismo conocer la relación de estas variables en otras instituciones sanitarias, Así mismo sirva para añadir información concerniente a estos temas de estudio. De tal manera que las conclusiones obtenidas serán de beneficio tanto al personal sanitario del centro de salud el Milagro, así como a los usuarios constituyéndose como datos referenciales y siendo de utilidad para investigaciones futuras respecto al profesional de la salud. Ante lo mencionado en el trabajo de investigación se plantea el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y calidad de vida laboral en el personal médico y no médico del Centro de Salud el Milagro, durante el periodo Mayo- junio, del año 2019.

Como objetivos específicos: Identificar el nivel de la inteligencia emocional en el personal médico y no médico del Centro de Salud el Milagro; Identificar el nivel de la calidad de vida laboral en el personal médico y no médico del Centro de Salud el Milagro; Establecer la relación entre la inteligencia emocional y el apoyo directivo dimensión de la calidad de vida laboral en el personal médico y no médico del centro de salud el Milagro; Establecer la relación entre la inteligencia emocional y la carga de trabajo, dimensión de la calidad de vida laboral en el personal médico y no médico del Centro de Salud el Milagro. Establecer la relación entre la inteligencia emocional y la motivación intrínseca, dimensión de la calidad de vida laboral en el personal médico y no médico del centro de salud el Milagro. En tal sentido se plantea la siguiente hipótesis general:

Existe relación significativa entre la Inteligencia emocional y la calidad de vida laboral en el personal médico y no médico del Centro de salud el Milagro, en el periodo mayo-junio, del año 2019.

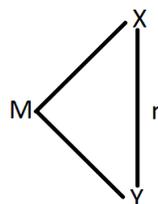
Como hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el apoyo directivo dimensión de la calidad de vida laboral , en el personal médico y no médico del Centro de Salud el Milagro; Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la carga de trabajo dimensión de la calidad de vida laboral, en el personal médico y no médico del Centro de Salud el Milagro; Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la motivación intrínseca, dimensión de la calidad de vida laboral , en el personal médico y no médico del Centro de Salud el Milagro.

II. METODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio se utilizó el diseño no experimental, de corte transversal: correlacional simple. (Hernandez, 2014)

El presente diagrama que representa al diseño de estudio



Así tenemos:

M= Personal médico y no médico del Centro Salud del Centro de Salud el Milagro

r: Correlación de variables

X: Variable Inteligencia emocional

Y: Variable calidad de vida laboral.

2.2. Variables y operacionalización de variables

En el presente trabajo de investigación se presenta dos variables: Inteligencia emocional y como segunda variable tenemos a la “calidad de vida laboral”. Siendo operacionalizadas considerando los siguientes criterios: Dimensiones, subvariables, definición conceptual, definición operacional, indicadores, ítems y finalmente niveles de escala de medición (Anexo N° 5).

2.3. Población, muestra y muestreo

En la presente investigación la población estuvo constituida de 50 trabajadores, correspondientes al personal médico y no médico del Centro de Salud el Milagro., para efectos de la investigación se consideró a la totalidad de la muestra. Siendo la muestra no probabilística. Así también en el presente trabajo de investigación se consideraron como criterios de inclusión los siguientes: Personal médico y no medico de todas las edades y grupo ocupacional, Personal médico y no médico que acepte voluntariamente ser parte del presente estudio; y como criterios de exclusión a los siguientes: Personal médico y no

médico que no acepto ser parte del presente trabajo de investigación; Personal médico y no médico que no se encontraba laborando cuando se aplicó los instrumentos.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

2.4.1. Técnica

En el presente informe se utilizó la “encuesta” como técnica de estudio y el tipo de instrumento fue: I-CE. Bar-On, siendo Autor: Reuven Bar-On- Toronto-Canadá. Cuya adaptación fue realizada en el Perú por: Ugarriza Chávez Nelly en el año 2001. siendo de aplicación individual o colectiva, dicho instrumento se adapta para su aplicación al profesional de salud: tiempo de aplicación de 30 a 40 minutos, contiene 133 ítems, y contiene 5 componentes y 15 subcomponentes. (Anexo 1). El cual fue utilizado en la presente investigación para medir la variable inteligencia emocional, teniendo como objetivo de recolectar la información necesaria sobre inteligencia emocional de la población incluida en el estudio. Cuyos componentes son:

Intrapersonal: compuesto por: Independencia (IN), Asertividad (AC), Autorrealización (AR), Autoconcepto (AC), comprensión de sí mismo (CM)

Manejo del Estrés. Comprende. Tolerancia al estrés (TE). Control de los impulsos (CI)

Interpersonal: comprende: Responsabilidad social (RS), Empatía (E).

Adaptabilidad: Comprende: solución de Problemas (SP) y Prueba de la realidad (PR)

Estado de ánimo en general: Comprende: Felicidad (FE) y Optimismo (OP)

Validez y confiabilidad

Dicho instrumento ha sido **validado** por tres profesionales de la salud denominado juicio de expertos (2017) por Valverde Acharte Nelly, realizada en una prueba piloto, teniendo una muestra de 30 trabajadores de salud (enfermeras). Así también en el presente trabajo Se realizó la confiabilidad del constructo, para lo cual se aplicó una prueba piloto, donde participaron 15 trabajadores de salud, correspondientes al personal médico y no médico de un centro de salud del nivel 1-IV. Contando con el paquete estadístico SPSS 25. obteniendo como índice de Alfa de Cronbach un valor igual a 0,983. (anexo 6). Así también la segunda variable: “Calidad de vida laboral”, se utilizó: “la escala de calidad de vida profesional” (CVP-35) creado por García Salvador, basado en un modelo teórico

referente a demanda- control de Karasek, el cual fue validado por Cabezas Carmen en el año 2000. Pudiéndose aplicar de manera individual o colectiva con una duración de 15 minutos, teniendo como objetivo obtener la información necesaria a cerca de la medida de “calidad de vida laboral” en el personal sanitario, el cual se aborda desde sus diferentes dimensiones. Las cuales se menciona a continuación: Demandas o cargas de trabajo: Respecto a lo que siente y piensa sobre las tareas diarias en su área laboral, incluyendo lo referente a exigencias recibidas, prisas, agobios, calidad y cantidad en sus tareas laborales.

así también relaciones interpersonales conflictivas con otros trabajadores, horarios, que tienen mucho que ver con el desempeño de sus labores y por consiguiente en la optimización de los recursos. Apoyo Directivo: Referido al interés emocional expresado por los directivos hacia sus colaboradores, considerando las necesidades como son desarrollo profesional, reconocer el esfuerzo, aspecto remunerativo y expectativas. Motivación Intrínseca: Representada por elementos subjetivos de las personas que conlleva a una satisfacción para realizar sus actividades laborales, con iniciativa, ganas de trabajo en equipo, así como la capacitación que recibe para el cumplimiento de sus actividades diarias, seguridad en su puesto laboral. (Anexo 2)

Validez y Confiabilidad.

Por su parte Rafael, H. (2017) en una prueba piloto realizó la validación de dicho instrumento siendo aplicada a 30 profesionales sanitario encontrando un alfa de Cronbach global a 0,795 lo cual lo califica como “moderada confiabilidad”. En tanto para la presente investigación se realizó el piloto con 15 pruebas, aplicadas al personal médico y no médico del Centro de salud, nivel 1.IV, para medir la confiabilidad del instrumento, utilizando el paquete estadístico SPSS 25. Obteniendo un índice de Alfa de Cronbach, igual a 0,971. (anexo 6).

2.5. Procedimiento

La investigación se realizó en el personal médico y no médico del Centro de salud el Milagro, en primer lugar, se solicitó los permisos correspondientes al jefe de dicha red de salud, luego de ser aceptado se llevó a cabo la aplicación de los instrumentos de evaluación, de aproximadamente 45 minutos, de acuerdo a la disponibilidad y horarios

de los trabajadores de salud ya que, debido al cambio de horarios, afluencia de pacientes se tenía que esperar llevándose a cabo durante una semana.

2.6. Método de análisis de datos

Luego, la información obtenida se ingresó a una matriz de datos con la finalidad de obtener los resultados, siendo estos datos procesados en el paquete estadístico SPSS 25, en seguida se realizó la prueba de normalidad para determinar el comportamiento de cada variable resultando para la presente investigación como coeficiente de correlación de Rho Spearman y Pearson respectivamente. Seguidamente se continuo con la discusión de los resultados encontrados, comparándose con estudios previos y bases teóricas mencionadas en el presente estudio.

2.7. Aspectos éticos

En el estudio se han considerado los principios de la Ética del informe de Belmont sobre la protección de sujetos humanos de la investigación y su aplicación.

Confidencialidad y Privacidad. Que se debe resguardar toda la información obtenida, garantizando el derecho a la reserva de los temas involucrados en los profesionales que participan en la presente investigación, así como la confidencialidad de la misma. De tal manera que las encuestas no se consideró el nombre de los participantes, siendo usada la información para fines académicos.

Respeto a la persona Humana. Se realizará una información detallada al personal involucrado en la presente investigación acerca del desarrollo, objetivos, así como el interés de los resultados que se obtengan, tal principio refiere que las personas son libres de decidir y elegir como seres únicos e irrepetibles. **Beneficencia.** Refiere el cómo debemos tratar a las personas respetando sus costumbres, decisiones, procurando el bienestar de los mismos.

Consentimiento informado

Que la participación de los profesionales médicos y no médicos en el estudio fue por decisión voluntaria y consentimiento pleno luego de ser informado, toda persona que no desee participar en el presente estudio no será incluido, salvo que acepte libremente y sin

presión alguna. Referente a las investigaciones relacionadas con seres humanos este debe recibir información clara y precisa, respecto a los diferentes aspectos de la investigación, como son objetivos, métodos, posibles conflictos de intereses e incomodidades que puedan desprenderse del estudio, es decir se debe dar la información adecuada

reservándose el derecho de ser parte o no en el presente estudio o no en la investigación, así como también de desistirse al momento que lo indique sin que esto conlleve a alguna sanción o represalia.

En el presente trabajo se hizo uso del Turnitin, herramienta que nos permite controlar los contenidos no originales, por lo que las diferentes fuentes de información han sido citadas debidamente.

III.RESULTADOS.

Tabla 1

Inteligencia emocional en el personal médico y no médico del Centro de Salud el Milagro, mayo-junio del año 2019.

INTELIGENCIA EMOCIONAL	N°	%
Bajo	15	30%
Medio	25	50%
Alto	10	20%
Total	50	100%

En la **Tabla 1** se observa que el 50% del personal médico y no médico se encuentra en un nivel medio de inteligencia emocional, mientras que el 30%, tienen nivel bajo y el 20% presenta un nivel alto. Determinándose que, la inteligencia emocional del personal médico y no médico en el Centro de Salud el Milagro es de nivel medio bajo (80%).

Tabla 2

Calidad de vida laboral en el personal médico y no médico del Centro de Salud el Milagro, mayo-junio del año 2019.

Calidad de vida laboral	N°	%
Deficiente	16	32%
Regular	23	46%
Buena	11	22%
Total	50	100%

En la **Tabla 2** indica que el 46% del personal médico y no médico obtienen nivel regular en la calidad de vida laboral, el 32% tienen nivel deficiente y el 22% tienen nivel bueno en la calidad de vida laboral. Determinándose que, la calidad de vida laboral del personal médico y no médico en el Centro de Salud el Milagro es de nivel regular deficiente (78%).

PRUEBAS DE NORMALIDAD

Tabla 3

Prueba de Normalidad de Shapiro Will de la inteligencia emocional y la calidad de vida laboral del personal médico y no médico en el Centro de Salud el Milagro, mayo-junio del año 2019.

VARIABLES / DIMENSIONES	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	0.962	50	0.110
Calidad de vida laboral	0.949	50	0.032
Apoyo directivo	0.925	50	0.003
Carga de trabajo	0.892	50	0.000
Motivación intrínseca	0.958	50	0.074

En la Tabla 3 se observa que la prueba de **Shapiro Wilk** para muestras menores a 50 ($n \leq 50$) que prueba la normalidad de los datos de variables en estudio, donde se muestra que los niveles de significancia para la variable calidad de vida laboral es menor al 5% ($p < 0.05$), demostrándose que los datos se distribuyen de manera no normal; por lo cual es necesario utilizar la prueba no paramétrica correlación de **Spearman**, para determinar la relación entre las variables de estudio. Con respecto a la relación de la inteligencia emocional con el apoyo directivo y carga de trabajo (correlación de **Spearman**) y con la motivación intrínseca (correlación de **Pearson**).

