



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de  
salud de un hospital nacional en Lima, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Franco Rojas, Fiorella Ivonne (orcid.org/0000-0002-8861-6410)

**ASESORES:**

Dra. Huauya Leuyacc, Maria Elena (orcid.org/0000-0002-0418-8026)

Dr. Mescua Figueroa, Augusto Cesar (orcid.org/0000-0002-6812-2499)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2024

## **DEDICATORIA**

El estudio está dedicado a mi familia que me da fuerza y motivación para alcanzar más metas en lo académico y profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A todos los que apoyaron en que este estudio se culmine de manera satisfactoria.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023", cuyo autor es FRANCO ROJAS FIORELLA IVONNE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 02 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA <b>DNI:</b> 10354243 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0418-8026	Firmado electrónicamente por: MAHUAUYALE el 04- 01-2024 17:42:55

Código documento Trilce: TRI - 0716191



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, FRANCO ROJAS FIORELLA IVONNE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
FIORELLA IVONNE FRANCO ROJAS <b>DNI:</b> 10651154 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8861-6410	Firmado electrónicamente por: FFRANCO el 02-01-2024 11:26:11

Código documento Trilce: TRI - 0716212

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y su operacionalización	12
3.3 Población, muestra y muestreo	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimientos	15
3.6 Métodos de análisis datos	15
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	35
ANEXOS	vi

## ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Datos sociodemográficos del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023	30
Tabla 2	Inteligencia emocional del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023	31
Tabla 3	Inteligencia emocional según dimensiones del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023	32
Tabla 4	Desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023	33
Tabla 5	Desempeño laboral según dimensiones del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023	34
Tabla 6	Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023	35
Tabla 7	Relación entre inteligencia emocional en su dimensión atención emocional y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023	36
Tabla 8	Relación entre inteligencia emocional en su dimensión claridad emocional y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023	37
Tabla 9	Relación entre inteligencia emocional en su dimensión regulación emocional y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023	38

## RESUMEN

El personal de salud, es un pilar fundamental en la dinámica de una institución de salud, este para su desenvolvimiento debe saber regular sus emociones para mantener buenas interacciones interpersonales, que favorezca su performance en lo laboral. El objetivo fue determinar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023. De enfoque cuantitativo y diseño no experimental, transversal y nivel correlacional. Participaron 84 personas quienes representaron la muestra del estudio; la técnica aplicada fue la encuesta y se contó con dos cuestionarios, uno para valorar inteligencia emocional, que contó con 24 enunciados y otro para desempeño laboral que tuvo 16 ítems. El índice de Rho de Spearman fue de 0,728, señala que existe relación significativa entre inteligencia emocional y desempeño laboral ( $p < 0,05$ ). En conclusión, existe relación directa y moderada entre las variables principales del estudio.

Palabras clave: Inteligencia emocional, desempeño laboral, atención emocional, claridad emocional, regulación emocional.



## ABSTRACT

Health personnel are a fundamental pillar in the dynamics of a health institution. For their development, they must know how to regulate their emotions to maintain good interpersonal interactions, which favors their performance at work. The objective was to determine the relationship between emotional intelligence and work performance of health personnel at a National Hospital in Lima, 2023. With a quantitative approach and non-experimental, transversal design and correlational level. 84 people participated who represented the study sample; The technique applied was the survey and there were two questionnaires, one to assess emotional intelligence, which had 24 statements, and another for job performance, which had 16 items. Spearman's Rho index was 0.728, indicating that there is a significant relationship between emotional intelligence and job performance ( $p < 0.05$ ). In conclusion, there is a direct and moderate relationship between the main variables of the study.

Keywords: Emotional intelligence, job performance, emotional attention, emotional clarity, emotional regulation.

## I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud resalta el vínculo entre salud mental y el desarrollo de las labores. Anualmente 12 mil millones de días laborados son perdidos a causa de la depresión y ansiedad, generando pérdidas de alrededor de 1 billón de dólares a la economía global. Además, el 15% de los adultos en edad laboral tuvieron ya algún trastorno mental (World Health Organization[WHO], 2022). En Australia, un estudio confirmó que la inteligencia emocional predice el empoderamiento psicológico, el bienestar y la calidad de la atención de los empleados (desempeño) de forma estadísticamente significativa (Karimi et al., 2021).

A nivel mundial, reducir el agotamiento laboral entre los servidores de salud se considera un objetivo básico de la política de atención en salud, para ello la IE, es un factor protector esencial frente a los riesgos psicosociales (Cao Y et al., 2022). Un estudio hecho en Estados Unidos, resalta que los individuos que llevaron un programa de entrenamiento de IE informaron valores más bajos de depresión, intención suicida y ansiedad, ello se tradujo en mayor bienestar y desempeño (Persich et al., 2021). Una revisión sistemática revela que la prevalencia de problemas mentales más comunes se da en estrés postraumático (casi 50%), la ansiedad (40%), la depresión (37%) y la angustia (37%), estos afectan el bienestar y desempeño en el trabajo (Saragih et al., 2021).

Dentro de los efectos negativos del coronavirus están los de salud mental que continúan documentándose en todo el planeta. Un metaanálisis que incluyó 401 estudios y conto con 458 754 trabajadores de salud participantes de 58 países, revelo que la prevalencia agrupada de depresión fue del 28,5%, en la ansiedad 28,7%, en estrés postraumático 25,5%, el consumo de alcohol y otras sustancias 25,3% y el insomnio 24,4%. El escenario del trabajador de salud es tenso y exigente desde antes. Para desenvolverse en estos entornos es fundamental que este equilibrado emocionalmente y cuente con herramientas de afrontamiento para tener un mejor desempeño (Lee et al., 2023).

Por ello existen habilidades profesionales más generales en todas las disciplinas que son fundamentales, como la inteligencia emocional (IE) y las interprofesionales, ellas trascienden las específicas de las disciplinas, siendo importantes para el desempeño de sus actividades de atención en salud

(McNulty & Politis, 2023). La calidad de atención se ha vuelto más desafiante en el entorno de atención en salud actuales, ante ello la personalidad y la IE son vitales para lograr el éxito en entornos cambiantes (Cavaness et al., 2020). Con el respaldo tanto de la investigación como de la práctica, se valora la IE como algo vital para la eficacia de los líderes y los empleados. Es fundamental ello para su desempeño y desenvolvimiento en situaciones de crisis o traumáticas (Gottfredson & Becker, 2023).

El desempeño laboral y la salud mental de los servidores de salud están vinculados con el historial de salud emocional y directamente relacionados con una mayor productividad y una disminución de los costos de discapacidad (Nowrouz et al., 2022). La IE ha ganado popularidad y se está viendo como una necesidad, extendiéndose más allá del mundo empresarial y volviéndose universal. En ese cambio, la medicina y la educación en salud han comenzado a ver su importancia, ya que ello se vinculará a que el profesional de la salud tenga un mejor desempeño en los entornos clínicos que son cada vez más complejos y competentes (White & Quinn, 2023).

En Perú un estudio en trabajadores de salud de un Hospital, resalta que la IE se vincula a un mejor manejo de la salud mental y afrontamiento del estrés ( $p < 0,05$ ), dando ello un ambiente más saludable que favorezca el desempeño del trabajador (Traverso et al., 2023). Otro estudio hecho en Arequipa, resalta que la IE y la satisfacción laboral tienen vínculo ( $p < 0,05$ ) y son cruciales en la organización. De ser favorables, inciden en el desempeño del trabajador (Cruzalegui et al., 2021). Finalmente, un estudio hecho en Lima en profesionales de la salud, resalta que las instituciones deben centrarse en potenciar las habilidades blandas como la IE, que les permita transitar por escenarios exigentes emocionalmente, solo así el trabajador estará más satisfecho y tendrá una mejor performance (Regalado et al., 2022).