3.2 CONTRASTACION DE HIPOTESIS

HIPÓTESIS ESTADÍSTICA:

Hipótesis alterna (H_1): La inteligencia emocional se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de vida laboral del personal médico y no médico en el Centro de Salud el Milagro, 2019.

Hipótesis nula (H_0): La inteligencia emocional no se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de vida laboral del personal médico y no médico en el Centro de Salud el Milagro, 2019

Tabla 4

Inteligencia emocional y su relación con la calidad de vida laboral del personal médico y no médico en el Centro de Salud el Milagro, mayo-junio del año 2019.

Calidad de vida laboral	Inteligencia emocional						Total	
	Alto		Medio		Bajo		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Buena	10	20%	1	2%	0	0%	11	22%
Regular	0	0%	20	40%	3	6%	23	46%
Deficiente	0	0%	4	8%	12	24%	16	32%
Total	10	20%	25	50%	15	30%	50	100%

Correlación R_{ho} de Spearman	INTELIGENCIA EMOCIONAL
CALIDAD DE VIDA LABORAL	
Coefficiente de correlación de R_{ho} Spearman	0.754**
Sig. (bilateral)	0.000
N	50

**La relación altamente significativa al 1% (0.01)

En la **Tabla 4** se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $R_{ho} = 0.754$ (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia $p < 0.01$ por lo cual se demuestra que la inteligencia emocional se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de vida laboral del personal médico y no médico en el Centro de Salud el Milagro, 2019.

HIPÓTESIS ESTADÍSTICA:

Hipótesis alterna (H_1): La inteligencia emocional se relaciona de manera directa y significativa con el apoyo directivo de la calidad de vida laboral del personal médico y no médico en el Centro de Salud el Milagro, 2019.

Hipótesis nula (H_0): La inteligencia emocional no se relaciona de manera directa y significativa con el apoyo directivo de la calidad de vida laboral del personal médico y no médico en el Centro de Salud el Milagro, 2019.

Tabla 5

La inteligencia emocional y su relación con el apoyo directivo de la calidad de vida laboral del personal médico y no médico en el Centro de Salud el Milagro, mayo-junio del año 2019.

Apoyo directivo	Inteligencia emocional						Total	
	Alto		Medio		Bajo		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Buena	10	20%	2	4%	0	0%	12	24%
Regular	0	0%	19	38%	3	6%	22	44%
Deficiente	0	0%	4	8%	12	24%	16	32%
Total	10	20%	25	50%	15	30%	50	100%

Correlación R_{ho} de Spearman	INTELIGENCIA EMOCIONAL
APOYO DIRECTIVO	
Coefficiente de correlación de R_{ho} Spearman	0.753**
Sig. (bilateral)	0.000
N	50

** La relación altamente significativa al 1% (0.01).

En la **Tabla 5** se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $R_{ho} = 0.753$ (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia $p < 0.01$ por lo cual se demuestra que la inteligencia emocional se relaciona de manera directa y significativa con el apoyo directivo de la calidad de vida laboral del personal médico y no médico en el Centro de Salud el Milagro, 2019.

HIPÓTESIS ESTADÍSTICA:

Hipótesis alterna (H_1): La inteligencia emocional se relaciona de manera directa y significativa con la carga de trabajo de la calidad de vida laboral del personal médico y no médico en el Centro de Salud el Milagro, 2019.

Hipótesis nula (H_0): La inteligencia emocional no se relaciona de manera directa y significativa con la carga de trabajo de la calidad de vida laboral del personal médico y no médico en el Centro de Salud el Milagro, 2019

Tabla 6

La inteligencia emocional y su relación con la carga de trabajo de la calidad de vida laboral del personal médico y no médico en el Centro de Salud el Milagro, mayo-junio del año 2019.

Carga de trabajo	Inteligencia emocional						Total	
	Alto		Medio		Bajo		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Buena	10	20%	0	0%	0	0%	10	20%
Regular	0	0%	18	36%	3	6%	21	42%
Deficiente	0	0%	7	14%	12	24%	19	38%
Total	10	20%	25	50%	15	30%	50	100%

Correlación R_{ho} de Spearman	INTELIGENCIA EMOCIONAL
CARGA DE TRABAJO	
Coefficiente de correlación de R_{ho} Spearman	0.758**
Sig. (bilateral)	0.000
N	50

** La relación altamente significativa al 1% (0.01).

En la Tabla 6 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $R_{ho} = 0.758$ (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia $p < 0.01$ por lo cual se demuestra que la inteligencia emocional se relaciona de manera directa y significativa con la carga de trabajo de la calidad de vida laboral del personal médico y no médico en el Centro de Salud el Milagro, 2019.

HIPÓTESIS ESTADÍSTICA:

Hipótesis alterna (H_1): La inteligencia emocional se relaciona de manera directa y significativa con la motivación intrínseca de la calidad de vida laboral del personal médico y no médico en el Centro de Salud el Milagro, 2019.

Hipótesis nula (H_0): La inteligencia emocional no se relaciona de manera directa y significativa con la motivación intrínseca de la calidad de vida laboral del personal médico y no médico en el Centro de Salud el Milagro, 2019.

Tabla 7.

La inteligencia emocional y su relación con la motivación intrínseca de la calidad de vida laboral en el personal médico y no médico del Centro de Salud el Milagro, mayo-junio del año 2019.

Motivación intrínseca	Inteligencia emocional						Total	
	Alto		Medio		Bajo		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Buena	10	20%	1	2%	0	0%	11	22%
Regular	0	0%	21	42%	3	6%	24	48%
Deficiente	0	0%	3	6%	12	24%	15	30%
Total	10	20%	25	50%	15	30%	50	100%

Correlación R de Pearson	INTELIGENCIA EMOCIONAL
MOTIVACIÓN INTRÍNSECO	
Coefficiente de correlación de R Pearson	0.861**
Sig. (bilateral)	0.000
N	50

** La relación altamente significativa al 1% (0.01).

En la **Tabla 7** se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es $R = 0.861$ (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia $p < 0.01$ por lo cual se demuestra que la inteligencia emocional se relaciona de manera directa y significativa con la motivación intrínseca de la calidad de vida laboral del personal médico y no médico en el Centro de Salud el Milagro, 2019.

IV. DISCUSIÓN

La inteligencia emocional en los trabajadores de salud se ha convertido en un tema de interés en las últimas décadas, y motivo de muchos trabajos de investigación, sin embargo, pocas veces se les ha relacionado con la calidad de vida laboral, considerando que las emociones juegan un papel fundamental en el desempeño profesional y el cómo nos relacionamos con los demás que repercute en el bienestar y satisfacción del trabajador (Gabel, 2005), de allí que los resultados que presento a continuación están encaminados a la indagación de nuevos elementos de discusión acerca de los temas antes mencionados

Tabla 1. En virtud de los resultados descritos en la población de estudio, correspondiente a la primera variable: inteligencia emocional nos indica que el 20% tiene un nivel alto, seguidamente el 50% presenta un nivel medio y el 30% tiene un nivel bajo. En consecuencia, nos indica que el personal incluido en el presente estudio presenta una inteligencia emocional general a nivel medio representado con un 50%

Es decir que si la inteligencia emocional es un tema que está generando mucho interés en las organizaciones de salud sin embargo no ha sido considerado con la atención debida en la población que forma parte del presente estudio al no involucrar a todos los trabajadores del establecimiento de salud para el desarrollo de estas habilidades emocionales, que les permite actuar y desenvolverse con equilibrio dentro de su ambiente laboral y sobrellevar las demandas y presiones que se puedan presentar, desarrollando su labor a través de equipos con empatía, liderazgo, lo que le brindara mayores oportunidades de crecimiento profesional y personal, “destacando el autocontrol, perseverancia, entusiasmo y la capacidad para auto motivarse”. (Goleman,2007).

Esto explica porque el individuo debe tener las capacidades tanto personales, emocionales y sociales que les permita salir airoso de ciertas situaciones conflictivas, así como enfrentar el estrés presente en las diferentes áreas de nuestra vida de tal manera que les permita tener una actitud positiva generando un ambiente laboral, familiar y social favorable.(Bar-On, 2006).Así también los autores Salovey y Mayer (1990), citados por (Marquina, 2014), donde conceptualiza a “ inteligencia emocional como la capacidad para interpretar e identificar ciertos indicios y acontecimientos emocionales propios y de los demás, ,encaminándolos hacia pensamientos y conductas positivas que permitan actuar eficientemente llegando a cumplir con éxito nuestros ideales en armonía con el

ambiente que nos rodea. En tanto que los resultados encontrados guardan semejanza en forma parcial con los estudios realizados por Fleischhacker, I. (2014) quien sostiene que las personas que manejan sus emociones y tienen la habilidad para reconocer las de los demás ofrecen un servicio con amabilidad y eficiencia tal como se aprecia en el 98% de la población incluida en el estudio. Por lo que este tipo de trabajadores logran ser más productivos y exitosos en su trabajo y que se verá transmitido en la percepción que tienen los pacientes en las atenciones brindadas.

Así mismo tienen cierta relación con los estudios realizados por Valverde en el año 2017, en profesionales de salud donde concluye en una “correlación moderada positiva” entre ambas variables de estudio en una correlación de Rho Spearman de 0.567, cuyos resultados indican que los trabajadores de la salud que no se sienten comprometidos con su organización, tampoco están dispuestos a cumplir las reglas, afectando su rendimiento laboral, presentando un nivel de inteligencia emocional por desarrollar.

En la tabla 2. De acuerdo a las evidencias encontradas en la presente tabla tenemos que la calidad de vida laboral, el 46% del personal la percibe como regular, el 32% como deficiente y el 22% como bueno. Determinándose que esta variable materia del estudio en general se percibe como regular (46%). Es decir, se percibe desde el aspecto psicosocial derivado del interés expresado por los directivos hacia sus colaboradores, considerando las necesidades como son desarrollo profesional, reconocer el esfuerzo, aspecto remunerativo y expectativas. Así como lo que siente y piensa sobre las tareas diarias en su área laboral, incluyendo lo referente a exigencias recibidas, prisas, agobios, calidad y cantidad; además relaciones interpersonales conflictivas con otros trabajadores, horarios, que tienen mucho que ver con el desempeño de sus labores y por consiguiente en la optimización de los recursos y productividad (Duro, 2003)

Así también Para los autores Watson,1993, Norman et al (1995), citados por Agulló, E. & Segurado, A. (2002) abordan esta variable de estudio (CVL) desde el enfoque que realiza el trabajador de su centro de trabajo, vale decir cómo se relaciona, experimenta y se desarrolla dentro del contexto laboral. Tal es así que existen muchas definiciones a cerca de dicha variable, desde hace muchos años, todos los autores llegan a puntos parecidos debido a que en todo momento se busca el bienestar y satisfacción del trabajador, direccionada hacia la realización y cumplimiento de sus labores dentro de la institución. Tales resultados guardan semejanza con los estudios realizados por Alvan, p.,

& Arteaga, G. (2013) las cuales refieren que el 92% de enfermeras de dicho hospital revelan un nivel medio de “calidad de vida laboral”. El cual difiere respecto a la relación del tema de investigación en consecuencia el clima organizacional no es determinante a condicionar la calidad de vida laboral

En la tabla 4 considerando a la relación de las variables: “**inteligencia emocional y calidad de vida laboral**” tenemos los siguientes resultados: con un valor de 50% como medio, bajo 30% y alto al 20%. Correspondiente a la primera variable (IE), mientras tanto que para la segunda variable encontramos un 46% percibe como regular, 32% deficiente y 22% como buena. Por lo tanto, teniendo en cuenta dichos resultados podemos sostener que el personal que tiene inteligencia emocional bajo se relaciona con una deficiente calidad de vida; mientras que los que perciben como buena se asocia con alta inteligencia emocional. Evidentemente se encuentra una relación directa y significativa y un coeficiente de correlación de Rho Spearman igual a 0.754.

por tanto, en el presente el trabajo de investigación se puede sostener que la inteligencia emocional constituye un elemento de vital importancia en la calidad de vida de los trabajadores. Dichos estudios guardan semejanza con las investigaciones realizadas por Rafael, en el año 2017 y Marquina en el año 2014 obteniendo una correlación positiva o directa baja, indicando una “dependencia” de ambas variables de tal manera que al aumentar la inteligencia emocional igualmente se incrementa el nivel de percepción de su calidad de vida. Es decir que si una de las variables mejora la otra variable lo hace proporcionalmente y de forma constante.

En la tabla 5. Los resultados encontrados referente a la variable inteligencia emocional: 50 % como medio, 30% como bajo y 20% como alto y con respecto a Apoyo directivo se percibe: 44 % como regular, 32% como deficiente y 24% como bueno. En tal sentido se aprecia que existe correlación altamente significativa, al 1% (0.01) con un coeficiente de correlación de Spearman igual a 0,753., existiendo una alta relación directa, por lo que demuestra que la inteligencia emocional se relaciona de manera directa y significativa con el Apoyo directivo dimensión de la calidad de vida laboral en el personal médico y no médico.

En tal sentido podemos sostener que el profesional sanitario en el centro de salud el Milagro requiere que el directivo se interese no solo por el cumplimiento de las tareas sino por el conocer a cerca de sus motivaciones, expectativas, estímulos,

reconocimientos. Empezando a generar un cambio a partir del conocimiento de herramientas necesarias para el manejo de las habilidades emocionales, predominando un cambio respecto a pensar, actuar y sentir de tal manera que les permita gestionar de manera asertiva y empática sus tareas diarias, siendo fundamental que el directivo sepa transmitir estos cambios. Para los autores Watson, Norman et .al (1995), citados por Agulló, E. & Segurado, A. (2002).

Dichos resultados guardan semejanza con los autores Pérez, D. & Zurita, R. en su estudio realizado en profesionales de la salud, donde afirma que los servicios de salud brindados a los pacientes requieren en gran parte del apoyo directivo, resolviendo las necesidades y requerimientos que la población exige por lo que al no generar el interés del directivo en este caso sobre el recurso humano ocasiona falta de interés de este para enfrentar la sobredemanda reflejándose por consiguiente en la calidad de atención. Así también al producirse una "sobrecarga laboral" conllevaría a elevados "niveles de estrés" que sin duda afectaría la salud del trabajador.

En la tabla 6. En relación a la inteligencia emocional encontramos: en un nivel medio igual a 50% y bajo con un 30% alto en un 20%, en tanto que para carga de trabajo se percibe: 42% como regular, deficiente con un 38% y bueno igual a 20%, de acuerdo a los resultados obtenidos existe relación altamente significativa con un Rho Spearman de 0,758. De allí, que las emociones desempeñan un rol fundamental y que el personal de salud tenemos que aprender a manejarlas en nuestro día a día, debido a que en algunas oportunidades nos toca enfrentar situaciones adversas emocionalmente intensas por lo tanto el personal de salud si tiene conocimiento de sus emociones va a ser frente a las cargas de trabajo que tiene que ver con la cantidad de trabajo , prisas y agobios, relaciones personales conflictivas y falta de tiempo para la familia, entre otros.

Dichos resultados se contraponen a los estudios realizados por: Vilca, J. (2018) Perú. Donde refiere que los trabajadores sanitarios manifiestan una elevada "calidad de vida", afirmando que hay una conexión, referente al clima laboral y el rendimiento en sus tareas diarias percibidas por los trabajadores que les permite organizar sus actividades y gestionar bien sus tiempos y poder desenvolverse tanto en el área familiar, personal y laboral.

En la tabla 7. Referente a la variable inteligencia emocional se obtuvo los siguientes resultados: Medio con un 50% y bajo con un 30%; Alto igual a 20%. Y para Motivación

intrínseca tenemos: regular con un 48%, deficiente 30%, y buena igual a 22%. Encontrando un coeficiente de correlación de r Pearson = 0,861, dichos resultados nos indican que existe una relación directa y significativa entre estas dos variables. Es preciso destacar que dichos profesionales de la salud perciben una motivación que los impulsa a realizar sus labores con dedicación y compromiso siendo un aspecto muy positivo para la institución de salud, así como a nivel personal. Destacado también por Peydro en su investigación realizada en el año 2015. Destaca que la motivación intrínseca se relaciona significativamente con las emociones direccionando a la forma de actuar de cada ser humano.

V. CONCLUSIONES.

- La “inteligencia emocional” en el personal médico y no médico del centro de salud el Milagro es de medio bajo (80%).
- La “calidad de vida laboral” en el personal médico y no médico del centro de salud materia del estudio es de regular a deficiente (78%).
- La “inteligencia emocional” se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de vida laboral en el personal médico y no médico en el Centro de Salud el Milagro, 2019”, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0.754, con nivel de significancia $p < 0.01$.
- La relación de “Inteligencia emocional” y apoyo directivo, dimensión de “la calidad de vida laboral” es de manera directa y significativa, de tal manera que presenta un nivel de significancia de $p < 0.01$, así como un coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = 0.753$.
- De acuerdo a la evidencia estadística se sostiene que la inteligencia emocional se relaciona de manera directa y significativa con la carga de trabajo, dimensión de la calidad de vida laboral, obteniendo un nivel de significancia de $p < 0.01$, con un coeficiente de correlación de Spearman cuyo valor es $= 0.758$.
- La Inteligencia emocional se relaciona de manera directa y significativa con la motivación intrínseca dimensión de la calidad de vida laboral en el personal médico y no médico del Centro de Salud el Milagro, 2019, cuyo nivel de significancia es $p < 0.01$ y coeficiente de correlación de Pearson = 0.861.

VI. RECOMENDACIONES.

1. Es conveniente coordinar con el departamento de psicología para realizar talleres de capacitación en el personal de salud que les permita desarrollar las diferentes habilidades relacionadas al manejo de las emociones muy importante en el centro de salud materia del estudio especialmente para el manejo del estrés y adaptabilidad.
2. Con respecto a la percepción de calidad de vida laboral se recomienda programar actividades relacionadas al fortalecimiento trabajo en equipo, reconocimientos, desarrollo profesional, establecer relaciones interpersonales satisfactorias, que les permitirán sentirse valorados por lo tanto identificados con su institución de salud, generando un ambiente laboral saludable
3. Desde el área directiva Elaborar estrategias de mejora desde la base de la información obtenida en el presente informe, que le permita obtener un cambio, corregir las falencias y fortalecer las diferentes habilidades de dicho personal.
4. Que los responsables de la selección de los profesionales de la salud en el Centro de salud el Milagro tener en cuenta la evaluación en el aspecto psicológico, de tal manera que el personal médico y no medico tenga las competencias tanto técnicas y emocionales necesarias para el desempeño de su función.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Albanesi, S. (2013). Percepcion de la calidad de vida profesional. *Alternativas en psicologia - XVII*, 8-19.
- Alvan, P. &. (2013). *Clima organizacional y calidad de vida laboral en las enfermeras del servicio de medicina-Hospital Regional Docente de Trujillo*. Trujillo.
- Aradilla. (2013). *Inteligencia emocional y variables relacionadas en enfermeria(tesis doctoral)*. España.
- Bar-On, R. (1997). *Bar-On Emotional Quotient Inventory: Technical manual*. Toronto: Multi-health Systems.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence. *Psicothema*, 13-25.
- Blanch, J. (2014). Calidad de vida laboral en hospitales y universidades mercantilizados. *Papeles del psicologo-* 35, 40-47.
- Butler, T. (2008). *50 clasicos de la psicologia*. España: Sirios, S.A.
- Cabezas, C. (1998). Síndrome de desgaste profesional, estrés laboral y calidad de vida profesional. *Revista formacion medica continuada*, pp.491-492.
- Cabezas, M. T. (2008). *Medicion de la capacidad evaluadora del cuestionario CVP-35 para la percepcion de vida profesional*. España.
- Camacaro, P. (2010). *Abordaje conceptual de calidad de vida en el trabajo*. México.
- Cano, C. &. (2018). Estado de avance de la salud de los trabajadores en Perú. *Acta medica peruana*, 3-5.
- Carrasco, J. (2017). *Relacion entre inteligencia emocional, autoeficacia general y variables sociodemograficas en pacientes ambulatorios del servicio de psicologia de una clinica de Lima metropolitana* . Lima.
- Casas, J. R. (2002). Dimensiones y medicion de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Administracion sanitaria-* VI, 143-160.
- Chiavenato, I. (2004). *Gestion del talento humano*. Bogotá: Mc Graw.
- Conteras, F. F. (2013). Calidad de vida laboral y liderazgo en trabajadores asistenciales y administrativos en un centro oncologico. *Revistas cientificas de America latina , el caribe España y Portugal-*30, pp. 570-590.
- Cruz, J. (2017). *Calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexion sobre su relacion con las variables organizacionales(Tesis de Postgrado)*. Trujillo.
- Da silva, M. (2006). *Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional*. España.

- Departamento de salud, E. y. (1978). Informe belmont principios eticos y directrices para la proteccion de sujetos humanos de investigacion. *Centro de conferencias Belmont*. Estados Unidos.
- Donawa, Z. (2018). Percepcion de la calidad de vida laboral en los empleados en las organizaciones. *Novum-8*, pp. 43-63.
- Duro, M. (2003). Calidad de vida laboral y psicologia social en el trabajo. *Revista del Ministerior de trabajo y asuntos sociales- 8*, 1-42.
- Fernandez, P. &. (2015). De la neurona ala felicidad. *Asociacion Universitaria de formacion del profesorado*, 217-227.
- Fernandez, P. &. (2016). *Desarrolla tu inteligencia emocional*. España: Kairós.
- Fleischhacker, I. (2014). *Inteligencia emocional y productividad laboral en el personal de salud del centro de diagnostico por imagenes*. Guatemala.
- Gabel, R. (2005). *Inteligencia emocional : perspectivas y alicaciones ocupaciobnales*. Lima.
- García, M. &. (2010). La inteligencia emocional y su pricipales modelos: Propuesta de un modelo integrador. *Revista digitsl del centro del profesorado Cuencas-Olula- 3*, 43.
- Gardner, H. (1995). *Inteligencias múltiples*. Barcelona: Paidós.
- Gil, F. (2018). Determinantes de la salud. En F. Gil, *Tratado de medicina del trabajo* (págs. -3-5). España: DRK EDICION.
- Goleman, D. (1998). *La practica de la inteligencia emocional*. España: Kairós.
- Goleman, D. (2015). *Inteligencia emocional*. España: Kairos.
- Gonzalez, R. S. (2010). Elaboracion y validacion del instrumento para medir la calidad de vida en el trabajo. *Ciencia y trabajo- 36*, 332-340.
- Goode, E. (3 de Abril de 2001). Su objetivo: hacer que las pruebas de inteligencia emocional sean mas inteligentes. *El New York Times*, pág. f1.
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: Historia, dimensiones y beneficios. *Revista de investigacion en psicologia UNMSM-14*, 271-276.
- Grimaldo, M. (2015). *Calidad de vida profesional en estudiantes de ciencias de la salud*. Perú.
- Hernandez, R. C. (2014). *Metodologia de la investigacion*. México: Mc Graw-Hill.
- Karasek, R. (1998). El modelo de demandas/control: enfoque social, emocional y fisiologico del riesgo de estres y desarrollo de comportamientos activos. En *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo* (págs. pp. 6-15).
- Lopez, I. (2018). *Calidad de vida y desempeño laboral del profesional de enfermeria del servicio de centro quirurgico del Hospital Cayetano Heredia*. Lima.