El trabajador de salud representa la fuerza que moviliza los servicios sanitarios, de su desempeño depende el cumplimiento de metas organizacionales y el éxito de la atención. En nuestro país se realizan esfuerzos por mejorar la gestión del personal de salud para estos sean cada vez más competentes y tengan mayores competencias para resolver las dificultades de salud. Por ello es fundamental atender y brindar herramientas de IE a aquellos que no cuentan con las posibilidades necesarias para afrontar diferentes

situaciones de crisis (Calle-Ramírez et al., 2023). La IE es un factor protector para la salud mental (estrés y agotamiento) del trabajador (Ramos-Vera et al., 2022).

En el establecimiento hospitalario donde se hará el estudio, durante los últimos años y en especial durante la pandemia, la carga de trabajo se incrementó drásticamente, además de vivir una experiencia en medio de un contexto de incertidumbre en donde la salud emocional se puso a prueba. Aún quedan rezagos del impacto negativo de la pandemia, sumándose además limitaciones en la cantidad de recursos humanos, de infraestructura y materiales. Los turnos rotativos, con alta carga laboral y carencia de incentivos, repercute en vida laboral y desempeño.

Dado lo expuesto anteriormente, se plantearon las siguientes interrogantes: Problema general ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023? y los problemas específicos: ¿Qué relación existe entre inteligencia emocional dimensión atención y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023?, ¿Qué relación existe entre inteligencia emocional dimensión claridad y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023? ¿Qué relación existe entre inteligencia emocional dimensión regulación y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023?

Se espera que este estudio tenga una contribución a nivel teórico, para permitir desarrollar más adelante otras investigaciones que incluyan las variables principales de este estudio, obteniendo como resultado una línea continua de trabajo que permita implementarse cambios de mejora. Así mismo, contribuirá con sus resultados de donde se desprenden aspectos positivos que mejore los aspectos de salud emocional y desempeño en el trabajo del servidor de salud del establecimiento.

A nivel práctico, todo estudio trae aportes, los cuales deben ser gestionados adecuadamente para su posterior implementación en favor de la salud y labor de los trabajadores de la salud, quienes podrán así desarrollar más óptimamente sus actividades programadas. Ello repercutirá por tanto en favor del establecimiento hospitalario, los miembros que gestionan la organización hospitalaria, el trabajador de salud y finalmente en el usuario. A nivel social los

resultados más resaltantes se desprenderán aspectos positivos que favorezcan la gestión personal y un mejor clima para desarrollar labores en la organización hospitalaria, ello será beneficioso para el personal sanitario que ahí se desempeña.

El objetivo general del estudio fue: Determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023 y los objetivos específicos serán: Indicar la relación que existe entre inteligencia emocional dimensión atención y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023. Identificar la relación que existe entre inteligencia emocional dimensión claridad y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023. Analizar la relación que existe entre inteligencia emocional dimensión regulación y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023.

En base a la información adquirida y un análisis a lo mencionado, se enuncia la hipótesis general: Existe una relación significativa entre inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023, seguido también se plantearon las hipótesis específicas: Existe relación significativa entre inteligencia emocional dimensión atención y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023. Existe relación significativa entre inteligencia emocional dimensión claridad y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023. Existe relación significativa entre inteligencia emocional dimensión regulación y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En relación a los estudios ya realizados, se hizo la revisión de reportes de similar característica a la investigación en curso, alineado a su enfoque, diseño o ruta seguida y las variables principales.

Chávez (2022), en Trujillo, hizo un estudio que tuvo como objetivo identificar la relación entre la IE y desempeño laboral del personal de salud asistencial, de una institución hospitalaria. Presentó enfoque cuantitativo, fue correlacional e incluyó a 78 trabajadores de salud, aplicándose dos cuestionarios, que fueron validados y aprobados. Los resultados muestran que la IE es buena en un 62,8%, regular en un 35,9% y deficiente en un 1,3%. Mientras que el desempeño laboral fue bueno en un 65,4%, regular en un 33,3% y deficiente en un 1,3%. Se concluye que entre las variables principales hay correlación.

Torres-Lévano (2021), en Cajamarca, hizo un estudio en el que se planteó identificar la relación entre la IE y el desempeño laboral del personal sanitario del servicio de medicina física de un establecimiento hospitalario en Cajamarca. Este estudio de desarrollo con un enfoque cuantitativo correlacional y participaron 20 profesionales en salud, la información fue recopilada mediante el empleo de dos cuestionarios, con valores psicométricos aceptables. Los hallazgos muestran que la IE en su dimensión intrapersonal fue usualmente en un 55%, en interpersonal fue usualmente en un 85%. Mientras que para el desempeño laboral en su dimensión satisfacción laboral fue usualmente en un 60%, en compensación y beneficios fue usualmente en un 75%. Finalmente señala que no existirá relación entre las variables principales.

Alfaro (2020), en Lima, efectuó un estudio que tuvo por objetivo establecer vínculo entre la IE y el desempeño del trabajador sanitario del establecimiento hospitalario de la región Abancay. Esta investigación fue cuantitativa correlacional e incluyó a 225 profesionales, aplicándoles 2 cuestionarios los cuales presentan confiabilidad y validez. Los resultados muestran que un 90,7% presentan una IE elevada y un 9,3% una IE promedio. El desempeño laboral, un 67,1% presentan valor alto y el 32,9% valor medio y ambas variables presentan un  $p < 0,05$ . Concluye que hubo relación o vínculo significativo entre los constructos centrales.

Torres et al. (2021), en Pucallpa, realizó un estudio que busco analizar la influencia de la IE y desempeño laboral en personal profesional de un establecimiento hospitalario. El estudio fue descriptivo, transversal, incluyo a 125 profesionales, para recolectar la información se aplicó dos cuestionarios, los cuales mostraron valores psicométricos aceptables. Los hallazgos reportan que 84 de ellos tienen IE medio, así mismo 35 poseen IE alto, mientras que 6 de ellos tienen una IE bajo. Para la variable desempeño laboral, se sabe que 88 posee un buen desempeño, mientras que 24 de ellos tienen un desempeño excelente, por último 13 de ellos tienen un deficiente desempeño. De tal modo que las variables presentan una estrecha relación entre sí.

Ustua (2021), en Abancay, hizo un estudio cuyo objetivo fue valorar la IE y el desempeño en el trabajo en servidores de salud de un establecimiento sanitario en Abancay 2020. El estudio fue no experimental y correlacional, donde participaron 37 trabajadores de salud, aplicándose de dos cuestionarios, uno para cada variable principal, esto fueron validados y aprobados. Los hallazgos señalan que hubo relación entre IE y desempeño laboral ( $p < 0,05$ ). No hubo relación entre autoconocimiento y autorregulación con desempeño, si hubo relación entre motivación, empatía y habilidades sociales y el desempeño del trabajador sanitario.

Khraim (2023), en Jordania, realizó un estudio que tuvo por objetivo evaluar la IE y desempeño laboral en hospitales privados, el papel moderador de la cultura organizacional. El diseño fue correlacional, aplicado en 517 trabajadores de salud de instituciones privadas de salud, a los que se les aplico dos cuestionarios validados. Los hallazgos revelaron en la hipótesis principal ( $\beta = 0,805$ ,  $t = 0,22,3$ ,  $p < 0,00$ ) que la IE tiene un efecto estadísticamente significativo sobre el desempeño laboral. La prueba de las cuatro dimensiones de la IE confirmo un efecto positivo en el desempeño del trabajador.