- Macias, A. G. (2015). Relacion de la inteligencia emocional y calidad de vida profesional con la consecución de objetivos laborales en el distrito de atención primaria Costa del sol. *Revista de atencion primaria- 48*, 301-307.
- Marquina, R. (2014). Inteligencia emocional y calidad de vida en el personal de salud de cuatro hospitales del sector publico. *Revista. Obstetricia y enfermería- 10*, 1-7.
- Martin, J. J. (2004). Caracteristicas metricas del cuestionario de calidad de vida profesional (CVP-35). *Gaceta Sanitaria- 18*, 129-136.
- Maslow, A. (1991). *Motivacion y personalidad*. Madrid-España: Diaz de los santos.
- Mercado, L. (2012). *Calidad de vida laboral, Filosofía institucional y líder*. España: Reviews.
- Patlán, J. (2016). *Calidad de vida en el trabajo*. México: Manual moderno.
- Pérez, D. &. (2014). Calidad de vida laboral en trabajadores de salud publica en Chile. *Salud y Sociedad- 5*, 172-180.
- Peydró, C. (2015). *Calidad de vida, trabajo y salud en los profesionales sanitarios (Tesis doctoral)*. España.
- Rafael, H. (2017). *Inteligencia emocional y calidad de vida profesional*. Lima.
- Rico, C. (2002). Inteligencia emocional en el trabajo de Hendrie Weisinger. *Revista de la facultad de ciencias economicas: Investigacion y reflexión- X*, 101-104.
- Saldaña, M. (2015). *Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de la unidad microfinanciera credimujer region la Libertad- ONG Manuela Ramos*. Trujillo.
- Salovey, P. &. (1990). Inteligencia emocional. *SAGE journals*, 185-211.
- Sanchez, R. Á. (2003). Calidad de vida profesional de los trabajadores de atención primaria del área 10 de Madrid. *Medifam*, 291-296.
- Segurado, A. &. (2002). Calidad de vida laboral:hacia un enfoque integrador. *Psicologia social y ocio*, 828-836.
- Soler, J. e. (2016). *Inteligencia emocional y Bienestar II*. España: Une.
- Tomas, A. S. (s.f.). calidad de vida laboral:hacia un enfoque.
- Ugarriza, N. (2001). Evaluacion de la inteligencia emocional a través del inventario de Bar-On (I-CE). *Red de revistas cientificas de America latina y el caribe, España y Portugal*, 129-160.
- Valverde, N. (2017). *Inteligencia emocional y compromiso organizacional del profesional de enfermeria en un hospital nivel III*. Lima.
- Vilca, J. (2018). *Calidad de vida laboral del personal de salud de una institucion pública, según sus características ocupacionales*. Lima.

Walton, R. (1975). *Criterios de la calidad de vida en el trabajo*. Estados Unidos: The Free Press.

Zurita, R. &. (2014). *Calidad de vida laboral en trabajadores de salud publica* . Chile.

Zysberg, L. (2018). Emotional Intelligence and Health Outcomes. *Scientific Research Publishing*, 2471-2481.

ANEXOS

Anexo 1

Universidad Cesar Vallejo

Inteligencia emocional relacionada con calidad de vida laboral en el personal médico y no médico del Centro de salud el milagro.2019

ENCUESTA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL A TRAVES DEL INVENTARIO DE BAR-ON (I-CE) (1997), ADAPTADO POR UGARRIZA (2001) MARQUINA (2014),

EDAD: -----

OCUPACION: -----

SEXO: -----

FECHA: -----

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

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

INSTRUCCIONES

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

Si alguna frase no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación, notarás que algunas frases no le proporcionan toda la información necesaria, aunque no estés seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Responde honesta y sinceramente de acuerdo a como eres, NO como te gustaría ser, NO como te gustaría que otros te vieran, no hay límite de tiempo, pero, por favor trabaja con rapidez y asegúrate de responder a TODAS las oraciones.

1	Para superar las dificultades que se me presentan actuó paso a paso.	1	2	3	4	5
2	Es duro para mi disfrutar la vida	1	2	3	4	5

3	Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.	1	2	3	4	5
4	Se cómo enfrentar los problemas más desagradables	1	2	3	4	5
5	Me agradan las personas que conozco.	1	2	3	4	5
6	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida	1	2	3	4	5
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos	1	2	3	4	5
8	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).	1	2	3	4	5
9	Reconozco con facilidad mis emociones	1	2	3	4	5
10	Soy incapaz de demostrar afecto.	1	2	3	4	5
11	Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.	1	2	3	4	5
12	Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza	1	2	3	4	5
13	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.	1	2	3	4	5
14	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas	1	2	3	4	5
	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.	1	2	3	4	5
16	Me gusta ayudar a la gente	1	2	3	4	5
17	Me es difícil sonreír	1	2	3	4	5
18	Soy incapaz de comprender como se sienten los demás	1	2	3	4	5
19	Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.	1	2	3	4	5
20	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.	1	2	3	4	5
21	Realmente no se para que soy bueno(a).	1	2	3	4	5
22	No soy capaz de expresar mis ideas.	1		3	4	5
23	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.	1	2	3	4	5
24	No tengo confianza en mí mismo	1	2	3	4	5
25	Creo que he perdido la cabeza	1	2	3	4	5
26	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.	1	2	3	4	5
27	Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme	1	2	3	4	5
28	En general, me resulta difícil adaptarme	1	2	3	4	5
29	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo	1	2	3	4	5
30	No me molesta provecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.	1	2	3	4	5
31	Soy una persona bastante alegre y optimista.	1	2	3	4	5
32	Prefiero que otros tomen decisiones por mí.	1	2	3	4	5
33	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso(a).	1	2	3	4	5
34	Pienso bien de las personas	1	2	3	4	5
35	Me es difícil entender cómo me siento.	1	2	3	4	5
36	He logrado muy poco en los últimos años.	1	2	3	4	5
37	Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir	1	2	3	4	5
38	He tenido experiencias extrañas que no he podido explicar	1	2	3	4	5
39	Me resulta fácil hacer amigos	1	2	3	4	5
40	Me tengo mucho respeto	1	2	3	4	5
41	Hago cosas muy raras	1	2	3	4	5

42	Soy impulsivo(a) y eso me trae problemas.	1	2	3	4	5
43	Me resulta difícil cambiar de opinión	1	2	3	4	5
44	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas	1	2	3	4	5
45	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.	1	2	3	4	5
46	A la gente le resulta difícil confiar en mí.	1	2	3	4	5
47	Estoy contento(a) con mi vida	1	2	3	4	5
48	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo (a)	1	2	3	4	5
49	No puedo soportar el estrés	1	2	3	4	5
50	En mi vida no hago nada malo.	1	2	3	4	5
51	No disfruto lo que hago	1	2	3	4	5
52	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos	1	2	3	4	5
53	La gente no comprende mi manera de pensar	1	2	3	4	5
54	Generalmente espero lo mejor	1	2	3	4	5
55	Mis amigos me confían sus intimidades	1		3	4	5
56	No me siento bien conmigo mismo(a).	1	2	3	4	5
57	Percibo cosas extrañas que los demás no ven	1	2	3	4	5
58	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto	1	2	3	4	5
59	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas	1	2	3	4	5
60	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor	1	2	3	4	5
61	Me detendría y ayudaría a un niño que llora ¿por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese que hacer en ese momento	1	2	3	4	5
62	Soy una persona divertida.	1	2	3	4	5
63	Soy consciente de cómo me siento	1	2	3	4	5
64	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad	1	2	3	4	5
65	Nada me perturba	1	2	3	4	5
66	No me entusiasman mucho mis intereses	1	2	3	4	5
67	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo	1	2	3	4	5
68	Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor	1	2	3	4	5
69	Me es difícil llevarme con los demás	1	2	3	4	5
70	Me resulta difícil aceptarme tal como soy	1	2	3	4	5
71	Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo	1	2	3	4	5
72	Me importa lo que pueda sucederle a los demás	1	2	3	4	5
73	Soy impaciente	1	2	3	4	5
74	Puedo cambiar mis viejas costumbres	1	2	3	4	5
75	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema	1	2	3	4	5
76	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones	1	2	3	4	5
77	Me deprimó	1	2	3	4	5
78	Se cómo mantener la calma en situaciones difíciles	1	2	3	4	5
79	Nunca he mentado	1	2	3	4	5
80	En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.	1	2	3	4	5
81	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten	1	2	3	4	5
82	Me resulta difícil decir “NO” aunque tenga el deseo de hacerlo	1	2	3	4	5

83	Me dejo llevar por mi emoción y mis fantasías	1	2	3	4	5
84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos	1	2	3	4	5
85	Me siento feliz con el tipo de persona que soy	1	2	3	4	5
86	Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar	1	2	3	4	5
87	En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.	1	2	3		5
88	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).	1	2	3	4	5
89	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.	1	2	3	4	5
90	Soy capaz de respetar a los demás	1	2	3	4	5
91	No estoy muy contento(a) con mi vida	1	2	3	4	5
92	Prefiero seguir a otros, a ser líder.	1	2	3	4	5
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida	1	2	3	4	5
94	Nunca he violado la Ley	1	2	3	4	5
95	Disfruto de las cosas que me interesan	1	2	3	4	5
96	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que siento	1	2	3	4	5
97	Tiendo a exagerar.	1	2	3	4	5
98	Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas	1	2	3	4	5
99	Mantengo buenas relaciones con los demás	1	2	3	4	5
100	Estoy contento(a) con mi cuerpo	1	2	3	4	5
101	Soy una persona muy extraña	1	2	3	4	5
102	Soy impulsivo(a)	1	2	3	4	5
103	Me resulta difícil cambiar mis costumbres	1	2	3	4	5
104	Considero que es muy importante ser un ciudadano(a) que respeta la Ley	1	2	3	4	5
105	Disfruto las vacaciones y los fines de semana	1	2	3	4	5
106	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.	1	2	3	4	5
107	Tengo tendencia a depender de otros.	1	2	3	4	5
108	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.	1	2	3	4	5
109	No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora	1	2	3	4	5
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.	1	2	3	4	5
111	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza	1	2	3	4	5
112	Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad	1	2	3	4	5
113	Los demás opinan que soy una persona sociable	1	2	3	4	5
114	Estoy contento(a) con la forma en que me veo	1	2	3	4	5
115	Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender	1	2	3	4	5
116	Me es difícil entender lo que siento	1	2	3	4	5
117	Tengo mal carácter	1	2	3	4	5

118	Por lo general, me trabo cuando pienso a cerca de las diferentes maneras de resolver un problema	1	2	3	4	5
119	Me es difícil ver sufrir a la gente	1	2	3	4	5
120	Me gusta divertirme	1	2	3	4	
121	Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan	1	2	3	4	5
122	Me pongo ansioso(a)	1	2	3	4	5
123	No tengo días malos	1	2	3	4	5
124	Intento no herir los sentimientos de los demás.	1	2	3	4	5
125	No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida	1	2	3	4	5
126	. Me es difícil hacer valer mis derechos	1	2	3	4	
127	Me es difícil ser realista	1	2	3	4	5
128	No mantengo relación con mis amistades	1	2	3	4	5
129	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).	1	2	3	4	5
130	Tengo una tendencia a explotar de colera fácilmente	1	2	3	4	5
131	Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente	1	2	3	4	5
132	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar	1	2	3	4	5
133	He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores	1	2	3	4	5

FICHA TECNICA DEL INVENTARIO DEL COCIENTE EMOCIONAL DE BAR-ON

Nombre	EQ-I Bar-On Emotional Quotient Inventory
Autor	Reuven Bar-On
Año	1997
Adaptación peruana	2001- Dra. Ugarriza Chávez Nelly
Aplicación	Establecimientos de salud de Lima, Cajamarca, la Libertad
Bases teóricas	Teoría relacionada con el marco lógico del modelo mixto de Bar-On
Sujetos de aplicación	Profesionales de la salud de los establecimientos de salud de Lima, Cajamarca, la Libertad
Tipo de administración	Individual o colectiva
Duración	30- 40 minutos
Normas de puntuación	General con 133 ítems para medir la inteligencia emocional (con puntuación del 1 al 5)
Campo de aplicación	Educativa, clínico, salud, jurídico, laboral y en la investigación
Validez	<p>El marco lógico basado en las teorías del modelo mixto de Bar-On respecto al conjunto de componentes emocionales, sociales y personales que se interrelacionan y que se manifiestan a través de habilidades y destrezas para reconocer, entender y expresar las emociones propias y la de los demás.</p> <p>Así mismo el instrumento ha sido ampliamente validado por lo que para su utilización en el presente estudio se realizó una prueba piloto para su validación como constructo y para determinar su confiabilidad</p>
Confiabilidad	<p>Confiabilidad del inventario del cociente emocional de Bar-On, mediante el Alfa de Cronbach para la puntuación general 0.983.nivel aceptable.</p> <p>Alfa de Cronbach para componente intrapersonal 0.960 nivel aceptable.</p> <p>Alfa de Cronbach para componente interpersonal 0.915. Nivel aceptable</p> <p>Alfa de Cronbach para adaptabilidad 0.855. Nivel aceptable.</p> <p>Alfa de Cronbach para manejo del estrés 0.889. Nivel aceptable.</p> <p>Alfa de Cronbach para estado de animo en general 0.907. Nivel aceptable.</p>
Categorización	<p>Bajo (133-310 pts.)</p> <p>Medio (311-487 pts.)</p> <p>Alto (488-665 pts.)</p>

Anexo 2

Universidad Cesar Vallejo

Inteligencia emocional relacionada con calidad de vida laboral en el personal médico y no médico. Centro de salud el milagro.2019

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL

Cabezas (1998) Rafael (2017)

El presente cuestionario, es una herramienta de medición de la calidad de vida laboral, cuyo objetivo es conocer la percepción que tiene Ud. Sobre esta variable de estudio en su Centro de trabajo. La información vertida en este cuestionario es estrictamente confidencial y no implica ninguna responsabilidad para los participantes.

Indicaciones:

Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las alternativas, la que sea más apropiada para ti. (seleccionando el número del 1 al 4) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. Marca con un aspa el número.

“NADA”: Alternativas 1

“ALGO”: Alternativa: 2

“BASTANTE”: Alternativa: 3

“MUCHO”: Alternativa :4

PREGUNTAS	1	2	3	4
1. Cantidad de trabajo que tengo				
2. Satisfacción con el tipo de trabajo				
3. Satisfacción con el sueldo				
4. Posibilidad de promoción				
5. Reconocimiento de mi esfuerzo				
6. Presión que recibo para mantener la calidad de mi trabajo				
7. Presión recibida para mantener la calidad de mi trabajo				
8. Prisas y agobio por falta de tiempo para hacer mi trabajo				
9. Motivación (ganas de esforzarme)				
10. Apoyo de mis jefes				
11. Apoyo de mis compañeros				
12. Apoyo de mi familia				

13. Ganas de ser creativo				
14. Posibilidad de ser creativo				
15. Desconecto al acabar la jornada laboral				
16. Recibo información de los resultados de mi trabajo				
17. Conflictos con otras personas de mi trabajo				
18. Falta de tiempo para mi vida personal				
19. Incomodidad física en el trabajo				
20. Posibilidad de expresar lo que pienso y necesito				
21. Carga de responsabilidad				
22. Mi empresa trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto				
23. Tengo autonomía o libertad de decisión				
24. Interrupciones molestas				
25. Estrés (esfuerzo emocional)				
26. Capacitación necesaria para hacer mi trabajo				
27. Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual				
28. Variedad en mi trabajo				
29. Mi trabajo es importante para la vida de otras personas				
30. Es posible que mis respuestas sean escuchadas y aplicadas				
31. Lo que tengo que hacer queda claro				
32. Me siento orgulloso de mi trabajo				
33. Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud				
34. Calidad de vida de mi trabajo				
35. Apoyo de los compañeros (si tiene responsabilidad)				

FICHA TÉCNICA DE VALIDACIÓN DE LA ESCALA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL.

CVP- 35	Versión Española	Original
Nombre	Cuestionario de calidad de vida profesional de 35 ítems	PQL-35 questionnaire
Autor	Cabezas, c.	Karasek, R.
Año	2000	Int J Health Serv.1989;19(3):481-508
Tipo de administración	Individual o colectiva	
Duración	15 minutos	
Normas de puntuación	General 35 ítems para medir la calidad de vida laboral por dimensiones: Apoyo directivo (12 ítems con puntaje del 1 al 4), carga de trabajo (12 ítems con puntuación del 1 al 4) y motivación intrínseca (11 ítems con puntuación del 1 al 4)	
Sujetos de aplicación	Profesionales de la salud de todos los géneros, establecimientos de salud públicos de Lima, la Libertad y Cajamarca.	
Bases teóricas	Relacionadas con el marco multidimensional de la calidad de vida laboral de Cabezas, basado en la teoría de demandas y control de Karasek.	
Campos de aplicación	Población de instituciones públicas y privadas.	
Validez	<p>El marco lógico del instrumento se basa en la teoría de Cabezas desde un concepto multidimensional, basado en el bienestar laboral a través de un equilibrio entre las demandas del trabajo la capacidad percibida para afrontarlas muy importantes para la realización profesional, familiar y social. Tomando como base el modelo de demandas-control de Karasek. Considerando la relación entre los elementos “psicosociales, salud física, mental, satisfacción laboral y productividad”.</p> <p>Además, el instrumento ha sido validado ampliamente por lo que para su utilización en el presente estudio se realizó una prueba piloto para su validación como constructo y para determinar su confiabilidad</p>	
Confiabilidad	<p>Confiabilidad de la escala de calidad de vida profesional mediante el Alfa de Cronbach para la puntuación general 0.971 de nivel aceptable. Alfa de Cronbach para Apoyo directivo 0.924 de Nivel aceptable. Alfa de Cronbach para Carga de trabajo 0.925 de nivel aceptable. Alfa de Cronbach para Motivación intrínseca 0.893 de nivel aceptable.</p>	
Categorización de la medición general y rangos	<p>Deficiente (0-26 pts.) Regular (27-53 pts.) Buena (54-80 pts.)</p>	

ANEXO 3



8
"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

JUSTICIA SOCIAL
CON INVERSIÓN

Lic. CARMEN GARCÍA HERNÁNDEZ BOCANEGRA
ENFERMERA
CEP 71976

CONSTANCIA

AUTORIZACION PARA LA EJECUCION DE PROYECTO DE INVESTIGACION

Revisado:
20/06/19.

LA DIRECTORA EJECUTIVA DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD TRUJILLO Y LA RESPONSABLE DE INVESTIGACION DE LA UNIDAD FUNCIONAL DESARROLLO, INNOVACION E INVESTIGACION QUE SUSCRIBEN:

HACEN CONSTAR

Qué; mediante hoja de tramite N° 7596-19, la Jefe de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, está presentando a la alumna de la Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Universidad Cesar Vallejo, **EUDULIA FLORES QUIÑONES**; quien solicita autorización para que ejecute su proyecto de investigación titulado "INTELIGENCIA EMOCIONAL RELACIONADA CON LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL PERSONAL MEDICO Y NO MÉDICO DEL CENTRO DE SALUD EL MILAGRO". En amparo de la Resolución Jefatural N° 365-2019/EPG-UCV. El Comité de Investigación de la Red Trujillo **APRUEBA y AUTORIZA** su ejecución en el Centro de Salud El Milagro, del ámbito de la Red Trujillo.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para fines académicos; con el compromiso de aplicar el proyecto con las exigencias éticas; El Centro de Salud, brindar las facilidades del caso. Y; la investigadora, alcanzar copia del Proyecto e informe de Investigación a la Red Trujillo, a través del correo electrónico bdavalosalvarado@gmail.com.

LA PRESENTE CONSTANCIA NO ES VALIDA PARA TRAMITES JUDICIALES CONTRA EL ESTADO "

TRUJILLO; 18 DE JUNIO DEL 2019



REGION LA LIBERTAD
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
UTES N° 6 TRUJILLO ESTE
Mg. Betty Davalos Alvarado
RESPONSABLE INVESTIGACION

"Justicia Social con Inversión"

Las Turquesas N° 391. Santa Inés. Teléfono 200830 (Unidad de Desarrollo, Docencia e Investigación) , Telefax: 293942 (Dirección)
Pág. Web. www.utes6trujillo.com.pe

ANEXO 4



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol con ella como participantes.

Esta investigación se realiza como parte de una tesis y está dirigido por Eudulia Flores Quiñones de la Universidad Cesar Vallejo del Programa de Postgrado.

La participación en este estado es estrictamente voluntaria y anónima garantizándole expresamente que la información recolectada se utilizara en su totalidad con fines de investigación salvaguardando su identidad e integridad del contenido. Si tiene alguna duda sobre el estudio puede hacer preguntas en cualquier momento contactándose con la encargada al correo: efq_0111@ Hotmail.com. De igual manera puede retirarse de esta investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Si usted accede a participar en el estudio, se le pedirá responder a preguntas que solo le tomará 20 minutos aproximadamente de su tiempo.

Desde ya le agradezco su participación.

¿Acepta ser parte de esta investigación y otorgar su consentimiento informado?

Sí: _____

No: _____

Trujillo, _____ de _____ del 2019

Anexo 5

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VAR IAB LE 1	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	SUBVARIABLES/DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES DE ESCALA DE MEDICION
Inteligencia emocional	Es un conjunto de componentes emocionales, sociales y personales que se interrelacionan y que se manifiestan a través de habilidades y destrezas para reconocer, entender y expresar las emociones propias y la de los demás y poder afrontar eficazmente los desafíos de la vida diaria. Bar.On, citado por Marquina (2014)	Es la medida de la variable teniendo en cuenta sus componentes: Intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado emocional en general ; así como sus indicadores e ítems siendo el instrumento de medida el Inventario del coeficiente emocional de Bar-On (I. CE) (1997)	Intrapersonal	Comprensión de sí mismo.	7,9,23,35,52,63,88,116	Ordinal Alto: (488-665). Medio: (311-487) Bajo: (133 -310)
				Asertividad	22,37,67,82,96,111,126	
				Autoconcepto.	11,24,40,56,70,79,85,100,114,129	
				Autorrealización	6,21,36,51,66,81,95,110,125.	
				Independencia	3,19,32,48,92,107,121	
			Interpersonal	Empatía.	18,44,55,61,72,98,119,124.	
				Relaciones interpersonales	10,23,31,39,55,62,69,84,99,113,128	
				Responsabilidad social.	16,30,46,61,72,76,90,98,104,119	
			Adaptabilidad	Solución de problemas.	1,15,29,45,60,75,89,118	
				Prueba de la realidad.	8,35,38,53,68,83,88,97,112,127	

				Flexibilidad	14,28,43,59,74, 87,103,131	
			Manejo del estrés	Tolerancia al estrés.	4,20,33,49,64,7 8,93,108,122.	
				Control de los impulsos	13,27,42,58,73, 86,102,1110,11 7,130	
			Estado emocional en general	Felicidad.	2,17,31,47,62,7 7,91,105,120.	
				Optimismo	11,20,26,54,80, 106,108,132,13 3	
CALIDAD DE VIDA LABORAL	Se define desde un concepto multidimensional, basado en el bienestar laboral a través de un equilibrio entre las demandas del trabajo la capacidad percibida para afrontarlas muy importantes para la realización profesional, familiar y social. (Cabezas C. , 1998)	Es la medida de la variable teniendo en cuenta sus dimensiones: apoyo directivo, cargas de trabajo y motivación intrínseca, a través de sus indicadores e ítems, siendo el instrumento de medida la escala de calidad de vida profesional (CVP-35) (Cabezas C. , 1998)	Apoyo directivo	Satisfacción remunerativa,	3, 4, 5, 10,	Buena: (54 – 80) Regular (27- 53) Deficiente (0-26)
				Reconocimiento al esfuerzo,	11,14, 16,	
				Comunicación efectiva,	20, 22, 23,	
				Estimulo directivo para el desarrollo profesional	28, 30	
			Cargas de trabajo	Estrés en el trabajo.	1, 6, 7, 8,	
				Relaciones personales conflictivas.	15, 17, 18,	
				Percepción de la cantidad y calidad del trabajo.	19, 21, 24,	
				Disponibilidad de tiempo para la vida personal a causa del trabajo.	25, 33	

				Efectos negativos del trabajo en la salud física		
			Motivación intrínseca	Satisfacción en el desarrollo de las actividades laborales. Confianza en el trabajo en equipo. Autoestima Proactividad. Autoevaluación de sus capacidades. Apoyo familiar	2,9,12,13, 26,27,29, 31,32,34, 35	