Ma et al. (2022), en China, ejecutó una investigación cuyo objetivo evalúa el vínculo entre capacidad asistencial humanista y la IE del personal hospitalario. El estudio fue correlacional, participando 3641 miembros del personal. Se hicieron uso de 2 cuestionarios válidos y confiables. Se encontró que las puntuaciones de IE, evaluación-expresión-manejo-utilización de las emociones propias y reconocimiento de las emociones de los demás y capacidad de atención humanística del personal del hospital se correlacionaron

positivamente ( $P < 0,001$ ). Hubo diferentes niveles de desarrollo de factores internos de IE entre el personal del hospital y su capacidad de atención humanística fue baja.

Zaman et al. (2019), en Pakistán, se plantearon en su estudio determinar el papel de la IE en el desempeño laboral de profesionales sanitarios que se desempeñan en hospitales públicos de Pakistán. Fue de diseño transversal, el que incluyó a 360 informantes, los instrumentos aplicados fueron cuestionarios aplicados debidamente a los participantes. Se encontró que aquellos que tuvieron niveles bajo de IE, y presentaron un desempeño laboral en 72 de ellos insatisfactorio y en 10 de ellos satisfactorio; en el nivel medio de IE, 43 presentan un desempeño laboral insatisfactorio y 52 satisfactorio. Por último, en el nivel alto IE, se observó que 27 tenían un desempeño laboral insatisfactorio y 156 satisfactorio. Resaltan que hubo correlación entre las variables centrales.

Najimi et al. (2021), en Irán, efectuaron un estudio para determinar la IE, responsabilidad y desempeño en el trabajo de los servidores de salud. La mirada metodológica fue la del enfoque cuantitativo, el diseño fue/correlacional, se contó con 270 profesionales de salud y se les aplicó dos cuestionarios que valoraron las variables participantes. Los resultados señalan que la puntuación promedio de IE fue 125,58 y la puntuación promedio de desempeño laboral fue 86,91. Concluyen que la IE total y algunos componentes del desempeño laboral muestran una correlación significativa. Se debe apuntar en trabajar más en IE, ya que ello apunta a mejorar el desempeño del servidor.

Malik et al. (2019), en Pakistán hizo un estudio con el objetivo de valorar IE informada, equilibrio entre la vida laboral y la satisfacción laboral entre los profesionales sanitarios. Su diseño fue correlacional y contó con 769 participantes (59,1% son mujeres) a los que se les aplicó los cuestionarios para recolectar información. Concluyó que se verificó un vínculo significativo entre IE, la conciliación de la vida laboral y la satisfacción para desarrollar sus labores ( $p < 0,05$ ). Los profesionales sanitarios con mayor IE gestionaban mejor el manejo entre vida laboral y personal y estaban más satisfechos con su labor, por tanto, aportan más a la organización.

Salovey y Mayer (1990), la definen a la IE como la capacidad que se tiene de monitorear sentimientos, emociones internas y de otros, pudiendo discriminar y utilizarlos para guiar la forma de actuar. Goleman (1995), la define



como la capacidad de conocer las emociones propias, saber controlarlas, automotivarse, reconocer emociones de otras personas y entablar relaciones. Bar-On (1997), señala que la IE son habilidades/competencias de tipo no cognitivas que influyen en el afrontamiento exitoso ante la presencia de situaciones del ambiente que exigen respuestas rápidas. Petrides y Furnham (2001), define la IE como un rasgo; es decir, como patrones de conductas persistentes en todo momento, vinculadas con la disposición y forma como se asume la autoeficacia.

Ya más reciente, Lin et. al (2016), señala que la IE es una cualidad que se asocia con atributos no cognitivos que ayudan a los individuos a percibir y regular las emociones y, a su vez, a afrontar eficazmente situaciones con carga emocional, como los factores estresantes del entorno o y los vínculos interpersonales. Una persona con una buena IE puede animar o calmar a otras personas cuando se enfrenta a escenarios complejos y estresantes. Saha et al. (2023) define la IE como un componente crítico del liderazgo que refleja la capacidad de las personas para entender cómo sus emociones y acciones van afectar positiva o negativamente a las personas que los rodean y a la misma organización.

Dacre y Qualter (2018) señala que para mejorar el nivel de IE puede reducir la frecuencia e intensidad de las emociones negativas. En el trabajo clínico, la IE puede ser utilizada como una habilidad para llevar a cabo una formación pertinente, que favorezca desempeñar un papel positivo en futuras emergencias sanitarias como la experimentada con la pandemia por el coronavirus (Sun et al., 2021). También esta se vincula con la salud mental. Una IE más alta se asocia con una respuesta emocional y fisiológica más saludable y un menor uso de estrategias de evitación, ignorancia o distracción para hacer frente a situaciones estresantes.

Según la propuesta de Salovey et al. (1995) la variable IE presenta tres dimensiones que son atención emocional, claridad emocional y regulación emocional, que serán descritos en las líneas siguientes. La atención emocional consiste en que los individuos prestan atención a sus sentimientos y emociones. Es la capacidad en que los individuos para identificar de forma conveniente las emociones propias, así como discriminar acertadamente los valores (honestidad/sinceridad) de las emociones expresadas por sus pares (empatía).

Es una competencia que facilita expresar lo emocional de forma saludable y así mismo reconocer las emociones propias y de otros. Permite descifrar lo que transmite la expresión corporal y tonalidad de la voz (Goleman, 2005).

La claridad emocional hace referencia a como los individuos comprenden la emoción a través del empleo del conocimiento emocional adquirido con el desarrollo. Es conocer a profundidad su condición emocional. Es saber poder manejar adecuadamente sus estados emocionales en su vida cotidiana y en momentos de crisis (capacidad de autorregulación). Permite comprender el estado emocional de uno mismo, la cual facilita poder identificar con que emociones cuenta (básicas/complejas), reflexionando además de la culpa o aspectos discrepantes (Bradberry, 2012).

La regulación emocional hace referencia a creencias propias sobre las capacidades para manejar sus estados emocionales (autoconocimiento), suprimiendo los negativos y prolongando los positivos. Se basa en la regulación de lo negativo, que son amortiguadas por las emociones de tipo positivas. Suele involucrar las emociones de manera acertada, es decir, brinda respuestas para el logro de metas o aplicación de estrategias que permitirán hacer frente a situaciones demandantes o críticas (Amy, 2021). Los individuos que analizan sus emociones verían incrementados sus estados emocionales negativos si no tienen niveles adecuados de claridad y reparación emocional.

En cuanto al desempeño laboral, Campbell (1990), definió el desempeño como comportamientos o acciones significativas para lograr metas de la organización y que pueden valorarse en términos de aporte a esas metas Chiavenato (2000), señala sobre el desempeño laboral, que son comportamientos que se observan en el trabajador los cuales aportan en el logro de objetivos de una organización. Un buen desempeño en el trabajo es un pilar fundamental con el que cuenta una organización. Faria (1995), señala que el desempeño laboral de cada individuo es la expresión de la forma como se comporta frente a la responsabilidad de sus funciones y atribuciones.