Anexo 6

**Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa la inteligencia emocional “α”
Alfa de Cronbach.**

N°	Intrapersonal																																																									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54				
1	2	4	2	5	1	2	4	3	5	4	1	2	3	5	4	5	3	4	2	4	4	5	3	2	2	1	1	4	5	1	4	5	3	2	1	2	5	2	5	3	1	4	5	4	2	4	5	3	1	5	4	5	3	1				
2	3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	3	1	1	3	1	1	1	2	3	1	1	3	1	2	3	1	3	1	3	1	1	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	3	3	3	1	1	3	1	2	1	1	2					
3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	2	2	1	2	1	3	3	3	1	2	2	3	1	2	3	1	3	1	1	1	1	2	3	2	1	1	3	1	3	1	1	2	2	1	2	1	3	1	2	1	1				
4	3	4	1	4	5	5	1	4	1	4	4	3	3	3	2	5	3	4	1	3	3	4	4	5	1	3	3	4	4	1	4	3	3	2	3	3	1	4	5	3	2	5	2	3	2	5	3	4	4	1	3	1	5					
5	4	5	1	3	3	5	2	4	2	5	5	4	3	4	3	2	3	5	1	3	5	4	5	1	1	1	2	4	3	4	5	2	5	2	4	5	2	4	4	4	3	3	5	1	5	2	2	2	3	2	4	2	4	3				
6	1	3	1	2	1	1	2	3	1	3	2	1	2	2	1	3	3	1	2	3	1	1	1	2	3	3	2	2	3	1	2	1	3	1	1	1	2	1	2	2	3	1	1	3	2	1	3	2	1	1	2	2	1					
7	4	3	1	3	3	4	2	2	1	3	4	4	1	1	1	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	1	4	2	2	4	5	1	1	4	4	5	3	4	1	3	3	4	3	3	2	2	4				
8	2	2	3	3	1	1	2	1	3	2	2	2	3	3	1	1	1	2	3	1	1	3	1	1	1	2	3	1	3	1	1	1	3	2	1	2	1	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	3	3	2					
9	1	1	1	1	2	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	1	3	1	1	2	2	3	1	3	3	1	1	2	2	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1					
10	2	2	1	1	3	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	1	1	2	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	3	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	3	2					
11	5	3	5	4	5	1	3	2	5	3	3	5	4	5	3	3	5	2	5	3	3	3	4	2	5	2	4	5	4	4	1	4	3	3	2	3	5	4	5	5	3	2	5	2	3	3	5	1	1	2	1	5	5					
12	1	1	3	1	3	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	3	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	1	3	1	3	3	1	1	1	2	1	1	3	1	1	2	3	1					
13	2	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	2	3	1	1	3	2	2	1	2	1	1	1	2	3	1	2	2	3	3	1	2	1	3	1	1	1	2	1	4	2	1	4	4	5	3	4	1	3	1	2	1	3	2	4	3		
14	3	4	1	2	1	4	5	3	3	4	4	3	2	5	1	3	1	5	1	3	5	3	5	4	4	5	5	2	2	4	5	5	2	2	3	3	1	4	2	2	4	4	2	1	4	4	5	3	4	1	3	1	2	1	3	2	4	3
15	4	5	1	2	3	4	4	4	5	5	4	1	1	4	1	5	3	1	4	4	4	5	2	4	3	5	2	4	3	5	5	2	2	3	3	4	2	2	3	4	2	2	5	3	4	5	1	4	1	5	4	2	2	3	2	3		
16	2	5	1	5	3	3	3	3	2	5	4	2	4	2	3	4	4	4	1	3	3	2	1	2	5	4	3	1	5	4	2	3	4	4	5	4	5	3	2	1	3	3	3	1	2	3	4	4	5	4	3	5	2	4				
17	2	3	2	1	1	2	1	3	1	3	3	2	1	3	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	1	1	3	1	2	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	1	2	1	3	1	3			

N°	interpersonal																	Adaptabilidad																																				
	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95													
1	1	2	3	4	2	4	2	5	3	1	4	5	4	2	3	4	2	2	5	3	1	2	2	5	3	4	1	3	1	4	5	4	23	5	4	5	3	2	2	1	3													
2	1	2	2	1	3	1	2	1	1	2	2	2	3	3	1	1	3	1	2	2	1	2	3	1	1	1	2	1	2	2	2	3	3	2	1	1	3	1	2	3	1													
3	3	1	2	2	3	1	3	1	1	3	1	1	2	2	1	2	3	2	1	1	3	1	2	3	3	1	3	1	3	1	1	2	2	3	3	1	2	2	3	1	3													
4	5	5	5	4	3	4	1	4	5	3	2	5	2	3	5	3	3	1	5	5	5	5	3	2	2	4	4	5	3	2	5	2	3	5	3	4	4	5	1	3	2	5	3	4	4	5	1	3	2					
5	3	5	4	2	4	5	1	3	3	3	5	1	5	2	5	4	1	3	3	5	3	5	4	1	5	5	5	3	3	5	1	5	2	3	5	4	5	1	1	1	1	3	5	4	5	1	1	1	3					
6	1	1	3	1	1	3	1	2	2	2	3	1	1	3	3	1	1	2	3	3	1	1	2	3	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	1	1	3	1	3	1	1	1	1	2	3	1	1	2	3	1			
7	3	4	2	3	4	3	1	3	1	4	4	5	3	4	5	5	5	1	4	5	3	4	1	5	2	3	4	1	4	4	5	3	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5				
8	1	1	3	1	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1			
9	2	3	1	3	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	1	3	3	1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2	2	3	3	1	1	1	2	2	1				
10	3	3	1	3	2	2	1	1	1	3	1	1	2	2	1	1	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	2	1	1	1	3	1	1	2	2	1	2	3	1	1	2	2	1	2	3	1	1	2	1	2		
11	5	1	2	4	5	3	5	4	5	3	2	5	2	3	3	4	1	5	4	3	5	1	5	3	3	3	3	5	3	2	5	2	3	5	3	3	4	2	5	3	3	4	2	5	2	3	4	2	5	2	3			
12	3	2	2	3	1	1	3	1	3	3	1	1	1	2	1	3	1	2	1	1	3	2	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	3	3	1	1	2	1	1	2	3	1	1	2	1	
13	1	1	1	2	2	1	1	3	2	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	2	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	3	1	2
14	1	4	5	2	3	4	1	2	1	4	4	5	3	4	5	5	3	5	4	5	1	4	2	2	3	4	4	1	4	4	5	3	4	3	5	3	5	4	4	5	2	4	4	5	2	4	4	5	4	4	5	5		
15	3	4	3	5	4	5	1	2	2	5	3	4	5	1	1	2	4	3	3	1	3	4	1	3	4	5	5	2	5	3	4	5	1	2	4	4	5	2	4	4	5	2	4	4	5	2	4	3	4	4				
16	3	3	2	4	2	5	1	5	1	3	3	3	1	2	2	1	5	5	4	5	3	3	3	2	5	5	4	1	3	3	3	1	2	3	3	2	1	2	3	3	2	1	2	5	4	3	5	2	4	3				
17	1	2	1	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	3	2	3	1	2	1	1	3	3	1	2	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	3	1	3	1	3

N°	Manejo del estrés													Estado de animo general																							
	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132
1	4	1	3	2	1	2	4	4	5	3	2	1	2	2	5	2	3	1	2	3	4	5	3	2	2	1	5	2	4	2	5	4	5	3	2	2	1
2	3	1	1	3	1	2	3	1	1	2	2	3	1	2	1	2	1	2	3	1	1	1	3	1	2	3	1	3	1	2	1	1	1	3	1	2	3
3	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3	2	3	1	1	1	3	1	1	3	1	2	2	3	1	1	3	1	3	1	3	1	2	2	3	1
4	3	1	3	2	5	5	2	1	4	3	3	2	3	1	4	5	2	3	2	5	3	4	4	5	1	3	4	3	4	1	4	3	4	4	5	1	3
5	4	4	4	1	3	5	5	5	2	5	2	4	5	1	4	5	1	3	2	3	5	4	5	1	1	1	4	4	5	1	3	5	4	5	1	1	1
6	3	1	2	3	1	1	2	1	2	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	3	1	2	3	1	1	1	2	3
7	2	5	5	5	3	4	3	3	3	1	4	2	2	3	3	4	1	4	1	1	4	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	4	3	3	3	3	3
8	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	2	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	1	1	2	3	2	2	3	3	1	3	1	1	1	2
9	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	3	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
10	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	2	3	2	2	3	3	1	3	1	1	2	3	1	1	2	1	3	2	2	1	1	2	3	1	1	2	1
11	2	5	1	5	5	1	5	1	4	3	3	2	3	5	3	1	5	3	2	5	3	3	4	2	5	2	3	5	3	5	4	3	3	4	2	5	2
12	3	1	2	3	3	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	3	3	3	1	2	3	1	1	2	2	1	1	3	1	1	2	3	1	1	2
13	2	1	3	2	1	1	2	1	2	1	3	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	3	1
14	3	2	2	1	1	4	5	3	3	1	4	2	2	4	3	4	4	4	4	1	5	3	5	4	4	5	3	3	4	1	2	5	3	5	4	4	5
15	3	5	4	4	3	4	3	5	5	2	2	2	3	4	4	4	2	5	5	2	4	4	5	2	4	3	4	4	5	1	2	4	4	5	2	4	3
16	1	4	5	5	3	3	1	2	3	4	4	5	4	5	2	3	4	3	2	1	3	2	1	2	5	4	2	2	5	1	5	3	2	1	2	5	4
17	1	3	1	3	1	2	2	1	3	1	2	1	3	2	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	2	3	1	2	3	2	1	1	1	1	1	2	3

1. Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa la inteligencia emocional “ α ” Alfa de Cronbach.

Estadística de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.983	133

Dimensión: Intrapersonal

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	54

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
Ítem1	127,7647	1528,441	,669	,959
Ítem2	127,5294	1490,765	,843	,958
Ítem3	128,5882	1595,507	-,060	,962
Ítem4	127,8824	1511,110	,709	,959
Ítem5	128,0000	1540,500	,457	,960
Ítem6	127,7647	1531,691	,520	,960
Ítem7	128,0588	1538,559	,540	,960
Ítem8	128,1176	1521,610	,729	,959
Ítem9	128,1765	1532,279	,512	,960
Ítem10	127,5294	1490,765	,843	,958
Ítem11	127,6471	1512,118	,685	,959
Ítem12	127,7647	1528,441	,669	,959
Ítem13	128,1176	1555,360	,404	,960
Ítem14	127,8235	1533,404	,473	,960
Ítem15	128,2353	1544,691	,550	,960
Ítem16	127,8235	1541,279	,463	,960
Ítem17	127,8824	1513,735	,708	,959
Ítem18	127,5882	1520,507	,682	,959
Ítem19	128,5294	1592,515	-,027	,962

Ítem20	127,9412	1526,059	,772	,959
Ítem21	127,7059	1500,846	,784	,959
Ítem22	127,8824	1514,485	,727	,959
Ítem23	127,7647	1504,941	,683	,959
Ítem24	128,4118	1546,257	,487	,960
Ítem25	127,8235	1543,529	,441	,960
Ítem26	128,0000	1567,125	,247	,961
Ítem27	127,4706	1557,265	,356	,960
Ítem28	127,6471	1526,743	,591	,959
Ítem29	127,8824	1511,110	,709	,959
Ítem30	127,8824	1536,860	,527	,960
Ítem31	128,4118	1513,507	,658	,959
Ítem32	127,8235	1505,904	,783	,959
Ítem33	128,2941	1533,221	,579	,960
Ítem34	127,7647	1564,691	,414	,960
Ítem35	128,1765	1567,404	,240	,961
Ítem36	128,1176	1528,485	,686	,959
Ítem37	127,6471	1506,993	,710	,959
Ítem38	127,7647	1535,066	,525	,960
Ítem39	127,8824	1534,985	,489	,960
Ítem40	128,2353	1546,566	,400	,960
Ítem41	127,7059	1550,221	,455	,960
Ítem42	127,8824	1527,235	,624	,959
Ítem43	127,7647	1481,066	,771	,959
Ítem44	127,9412	1538,184	,495	,960
Ítem45	127,7647	1594,691	-,062	,961
Ítem46	128,2941	1550,221	,495	,960
Ítem47	127,8235	1541,279	,463	,960
Ítem48	127,8824	1513,735	,708	,959
Ítem49	128,1176	1549,360	,379	,960
Ítem50	128,0000	1545,500	,409	,960
Ítem51	128,4706	1547,890	,584	,960
Ítem52	127,9412	1535,559	,520	,960
Ítem53	128,0000	1548,875	,426	,960
Ítem54	127,7647	1523,316	,618	,959

Dimensión: Interpersonal

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	23

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
Ítem55	54,5882	320,132	,551	,911
Ítem56	54,3529	313,868	,659	,909
Ítem57	54,4706	320,265	,590	,910
Ítem58	54,1765	325,654	,504	,912
Ítem59	54,3529	320,368	,646	,909
Ítem60	54,1176	307,735	,735	,907
Ítem61	55,1765	354,279	-,154	,922
Ítem62	54,4706	319,640	,537	,911
Ítem63	54,8235	329,279	,359	,915
Ítem64	54,2941	326,221	,533	,911
Ítem65	54,4706	321,890	,553	,911
Ítem66	54,3529	297,618	,772	,905
Ítem67	54,5294	326,390	,434	,913
Ítem68	54,4118	343,007	,178	,916
Ítem69	54,4706	304,515	,718	,907
Ítem70	54,4706	310,890	,674	,908
Ítem71	54,6471	327,993	,359	,915
Ítem72	54,4706	329,140	,345	,915
Ítem73	54,1176	307,485	,817	,905
Ítem74	54,2353	302,066	,733	,907
Ítem75	54,5882	320,132	,551	,911
Ítem76	54,3529	313,868	,659	,909
Ítem77	54,7647	328,816	,435	,913

Dimensión: Adaptabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	18

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
Ítem78	43,4118	271,007	,649	,843
Ítem79	42,8824	281,360	,420	,850
Ítem80	42,8235	259,529	,768	,836
Ítem81	42,8235	273,904	,519	,846
Ítem82	43,4118	288,132	,235	,856
Ítem83	42,8824	285,110	,386	,852
Ítem84	43,0588	271,059	,669	,842
Ítem85	42,9412	250,684	,821	,831
Ítem86	43,1176	274,360	,564	,845
Ítem87	41,7647	237,816	,245	,917
Ítem88	43,1176	268,110	,620	,842
Ítem89	42,8824	259,735	,832	,835
Ítem90	43,0588	267,059	,739	,839
Ítem91	42,9412	263,309	,683	,839
Ítem92	43,5882	279,132	,535	,847
Ítem93	43,0000	284,375	,329	,853
Ítem94	43,1765	292,404	,178	,857
Ítem95	43,1176	264,985	,762	,838

Dimensión: Manejo de estrés

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,889	18

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
Ítem96	40,4706	191,015	,206	,892
Ítem97	40,4118	166,882	,683	,877
Ítem98	40,4706	170,640	,668	,878

Ítem99	40,2941	180,846	,372	,889
Ítem100	40,4706	179,765	,451	,886
Ítem101	40,2353	173,191	,616	,880
Ítem102	40,3529	174,618	,535	,883
Ítem103	40,8824	169,985	,674	,877
Ítem104	40,2941	173,221	,637	,879
Ítem105	40,7647	180,066	,493	,884
Ítem106	40,2353	188,941	,393	,887
Ítem107	40,6471	185,993	,333	,889
Ítem108	40,5882	175,257	,710	,878
Ítem109	40,2941	182,346	,391	,888
Ítem110	40,3529	174,243	,631	,879
Ítem111	40,2353	173,191	,616	,880
Ítem112	40,8235	182,779	,381	,888
Ítem113	40,1765	179,279	,591	,881

Dimensión: Estado de ánimo general

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	19

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
Ítem114	43,2941	223,596	,392	,906
Ítem115	43,3529	222,618	,354	,907
Ítem116	42,8235	204,529	,775	,895
Ítem117	43,0000	209,500	,718	,898
Ítem118	42,8824	201,235	,782	,895
Ítem119	43,5294	218,640	,560	,902
Ítem120	42,9412	222,684	,364	,907
Ítem121	43,1176	225,860	,332	,907
Ítem122	43,0000	209,500	,718	,898
Ítem123	42,8824	214,735	,661	,900
Ítem124	42,6471	204,368	,747	,896
Ítem125	43,7059	239,846	-,064	,916

Ítem126	43,0000	215,250	,519	,903
Ítem127	42,8235	204,529	,775	,895
Ítem128	43,0000	209,500	,718	,898
Ítem129	42,8824	201,235	,782	,895
Ítem130	43,5294	218,640	,560	,902
Ítem131	42,9412	222,684	,364	,907
Ítem132	43,1176	225,860	,332	,907

**Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa la calidad de vida laboral
“ α ” Alfa de Cronbach**

N°	Apoyo directivo												Carga de trabajo												Motivacion intrinseca											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	
1	1	5	4	5	1	4	4	3	5	4	1	2	3	2	4	5	3	4	2	4	4	5	3	2	2	1	1	4	5	1	4	5	3	2	1	
2	2	1	3	1	1	3	1	1	1	1	2	3	1	1	3	1	1	1	2	3	1	1	3	1	2	3	1	3	1	3	1	1	2	2	3	
3	4	5	3	5	3	3	5	5	1	4	3	3	3	2	2	1	2	1	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	5	1	5	1	5	2	3	
4	3	3	2	4	5	3	1	4	1	4	4	3	3	3	2	5	3	4	1	3	3	4	4	5	1	3	3	3	4	4	1	4	3	3	2	
5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	3	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	
6	4	3	5	2	1	2	2	3	1	3	2	4	2	2	2	5	3	3	5	2	3	4	5	1	2	3	3	2	2	3	5	2	5	3	5	
7	1	3	1	3	3	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	1	1	3	2	3	3	1	1	2	
8	2	2	3	3	5	5	2	1	3	2	2	2	3	3	5	4	4	2	3	5	4	3	5	1	1	2	3	5	3	1	4	5	3	2	1	
9	1	1	1	1	2	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	1	3	1	1	2	2	3
10	2	2	1	1	3	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	1	1	2	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3
11	5	3	5	4	5	5	3	4	5	3	3	5	4	5	3	3	5	4	5	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	
12	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	3	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1	1	1	2	1	2	1	
13	2	1	1	3	1	2	3	1	1	1	1	2	3	1	1	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	3	1	2	2	3	3	1	2	1	3	1
14	3	4	2	2	1	2	5	3	3	4	4	3	2	5	1	3	1	5	1	3	5	3	5	4	4	5	5	2	2	2	3	3	1	4	2	
15	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	
16	3	5	5	5	3	5	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	5	4	5	4	3	5	5	4	4	3	4	4	5	
17	1	1	3	1	1	2	1	3	1	3	3	2	1	3	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	1	1	3	1	2	1	

Estadística de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° Elementos
0.971	35

Dimensión: Apoyo directivo

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	12

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
Ítem1	30,2353	139,441	,741	,916
Ítem2	29,8235	130,529	,834	,911
Ítem3	29,7647	139,066	,654	,919
Ítem4	29,9412	136,684	,722	,916
Ítem5	30,1765	152,404	,275	,934
Ítem6	29,7647	138,066	,708	,917
Ítem7	30,1176	143,485	,583	,922
Ítem8	30,1765	137,154	,791	,914
Ítem9	30,3529	140,368	,593	,922
Ítem10	29,7647	134,316	,829	,912
Ítem11	30,2353	137,316	,729	,916
Ítem12	30,0588	140,684	,775	,915

Dimensión: Carga de trabajo

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	12

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
Ítem13	30,7059	130,221	,767	,916
Ítem14	30,4706	127,265	,708	,918
Ítem15	30,8235	135,404	,576	,923
Ítem16	29,8824	132,485	,632	,921
Ítem17	30,5294	128,640	,735	,917
Ítem18	30,2941	132,346	,633	,921
Ítem19	30,4118	128,382	,597	,924
Ítem20	30,5294	133,890	,666	,920
Ítem21	30,5294	125,015	,803	,914
Ítem22	30,2353	130,316	,718	,918
Ítem23	29,8824	122,110	,802	,914
Ítem24	30,6471	129,993	,613	,922

Dimensión: Motivación intrínseca

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	11

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
Ítem25	27,7647	94,566	,688	,880
Ítem26	27,6471	98,868	,581	,886
Ítem27	27,7059	100,096	,546	,888
Ítem28	27,5294	93,390	,697	,879
Ítem29	27,7059	95,596	,585	,886
Ítem30	28,0588	98,934	,572	,886
Ítem31	27,5882	86,382	,771	,874
Ítem32	27,6471	100,868	,417	,896
Ítem33	27,8824	91,735	,714	,878
Ítem34	27,8824	100,985	,710	,882
Ítem35	27,8824	96,485	,601	,885

ANEXO 7

Tabla 8

Componentes de la inteligencia emocional del personal médico y no médico en el Centro de Salud el Milagro, mayo-junio del año 2019.

Dimensiones de la Inteligencia emocional	Intrapersonal		Interpersonal		Adaptabilidad		Manejo de estrés		Estado de ánimo general	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	15	30%	15	30%	18	36%	18	36%	13	26%
Medio	26	52%	26	52%	22	44%	20	40%	27	54%
Alto	9	18%	9	18%	10	20%	12	24%	10	20%
Total	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

Nota. Fuente: Cuestionario de la inteligencia emocional, C.S. El Milagro 2019.

En la Tabla 8 se observa que el 82% del personal médico y no médico obtienen nivel medio bajo de inteligencia intrapersonal, el 82% obtienen nivel medio bajo de inteligencia interpersonal, el 80% del personal médico y no médico obtienen nivel medio bajo en la adaptabilidad, el 76% obtienen nivel medio bajo en el manejo de estrés, el 80% del personal médico y no médico obtienen nivel medio bajo en el estado de ánimo general. Determinándose que, la inteligencia emocional del personal médico y no médico en el Centro de Salud el Milagro es en promedio de nivel medio bajo (80%).

ANEXO 8

Tabla 9

Dimensiones de la calidad de vida laboral del personal médico y no médico en el Centro de Salud el Milagro, mayo- junio del año 2019.

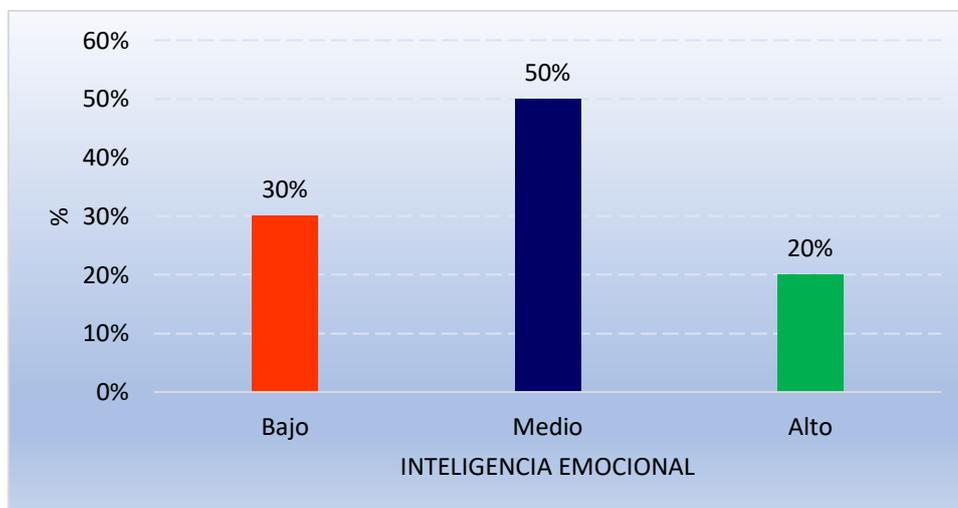
Dimensiones de la calidad de vida laboral	Apoyo directivo		Carga de trabajo		Motivación intrínseca	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	16	32%	19	38%	15	30%
Regular	22	44%	21	42%	24	48%
Buena	12	24%	10	20%	11	22%
Total	50	100%	50	100%	50	100%

Nota. Fuente: Cuestionario de la calidad de vida laboral, C.S. El Milagro 2019.