Para el desempeño laboral se ha considerado tomar en cuenta las siguientes dimensiones: conducta, cumplimiento de normas, rendimiento y vinculación organizacional (Guillen, 2020). La conducta se refiere a la puntualidad, responsabilidad y el respeto que se muestra al momento de laborar. Muchas veces los valores individuales no son el punto de interés de los análisis

empíricos. Ello va a la par con la formación del individuo y los valores éticos. La ética del trabajo está relacionada por un lado con la motivación autónoma, incluida en particular la motivación intrínseca, y por otro lado con la motivación extrínseca, con la lucha por el éxito, que es el resultado del trabajo (Grabowski et al., 2021).

El cumplimiento de normas también se vincula a la dimensión anterior. Se relaciona con el cumplimiento de los roles asignados, las tardanzas, el ausentismo laboral, el cumplimiento con sus compromisos en su centro de labores, cumplimiento del reglamento interno de trabajo y del MOF. El rendimiento depende de varios factores. Se vincula a la eficacia, eficiencia y productividad que son evaluadas y exigidas por las instituciones laborales de hoy (Morikawa, 2023).

La vinculación organizacional que está referida a la identificación con la organización, el sentido de pertenencia, respeto a la organización y el realce del prestigio de la organización. La vinculación del trabajador se da cuando este se conecta con sus compañeros de trabajo, incrementan sus relaciones y se convierten en mejores colaboradores en el centro de labores (Hub, 2021).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de Investigación

La investigación fue del tipo aplicada, esta lo conforman estudios de corte original hechos para adquirir conocimiento nuevo, dirigidos en esencia hacia una aplicación práctica. Suele emplear los aportes de la investigación básica para convertir sus aportes en cuestiones operativas útiles (Concytec, 2018).

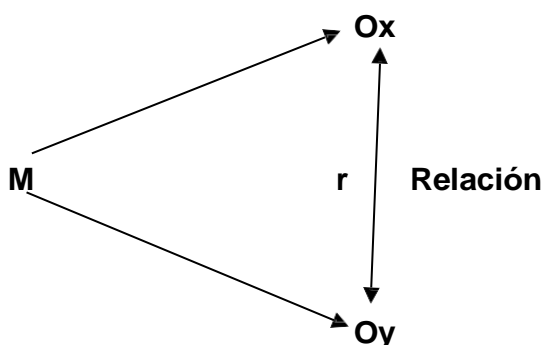
El enfoque asumido en este estudio fue el cuantitativo, este permite cuantificar las variables principales y analizar la información recolectada mediante herramientas de la estadística. Este se basa en el conteo numérico para establecer la magnitud del problema (Thomas, 2021).

##### 3.1.2 Diseño de Investigación

El diseño asumido fue no experimental, transversal y correlacional. Es no experimental, ya que no contempla la intención de controlar o manipular la variable independiente, midiendo las variables tal como se presentan, (García et al., 2021). De igual forma es transversal, ya que la información se recolecto en un solo momento del tiempo que dure el desarrollo de toda la investigación (Calderon & Alzamora, 2018).

Además, el estudio es correlacional, pues es parte de los estudios no experimentales que buscan establecer la existencia de relaciones entre las variables principales involucradas (Mar Orozco, 2020).

El estudio correlacional se muestra de la siguiente forma:



Donde:

M: muestra de estudio

Ox: variable independiente; IE

Oy: variable dependiente; desempeño laboral

r: relación entre variables principales

### 3.2 Variables y su operacionalización

Se conto con dos variables, que son las siguientes:

#### 3.2.1 Inteligencia emocional

**Definición Conceptual:** Esta referida a la capacidad de una persona de percibir, expresar, comprender y gestionar las emociones y así poder desenvolverse en la vida y protegerse de la carga emocional (Bru et al., 2021).

**Definición Operacional:** La IE fue cuantificada con el cuestionario TMMS-24 de Salovey et al. (1995), cuya versión en habla hispana lo diseño (Fernandez et al., 2004), la cual fue adaptado a nuestra realidad peruana (Martel, 2022).

**Indicadores:** La IE presenta tres dimensiones que son atención emocional, claridad emocional y regulación emocional (Martel, 2022).

**Escala de Medición:** Para la variable IE, la escala de medición utilizada fue la ordinal, ya que los valores finales de la variable son: alto (89 a 120 puntos), promedio (57 a 88 puntos) y malo (16 a 37 puntos). (Ver anexo 1).

#### 3.2.2 Desempeño laboral:

**Definición Conceptual:** Es definida como el comportamiento del evaluado que está en búsqueda de objetivos fijados, siendo una estrategia individual para el logro de objetivos y metas trazadas (Chiavenato, 2014).

**Definición Operacional:** El desempeño laboral fue medido con el cuestionario de desempeño laboral (Guillen, 2020).

**Indicadores:** La variable desempeño laboral presenta dos dimensiones que son aspectos individuales y aspectos grupales (Guillen, 2020).

**Escala de Medición:** Para la variable desempeño laboral, la escala de medición empleada fue la ordinal, ya que los valores finales de la variable son: bueno (60 a 80 puntos), regular (38 a 59 puntos) y malo (16 a 37 puntos).

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

**3.3.1 Población:** Estuvo compuesta por el personal de salud del área de cardiovascular que labora en un Hospital Nacional en Lima. Según la oficina de personal del establecimiento hospitalario, laboran 108 personas.

Se tendrá en cuenta lo siguiente:

#### **Criterios de inclusión**

- Profesionales servicio cardiovascular que laboren en el hospital al menos 6 meses
- Personal de salud que realice sus turnos regulares en el mes.
- Aquellos que acepten participar por voluntad propia en el estudio y den el consentimiento.

#### **Criterios de exclusión**

- Se excluirá al personal administrativo.
- Personal de salud que manifieste no querer ser participante.
- Personal con licencia o con permiso laboral.

Luego de considerar los criterios de selección quedaron los 108 participantes.

**3.3.2 Muestra:** Para la presente investigación se cuenta con la población finita ya señalada, por ello para el cálculo de la muestra se empleó la fórmula considerando población finita. Finalmente queda una muestra de 84.

**3.3.3 Muestreo:** Fue no probabilístico, por conveniencia, este muestreo es no probabilístico e implica contar con encuestados que sean “disponibles”

para el investigador. No existe ningún patrón en la adquisición de estos participantes; pueden ser reclutados simplemente preguntando a personas que están presentes y llegan a un determinado sitio (Daniel & Cross, 2018). Para ello se encuestará a los informantes según llegada al establecimiento sanitario.

**3.3.4 Unidad de análisis:** Fue cada personal de salud que labora en un Hospital Nacional en Lima.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica aplicada en el recojo de información del estudio fue la encuesta, esta permite abordar más fácilmente a los participantes y así recolectar mucha información en tiempos cortos de tiempo (Phillips et al., 2021).

**Variable inteligencia emocional;** el instrumento para valorar esta variable fue la escala Trait Meta-Mood Scale o TMMS-24, basado en el modelo de Salovey et al. (1995), siendo diseñado por (Martel, 2022). Está conformado por 3 dimensiones: atención, claridad y reparación, definidas en el marco teórico. Bastante conocido en el mundo por sus buenas propiedades psicométricas (validez y confiabilidad) que han hecho que clínicos y académicos lo utilicen. Su aplicación es sencilla, así como su valoración por dimensiones y total. En nuestro país ya fue empleado y existe evidencia de su aplicación y adecuación en diferentes reportes. Tiene 24 enunciados, cada uno se califica según la escala de Likert: 1=Nada de acuerdo, 2=Algo de acuerdo, 3=Bastante de acuerdo, 4=Muy de acuerdo y 5=Totalmente de acuerdo.

La validez y confiabilidad fue realizado para nuestra realidad por Martel (2022), para la validez de contenido se hizo participar a 5 jueces expertos quienes opinaron que era aplicable por unanimidad. En cuanto a la confiabilidad, se aplicó el alfa de Cronbach con un valor de 0,89, que se interpreta como fiable.

**Variable desempeño laboral;** el instrumento del desempeño laboral, fue diseñado para ser empleado en el desarrollo de investigaciones clínicas y académicas, basados en conceptos de calidad en servicios de salud, en donde el personal de salud es un actor fundamental en el impulso de la dinámica de los servicios de salud. Guillen (2020), diseño el instrumento que está constituido

por 4 dimensiones las cuales son: conducta, cumplimiento de normas, rendimiento y vinculación organizacional, que se visibilizan en 16 enunciados, cada uno se califica según la escala de Likert: 1=Nunca, 2=Casi nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre y 5=Siempre (Ver anexo 2).

En la validez de contenido participaron 5 jueces expertos quienes opinaron que era aplicable por unanimidad. En cuanto a la confiabilidad, se ejecutó el alfa de Cronbach con un valor de 0,73, que se interpreta como fiable (Guillen, 2020).

### **3.5 Procedimientos**

Ante la universidad se gestionó un documento de presentación que permitió iniciar gestiones administrativas para obtener las autorizaciones que permitieron ingresar a las instalaciones del establecimiento hospitalario y así desarrollar la investigación. Una vez obtenidas la autorización correspondiente, se coordinó con los responsables del equipo de gestión del personal del establecimiento hospitalario para coordinar las fechas de aplicación de los instrumentos, según el cronograma establecido.

Además, se pudo establecer contacto con la muestra de participantes que es el personal de salud, a los cuales se les aplicó los dos instrumentos válidos y confiables. La aplicación de los instrumentos tomo unos 20 a 25 minutos para su llenado completo. Se emplearon formularios diseñados virtualmente.

### **3.6 Métodos de análisis datos**

Fue aplicada la estadística descriptiva y luego la inferencial. Para el análisis de los datos se confecciono una matriz en una hoja de cálculo Excel donde se pondrán todos los datos recolectados en el estudio, ahí se verifico el llenado completo de todos los enunciados de ambos instrumentos, así como se procederá a asignar códigos en cada respuesta obtenida. Luego la información fue exportada al programa SPSS versión 27, donde se hizo el análisis mediante la estadística descriptiva, de donde se obtuvieron las tablas y gráficos buscando obtener frecuencias y porcentajes.



Luego se utilizó la estadística inferencial, para esto se procedió a realizar el cálculo de la prueba de normalidad para establecer cómo se distribuyen los datos, siendo estos de distribución no normal (Anexo 4), se tomó la decisión de efectuar una prueba estadística no paramétrica, para contrastar las hipótesis, que fue el Rho de Spearman.

### **3.7 Aspectos éticos**

Los principios bioéticos son lineamientos que orientan el desarrollo de estudios del área de la salud en donde los participantes son seres humanos, garantizan la transparencia de su desarrollo y respeto de las personas participantes para una conducta adecuada en la investigación (Varkey, 2021). Se aplicaron el principio de la autonomía, que enfatiza en el respeto de las decisiones propias de los informantes, estas deben ser respetadas irrestrictamente (Cantu, 2020). En ese sentido se consideró la voluntad de cada participante de decidir libremente si quiere participar, entregándole el consentimiento informado para su aprobación y firma correspondiente, sin ningún tipo de presión.

También se consideró el principio de beneficencia que pone énfasis en la búsqueda del mayor beneficio posible en favor del paciente o participante (Johnstone, 2023). Con este estudio se buscó vislumbrar las variables de estudio y que los resultados colaboren evidenciando el problema para beneficiar en un futuro a los participantes.

La no maleficencia es un principio que hace referencia a evitar el riesgo o daño en los participantes (Veatch y Guidry-Grimes, 2020). Es así que en esta investigación no se busca hacer daño a los participantes en ninguna de las etapas del desarrollo del estudio.

Finalmente, la justicia, que enfatiza en la distribución con sentido de equidad de los beneficios que hubieren (Battaglia, 2022). Para esto se trató de forma equitativa a cada uno de los participantes durante el desarrollo del mismo.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo

**Tabla 1**

*Datos sociodemográficos del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023.*

Información de los participantes	Total	
	N	%
Total	84	100,0
Edad	Mín. – Máx. 23-63 años	Media ± D.E 41,7±9,4
Genero	N	%
Femenino	54	64,3
Masculino	30	35,7
Estado civil	N	%
Soltero	31	36,9%
Conviviente	12	14,3%
Casado(a)	40	47,6%
Divorciado(a)	1	2,4%
Condición de ocupación		
Nombrado	62	73,8%
Contratado	22	26,2%
Tipo de personal	N	%
Médico	12	14,3%
Enfermero	44	52,4%
Personal de salud otros	4	4,8%
Técnicos de enfermería	24	28,6%

*Nota: Datos obtenidos del trabajo de campo*

En la tabla 1 observamos que el promedio de edad de los participantes fue 41,7 años, seguido de mínima con 23 años y máxima de 63 años, en cuanto al estado civil de los participantes hubo más casados con 47,6% (n=40), seguido de solteros con 36,9% (n=39), convivientes con 14,3% (n=12) y divorciados con 2,4% (n=1), según la condición de ocupación hubo más nombrados con 73,8% (n=62) y contratados con 26,2% (n=22) y en el tipo de personal mostro que en su mayoría fueron enfermeros con 52,4% (n=44), seguido de técnicos de enfermería con 28,6% (n=24), médicos con 14,3% (n=12) y personal de salud otros con 4,8% (n=4).

**Tabla 2**

*Inteligencia emocional del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	11	13,1	13,1	13,1
Promedio	44	52,4	52,4	65,5
Alta	29	34,5	34,5	100,0
Total	84	100,0	100,0	

*Nota:* Datos obtenidos del trabajo de campo

En la tabla 2, se muestra que en la variable IE prevaleció el valor promedio con 52,4% (n=44), seguido de alta con 34,5% (n=29) y baja con 13,1% (n=11). Entre el valor bajo y alta, acumulan un 65,5% (n=40).

**Tabla 3**

*Inteligencia emocional según dimensiones del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023.*

		N	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Atención emocional	Baja	17	20,2	20,2	20,2
	Promedio	33	39,3	39,3	59,5
	Alta	34	40,5	40,5	100,0
Claridad emocional	Bajo	9	10,7	10,7	10,7
	Promedio	39	46,4	46,4	57,1
	Alta	36	42,9	42,9	100,0
Regulación emocional	Baja	8	9,5	9,5	9,5
	Promedio	43	51,2	51,2	60,7
	Alta	33	39,3	39,3	100,0

*Nota:* Datos obtenidos del trabajo de campo

En la tabla 3, según las dimensiones, en atención emocional prevaleció el valor alto con 40,5% (n=34), seguido de promedio con 39,3% (n=33) y bajo con 20,2% (n=17), en claridad emocional el valor promedio con 46,4% (n=39), seguido de alta con 42,9% (n=36) y baja con 10,7% (n=9) y en regulación emocional el valor promedio con el 51,2% (n=43), seguido de alta con 39,3% (n=33) y baja con 9,5% (n=8).

**Tabla 4**

*Desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	6	7,1	7,1	7,1
Regular	57	67,9	67,9	75,0
Bueno	21	25,0	25,0	100,0
Total	84	100,0	100,0	

*Nota:* Datos obtenidos del trabajo de campo

En la tabla 4 observamos que en la variable desempeño laboral prevaleció el valor regular con 67,9% (n=57), seguido del valor bueno con 25% (n=21) y malo con 7,1% (n=6). Entre el valor malo y regular, acumulan un 75% (n=63).