En la Tabla 9 se observa que el 76% del personal médico y no médico obtienen nivel regular deficiente en el apoyo directivo, el 80% obtienen nivel regular deficiente en la carga de trabajo, el 78% obtienen nivel regular deficiente en la motivación intrínseca. Determinándose que las dimensiones de la calidad de vida laboral del personal médico y no médico en el Centro de Salud el Milagro son en promedio de nivel regular deficiente (78%).

Anexo 9

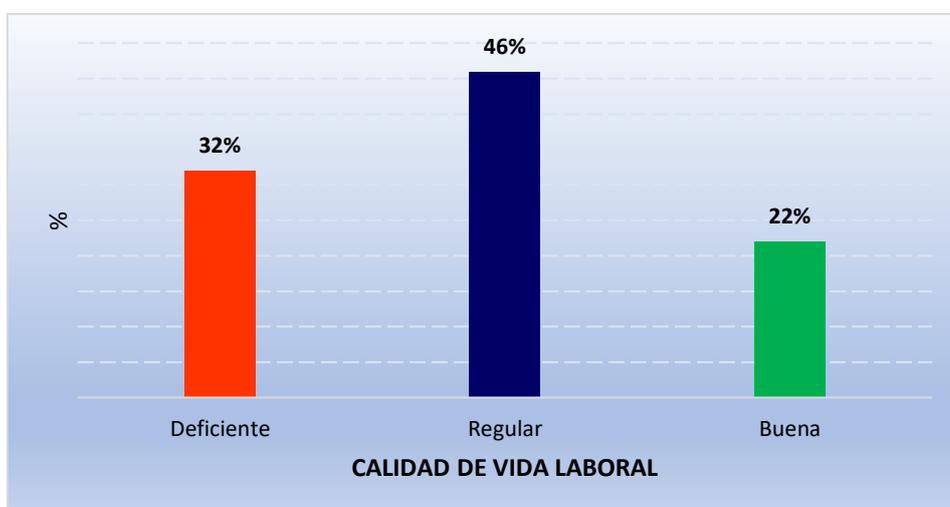
Figura 1. de inteligencia emocional del personal médico y no médico en el Centro de Salud el Milagro, mayo-junio del año 2019.



Fuente: Tabla 1.

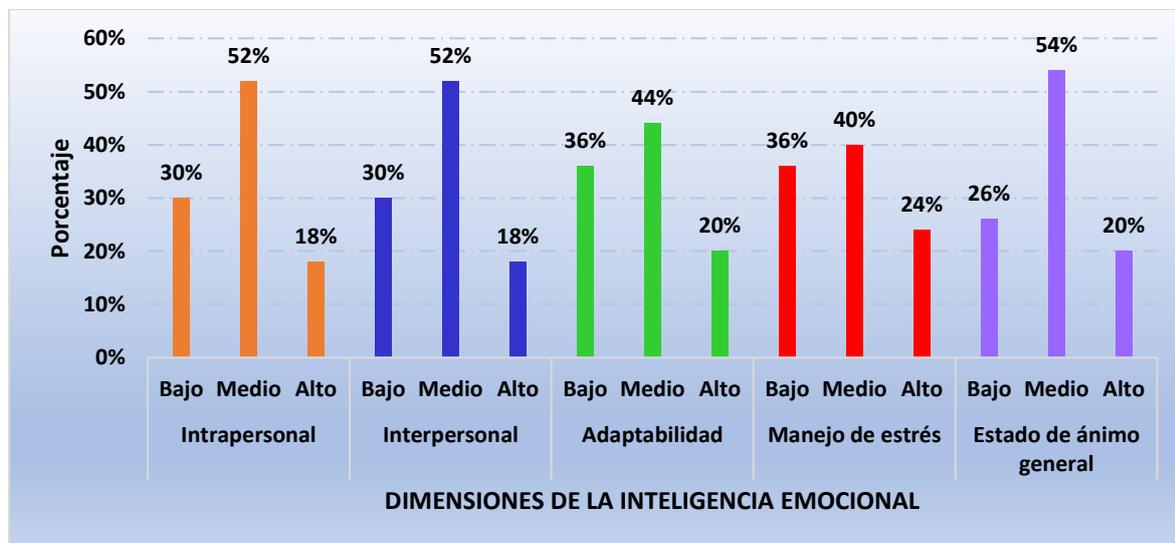
Anexo 10

Figura 2. Calidad de vida laboral del personal médico y no médico en el Centro de Salud el Milagro, mayo-junio del año 2019



Fuente: Tabla 2.

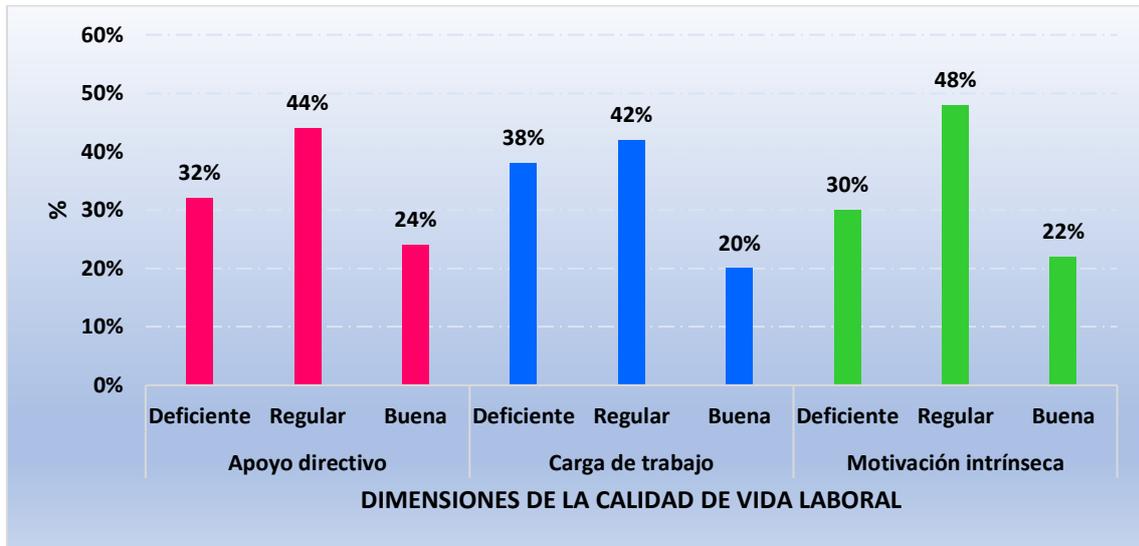
Anexo 11



Fuente: Tabla 8

Figura 3. Dimensiones de la inteligencia emocional del personal médico y no médico en el Centro de Salud el Milagro, mayo- junio del año 2019.

Anexo 12



Fuente: Tabla 9.

Figura 4. Dimensiones de la calidad de vida laboral del personal médico y no médico en el Centro de Salud el Milagro, Mayo-junio del año 2019.

Anexo 13

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Inteligencia emocional relacionada con la calidad de vida laboral en el personal de salud médico y no médico del centro de salud el Milagro, mayo-junio del año 2019

FORMULACION DEL PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLE 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL			ESCALA DE RESPUESTAS	METODOS
Problema general	Hipotesis general	Objetivo general	Subvariables	INDICADORES	ITEMS	Escala de Likert	DISEÑO: No experimental, de corte transversal, correlacional simple
¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la calidad de vida laboral en el personal médico y no médico del Centro de Salud el Milagro, durante el periodo mayo-junio, en el año 2019?	Existe relación significativa entre la Inteligencia emocional y la calidad de vida laboral en el personal médico y no médico del Centro de salud el Milagro, en el periodo mayo-junio, del año 2019	Determinar la relación entre la inteligencia emocional y calidad de vida laboral en el personal médico y no médico del Centro de Salud el Milagro, durante el periodo Mayo- junio, del año	Intrapersonal	- Conocimiento emocional de sí mismo -Asertividad -Autoconcepto -Autorrealización -Independencia	7,9,23,35,52,63,88,116 22,37,67,82,96,111,126 11,24,40,56,70,79, 85,100,114,129. 6,21,36,51,66,81,95,110,125. 3,19,32,48,92,107,121	-Rara vez o nunca es mi caso (1) -Pocas veces es mi caso (2) -A veces es mi Caso (3) -Muchas veces es mi caso (4) -Con mucha frecuencia o siempre es mi caso (5)	POBLACIÓN: Conformada por 50 trabajadores correspondiente al personal médico y no médico del centro de salud el Milagro

	HIPOTESIS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	Interpersonal	Empatía -Relaciones interpersonales -Responsabilidad Social	18,44,55,61,72,98,119,124 10,23,31,39,55,62,69,84,99,113,128 16,30,46,61,72,76,90,98,104,119	MUESTRA: Para efectos de la investigación se consideró la totalidad de la muestra TECNICA: La encuesta INSTRUMENTOS: - El inventario del coeficiente
	Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión Apoyo directivo de la calidad de vida laboral, en el personal médico y no médico del Centro de Salud el Milagro	Identificar la inteligencia emocional en el personal médico y no médico del Centro de Salud el Milagro	Adaptabilidad	-Solución de problemas -Prueba de la realidad -Flexibilidad	1,15,29,45,60,75,89,118 8,35,38,53,68,83,88,97,112,127 14,28,43,59,74,87,103,131	
	Existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y la dimensión carga de trabajo de la	Identificar la calidad de vida laboral en el personal médico y no médico del Centro de	Manejo del estrés	Tolerancia al estrés -Control de los impulsos	4,20,33,49,64,78,93,108,122 13,27,42,58,73,86,102,110,117,130	

	calidad de vida laboral en el personal médico y no médico del Centro de Salud el Milagro;	Salud el Milagro;					emocional de Bar-On. - Escala de calidad de vida profesional (CVP-35)
	Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión Apoyo directivo de la calidad de vida laboral, en el personal médico y no médico del Centro de Salud el Milagro; Existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y la dimensión de	Establecer la relación entre la Inteligencia emocional y Apoyo directivo, dimensión de la calidad de vida laboral en el personal médico y no médico del centro de salud el Milagro;	Estado de animo	-Felicidad -Optimismo	2,17,31,47,62,77,91,105,120 11,20,26,54,80,106,108,132		METODO DE ANÁLISIS DE INVESTIGACIÓN. A través del paquete estadístico SPSS 25 Y Coeficiente correlacional de Rho Spearman y Pearson
VARIABLE 2: CALIDAD DE VIDA LABORAL							
		Establecer la relación entre la inteligencia emocional y	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	NIVELES DE RANGO	
		la inteligencia emocional y	Apoyo Directivo	Satisfacción remunerativa, Reconocimiento al	3, 4, 5, 10, 11,14, 16,	Nada (1) Algo (2)	

	trabajo de la calidad de vida laboral en el personal médico y no médico del Centro de Salud el Milagro; Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la dimensión motivación intrínseca de la calidad de vida laboral, en el personal médico y no médico del Centro de Salud el Milagro.	carga de trabajo, dimensión de la calidad de vida laboral en el personal médico y no médico del Centro de Salud el Milagro.		esfuerzo, Comunicación efectiva, Estimulo directivo para el desarrollo profesional	20, 22, 23, 28, 30	Bastante (3) Mucho (4)	
			Carga de Trabajo	Estrés en el trabajo. Relaciones personales conflictivas. Percepción de la cantidad y calidad del trabajo. Disponibilidad de tiempo para la vida personal a causa del trabajo. Efectos negativos del trabajo en la salud física	1, 6, 7, 8, 15, 17, 18, 19, 21, 24, 25, 33		
			Motivación intrínseca	Satisfacción en el desarrollo de las actividades laborales. Confianza en el trabajo en equipo. Autoestima Proactividad. Autoevaluación de sus capacidades. Apoyo familiar	2,9,12,13, 26,27,29, 31,32,34, 35		

Anexo 14



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Yo Eudulia Flores Quiñones, identificado con DNI N.º 18168891 egresado del Programa Académico de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado “Inteligencia emocional relacionada con la calidad de vida laboral en el personal médico y no médico del centro de salud el Milagro, Mayo-Junio del año 2019”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



FIRMA

DNI: 18168891

Trujillo ___ de ___ del 2019