**Tabla 5**

*Desempeño laboral según dimensiones del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023.*

		N	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Conducta	Malo	2	2,4	2,4	2,4
	Regular	54	64,3	64,3	66,7
	Bueno	28	33,3	33,3	100,0
Cumplimiento de normas	Malo	2	2,4	2,4	2,4
	Regular	26	31,0	31,0	33,3
	Bueno	56	66,7	66,7	100,0
Rendimiento	Malo	4	4,8	4,8	4,8
	Regular	38	45,2	45,2	50
	Bueno	42	50,0	50,0	100,0
Vinculación organizacional	Malo	6	7,1	7,1	7,1
	Regular	51	60,7	60,7	67,9
	Bueno	27	32,1	32,1	100,0

*Nota:* Datos obtenidos del trabajo de campo

En la tabla 5, según las dimensiones, en conducta prevaleció el valor regular con 64,3% (n=54), seguido de bueno con 33,3% (n=28) y malo con 2,4% (n=2), en cumplimiento de normas el valor bueno con 66,7% (n=56), seguido de regular con 31% (n=26) y malo con 2,4% (n=2), en rendimiento el valor bueno con 50% (n=42), seguido de regular con 45,2% (n=38) y malo con 4,8% (n=4) y en vinculación organizacional el valor regular con 60,7% (n=51), seguido de bueno con 32,1% (n=27) y malo con 7,1% (n=6).

## 4.2 Análisis inferencial

### Hipótesis general:

**Ho:** No existe una relación significativa entre inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023.

**Ha:** Existe una relación significativa entre inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023.

Regla de decisión:

Si  $p < 0,05$  se rechaza la Ho.

Si  $p > 0,05$  no rechaza la Ho.

### Tabla 6

*Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023.*

Desempeño laboral		
Inteligencia emocional	Rho de Spearman	Valor P
	0,728	0,000

*Nota:* Datos obtenidos del trabajo de campo

En la tabla 6, el p-valor fue de 0,000, se rechaza Ho, por tanto, se acepta la hipótesis alterna que señala que existe relación directa entre IE y desempeño laboral. Asimismo, el Rho de Spearman fue de 0,728, lo cual señala que la relación es positiva y de intensidad moderada, quiere decir mientras mayor sea la IE mayor es el desempeño laboral.

### Hipótesis específica 1

**H1:** Existe relación significativa entre inteligencia emocional en su dimensión atención emocional y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023.

**Ho:** No existe relación significativa entre inteligencia emocional en su dimensión atención emocional y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023.

Regla de decisión:

Si  $p < 0,05$  se rechaza la Ho.

Si  $p > 0,05$  no rechaza la Ho.

### Tabla 7

*Relación entre inteligencia emocional en su dimensión atención emocional y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023.*

Desempeño laboral		
Atención emocional	Rho de Spearman	Valor P
	0,513	0,000

*Nota:* Datos obtenidos del trabajo de campo

En la tabla 7, el p-valor fue de 0,000, se rechaza Ho, por tanto, se acepta la hipótesis alterna que señala que existe relación directa entre atención emocional y desempeño laboral. Asimismo, el Rho de Spearman fue de 0,513, lo cual señala que la relación es positiva y de intensidad moderada, quiere decir mientras mayor sea la atención emocional mayor es el desempeño laboral.



## Hipótesis específica 2

**H1:** Existe relación significativa entre inteligencia emocional en su dimensión claridad emocional y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023.

**Ho:** No existe relación significativa entre inteligencia emocional dimensión claridad emocional y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023.

Regla de decisión:

Si  $p < 0,05$  se rechaza la Ho.

Si  $p > 0,05$  no rechaza la Ho.

### Tabla 8

*Relación entre inteligencia emocional en su dimensión claridad emocional y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023.*

Desempeño laboral		
Claridad emocional	Rho de Spearman	Valor P
	0,443	0,000

*Nota:* Datos obtenidos del trabajo de campo

En la tabla 8, el p-valor fue de 0,000, se rechaza Ho, por tanto, se acepta la hipótesis alterna que señala que existe relación directa entre claridad emocional y desempeño laboral. Asimismo, el Rho de Spearman fue de 0,443, lo cual señala que la relación es positiva y de intensidad moderada, quiere decir mientras mayor sea la claridad emocional mayor es el desempeño laboral.

### Hipótesis específica 3

**H1:** Existe relación significativa entre inteligencia emocional en su dimensión regulación emocional y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023.

**Ho:** No existe relación significativa entre inteligencia emocional en su dimensión regulación y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023.

Regla de decisión:

Si  $p < 0,05$  se rechaza la Ho.

Si  $p > 0,05$  no rechaza la Ho.

### Tabla 9

*Relación entre inteligencia emocional en su dimensión regulación emocional y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023.*

Desempeño laboral		
Claridad emocional	Rho de Spearman	Valor P
	0,421	0,000

*Nota:* Datos obtenidos del trabajo de campo

En la tabla 9, el p-valor fue de 0,000, se rechaza Ho, por tanto, se acepta la hipótesis alterna que señala que existe relación directa entre regulación emocional y desempeño laboral. Asimismo, el Rho de Spearman fue de 0,421, lo cual señala que la relación es positiva y de intensidad moderada, quiere decir mientras mayor sea la regulación emocional mayor es el desempeño laboral.

## V. DISCUSIÓN

En el estudio ya concluido, se encontró como hallazgo en relación al sexo, que predominan los participantes de sexo femenino con 64,3%, el restante 35,7% corresponde al masculino. Estos resultados coinciden con los de Torres-Lévano (2021), en donde el sexo femenino fue más frecuente y represento un 90%, también con el de Torres et al. (2021), donde el sexo femenino predomino con un 60%, así mismo con el de Najimi et al. (2021), donde el 87,5% de la muestra fueron informantes femeninos y el 21,5% masculinos. Finalmente, en el estudio de Ma et al. (2022), el sexo femenino represento un 88,9% (n=684) del total.

En cuanto al estado civil en su mayoría los participantes son casados representando estos un 40%. Esto coincide con el estudio de Malik et al. (2019), donde los casados representan un 57,4% y los solteros 42,6%. En el caso del estudio de Torres-Lévano (2021), también hubo más participantes casados con un 45%. Por otro lado, en cuanto al tipo de profesional, en su mayoría son enfermeros con 44%, esto es similar a lo encontrado por Ma et al. (2022), en donde los enfermeros representan el 43,17%, seguido de técnicos con 24,32%, médicos 19,25% y otros 13,26%. En cambio, en el estudio de Malik et al. (2019), hubo más médicos con 38,3%, seguido de enfermeros con 32,6% y farmacéuticos con 29,1%.

En la variable IE prevaleció el valor promedio con 52,4% (n=44), seguido de alta con 34,5% (n=29) y baja con 13,1% (n=11). La IE es crucial para que un individuo sepa actuar en momentos de alta exigencia emocional. Estos hallazgos coinciden con los de Torres et al. (2021), quienes señalaron que en IE prevaleció el nivel medio (67,2%), seguido de alto (28%) y bajo (4,8%). Enfatizan en que la IE es el camino para establecer y mantener relaciones sociales y profesionales positivas en un entorno solidario. Alfaro (2020), señala en su estudio que la IE tuvo un nivel alto con 90,7% y medio con 9,3%. Resalta que es muy importante para optar por las mejores estrategias de afrontamiento ante el estrés y situaciones exigentes, ello es una habilidad blanda muy importante en diversos tipos de trabajadores, especialmente aquellos que están expuestos a una alta carga de estrés laboral, como es el caso del personal sanitario.

Por otro lado, Chávez (2022), señala que la IE fue buena con 62,8%, seguido de regular con 35,9% y deficiente con 1,3%. Estos resultados muestran que la IE desde la percepción del profesional de salud es bueno, además de señalar que es fundamental desarrollar las habilidades blandas del trabajador, para adquirir una eficaz IE que repercuta en una atención de calidad al usuario. Así mismo Khraim (2023), señala que los enfermeros disfrutaban de una mayor IE que los médicos y el personal administrativo. Esto permite que el enfermero controle y comprenda sus propias emociones, ello les permite tomar medidas para controlar sus reacciones y actuar.

A diferencia de los resultados de este estudio, Ma et al. (2022), señalan que la IE entre el personal del hospital y su capacidad de atención humanística fue baja. Los hallazgos sugieren capacitación y educación en el servicio por parte de las instituciones de atención médica para mejorar la IE del personal de atención médica. Entre los profesionales de la salud, la IE es un rasgo y una habilidad necesarios. Zaman et al. (2019), encontró que 50,8% de los participantes obtuvieron una buena puntuación en IE. Resaltan que aquellos con IE alta, es decir con capacidad para relacionarse con los demás, comprenderlos y ser lo suficientemente flexible, para hacer frente con éxito a las demandas laborales, es una característica que debe tener un trabajador para un mejor desempeño y éxito en sus labores.

También Najimi et al. (2021), señalan que la IE tuvo un nivel aceptable. Resaltan que la IE es un factor importante para un liderazgo eficaz en las profesiones de atención médica y necesitan mayor exploración y discusión. Por tanto, la IE es uno de los componentes importantes que debe abordarse en las capacitaciones, ello ayudara a una mejor productividad en cualquier organización, especialmente en las organizaciones de atención en salud.

En cuanto al desempeño laboral prevaleció el valor regular con 67,9% (n=57), seguido del valor bueno con 25% (n=21) y malo con 7,1% (n=6). El desempeño de un trabajador es clave en una institución, pues ayuda a alcanzar las metas establecidas en base a los objetivos organizacionales. Ante ello, Torres et al. (2021), señalaron que en el desempeño laboral prevaleció el nivel bueno (70,4%), seguido de excelente (19,2%) y deficiente (10,4%). El valor bueno equivale en este estudio a un valor medio. Resaltan además que el desempeño de los empleados puede permitir florecer una atmósfera

innovadora. Por el contrario, puede también acompañarse de un clima organizacional tóxico y sin liderazgo. La rotación de empleados de alto rendimiento también puede afectar negativamente el rendimiento de una organización. Alfaro (2020), indicó que el desempeño laboral de sus trabajadores fue alto con 67,1% y medio con 32,9%. Resalta que las opiniones positivas sobre el trabajo y la innovación en organizaciones con diseños centrados en los empleados contribuyen positivamente al desempeño laboral.

Se difiere con los resultados de Chávez (2022), quien señala que el desempeño laboral fue bueno con 65,4%, seguido de regular con 33,3% y deficiente con 1,3%. El equipo que lidera la gestión del personal, debe enfatizar en capacitar y empoderar al personal de salud, para que así tenga un mayor compromiso y desempeño en sus labores. Zaman et al. (2019), encontró que el 60,6% de los participantes tuvo un desempeño satisfactorio. Resaltan que, para la mejora del desempeño de los trabajadores, se debe considerar y trabajar el concepto de IE y su aplicación en el sistema de salud, tan necesario para la eficacia de una organización. Finalmente, sobre este punto, Najimi et al. (2021), en los resultados de su investigación mostraron que el desempeño laboral del grupo de estudio fue de un 86,91%. La puntuación media muestra que los trabajadores de la salud obtuvieron buenos resultados, los cuales dependen y se asocia a la IE.

En cuanto a la hipótesis general, hubo relación significativa entre inteligencia emocional y desempeño laboral ( $Rho=0,728$  y nivel de significancia  $p<0,05$ ). Una mayor IE del personal de salud, se expresa en un mayor desempeño de estos. Estos resultados coinciden con los de Chávez B (2022), quien señala que entre las variables principales hubo relación significativa ( $p<0,05$ ). Si bien en IE y desempeño laboral prevalecieron los valores buenos con 62,8% y 65,4%, se sugiere realizar estrategias que permitan hacer un seguimiento al desempeño de cada trabajador, así como educar a estos en temas de habilidades blandas, trabajo en equipo, entre otros, para que así tengan mayores herramientas para desenvolverse en con sus pares y pacientes durante la actividad laboral. Del mismo modo coincidimos con los resultados de Alfaro (2020), quien indicó que entre ambas variables hubo relación significativa que se expresa con un  $p<0,05$ . Enfatiza que se debe seguir trabajando en la formación del trabajador de salud, para que así sepa manejarse dentro del grupo

y pueda dar aportes en favor de la organización. Una buena IE y desempeño en las labores, incrementa la satisfacción del trabajador, además de su rendimiento.

Así mismo Torres et al. (2021), señala que las variables presentan una estrecha relación entre sí, ya que evidencia un  $p < 0,05$ . La IE fue media y el desempeño alto. Las áreas de gestión de talento humano o recursos humanos, deben trabajar por optimizar el manejo emocional para que así el personal de salud asuma retos y sepa sobrellevar el ritmo de las actividades laborales. En la misma línea otros autores también resaltan la relación significativa de las variables IE y desempeño laboral, así tenemos a Ustua (2021), quien señala que hubo relación entre IE y desempeño laboral ( $p < 0,05$ ), resalta que se debe poner énfasis en el desenvolvimiento del trabajador de salud, el cual, forma parte de un equipo de salud, que debe alinearse a la cultura organizacional de la institución.

Khraim (2023), en sus hallazgos señala que la IE tiene un efecto estadísticamente significativo en el desempeño laboral ( $p < 0,05$ ). La cultura organizacional refleja la visión de los empleados y la dinámica de la organización. El equipo de gestión de personal institucional, debe trabajar en optimizar dicha dinámica que debe estar alineada a las metas institucionales. Zaman et al. (2019), quien señalo que hubo relación entre las variables principales, resaltando que la IE tiene un efecto positivo en el desempeño del personal. Los hallazgos y recomendaciones del estudio deben servir como base para fortalecer el trabajo institucional.

También Najimi et al. (2021), señalaron que se debe apuntar en trabajar más en IE, ya que ello ayuda a mejorar el desenvolvimiento y desempeño del servidor de la salud. Resaltan que los conocimientos y habilidades de los prestadores de servicios de salud y cuidadores, en el campo de la IE son componentes necesarios. Finalmente, a diferencia de nuestros resultados, Torres-Lévano (2021), encontró que no hubo relación significativa entre las variables IE y desempeño laboral ( $p > 0,05$ ). Resalta que se debe incidir en el componente intrapersonal del trabajador de la salud a través de un fortalecimiento de la identidad y compromiso institucional.

Como vemos, la evidencia señalada resalta el vínculo entre los constructos IE y desempeño laboral, además de resaltar que las organizaciones deben fortalecer sus áreas de gestión de personal en todos los niveles, además

de diseñar estrategias que permitan tener un personal más integrado al trabajo en equipo, más comprometido con los objetivos instituciones, más satisfechos en lo laboral y más productivos en sus labores.

En la primera hipótesis específica, hubo relación significativa entre la dimensión atención emocional y desempeño laboral ( $Rho=0,513$  y  $p<0,05$ ). La atención emocional hace referencia a saber identificar de forma conveniente las emociones propias, así como las expresadas por sus pares (tener empatía). Los hallazgos encontrados en este estudio son similares a los de Ustua (2021), quien en empatía y desempeño laboral encontró relación significativa ( $p=0.008$ ). resalta que el trabajador es un pilar fundamental en la dinámica de una organización, por ello se debe orientarlo de forma permanente. También Chávez B (2022), en su estudio encontró relación significativa entre empatía y desempeño laboral ( $p<0,05$ ). Enfatiza en desarrollar habilidades blandas en el trabajador, para adquirir una eficaz IE. Agrega que las instituciones deben reflexionar y actuar para tener trabajadores con mayores herramientas para lograr una buena convivencia laboral que se exprese en una mayor performance de estos.

En la segunda hipótesis específica hubo relación significativa entre la dimensión claridad emocional y desempeño laboral ( $Rho=0,443$  y  $p<0,05$ ). La claridad emocional hace referencia a como los individuos comprenden su condición emocional, permitiéndoles ello manejar adecuadamente sus estados emocionales, es decir, tienen capacidad de autorregulación. Los resultados encontrados, coinciden con los de Chávez (2022), quien reportó que la autorregulación se vincula de forma significativa con la variable desempeño ( $p<0,05$ ). Resaltan el seguimiento del desenvolvimiento y adaptación de cada trabajador, se les debe apoyar con inducciones y capacitaciones. No coincide los hallazgos con los de Alfaro (2020), quien manifiesta que no existe relación significativa entre la autorregulación y el desempeño laboral ( $p>0,05$ ). Enfatiza que las organizaciones de salud deben incluir programas de IE en los planes de evaluación y formación del personal sanitario. Ello ayudara a que estos puedan insertarse adecuadamente en la dinámica institucional.

Finalmente, en este punto, Malik et al. (2019), señalan que el equilibrio entre la vida laboral y personal tuvo una relación estadísticamente significativa ( $p<0,001$ ) con la gestión de las emociones, la empatía y la motivación. En esta

parte la claridad emocional es fundamental para saber autorregularnos en diferentes escenarios y situaciones.

En la tercera hipótesis específica hubo relación entre la dimensión regulación emocional y desempeño laboral ( $Rho=0,421$ ). Es fundamental que un trabajador que este inmerso en un grupo social laboral, regule sus emociones, es decir sepa conocerse a sí mismo y tenga control de sí al momento de actuar.

En su dinámica de desempeño. Se debe buscar suprimir los aspectos negativos y prolongar los positivos Resultados igual al nuestro lo obtuvo Chávez B (2022), quien en su investigación encontró vínculo entre regulación emocional (autoconocimiento) y el desempeño laboral ( $p<0,05$ ). Resalta que se debe educar al trabajador para que así conozca más sobre la organización y se comprometa más con ella, así podrá desempeñarse mejor. Por otro lado, Ustua (2021), señala que no se vincula la regulación emocional (autoconocimiento) y el desempeño laboral ( $p=0,187$ ).

En ambos casos, el saber regular las emociones (autoconocimiento), brinda respuestas para el logro de metas o aplicación de estrategias que permitirán hacer frente a situaciones demandantes. Como vemos, es necesario seguir educando y guiando al trabajador de salud, ya que este es un elemento pilar para el funcionamiento de una institución. Un trabajador que conoce los ideales de su institución y su historia, estará más comprometido con ella.

Además, debe tener este un manejo de herramientas que le permitan poder adaptarse al trabajo en equipo, por ejemplo, es fundamental que maneje una buena IE, lo cual le permitirá interactuar con sus colegas pares y pacientes, en distintos escenarios y situaciones que puedan demandar desafíos. Solo así podrá comprometerse con la institución, tener mayor satisfacción laboral y ello deberá expresarse en un mejor desempeño.

Por ello es fundamental seguir generando evidencia científica sobre el tema, ya que ello permitirá seguir reflexionando sobre este tema crucial para las organizaciones de salud que buscan cada día ser más eficientes y dar un mejor servicio, y eso pasa por tener un personal de salud óptimo en todos los sentidos.



## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera:**

Existe una relación directa y de intensidad moderada entre inteligencia emocional y desempeño laboral.

### **Segunda:**

Existe una relación directa y de intensidad moderada entre atención emocional y desempeño laboral.

### **Tercera:**

Existe una relación directa y de intensidad moderada entre claridad emocional y desempeño laboral.

### **Cuarta:**

Existe una relación directa y de intensidad moderada entre regulación emocional y desempeño laboral.

## VII. RECOMENDACIONES

- En base a los hallazgos de este estudio, se sugiere al equipo de gestión del establecimiento hospitalario, velar por el desarrollo del personal de salud que ahí labora. Diseñando programas que involucren la participación de áreas como gestión del talento humano (recursos humanos), jefaturas y equipo de psicólogos, para brindarles herramientas que permitan optimizar sus habilidades blandas, habilidades para trabajo en equipo y manejo de su IE. Ello será fundamental para que estos puedan adaptarse mejor al entorno laboral, y tengan una mayor productividad en favor de los objetivos institucionales. Se debe velar además por el cuidado de la salud mental del personal de salud, basado en la Guía Técnica para el Personal de la Salud señalada en la Resolución Ministerial N° 180-2020-MINSA, la cual debe adaptarse y aplicarse no solo en casos de emergencias sanitarias.
- Se sugiere al equipo de gestión de personal del establecimiento de salud que los trabajadores de salud son individuos que tienen sentimientos y emociones, para ello se les debe brindar herramientas para que el trabajador sepa afrontar el estrés o situaciones de desafíos que suelen presentarse, así como su capacidad empática para brindar atención emocional, en el establecimiento de salud.
- Se sugiere a los jefes de servicios que deben trabajar más en el aspecto de comunicación interna con el personal que están a cargo, así se podrán identificar problemas específicos en personas que ahí laboran, y darles la atención oportuna en caso amerite ello. El trabajador debe manejar adecuadamente sus estados emocionales en su vida cotidiana y en momentos de crisis, es decir tener capacidad de autorregulación que le permita un mejor desempeño en sus labores.
- Se sugiere al jefe de gestión del talento de la institución de salud que debe motivar y reconocer al personal de salud que destaque por su compromiso y aportes. Así mismo debe capacitarlos en aspectos de la regulación emocional

que hace referencia a las capacidades para manejar sus estados emocionales (autoconocimiento), suprimiendo los aspectos negativos y prolongando los positivos, solo así podrá involucrarse adecuadamente en la dinámica institucional y mostrar un mejor desempeño en las actividades que se les señalen.

## REFERENCIAS

- Alfaro H. (2020). *Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay, 2022* [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96969/Alfaro\\_CHD-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96969/Alfaro_CHD-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Amy J. (2021). *Emotional Intelligence* (Wiley (ed.)).
- Bar-On R. (1997). *Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical Manual*. Multi-Health System.
- Battaglia L. (2022). *Bioetica*. Editrice Bibliografica.
- Bradberry T. (2012). *Inteligencia emocional 2.0* (Conecta (ed.)).
- Bru L, Martí M, Merino C, & Cervera, J. (2021). Emotional intelligence measures: A systematic review. *Healthcare (Switzerland)*, 9(12), 36. <https://doi.org/10.3390/healthcare9121696>
- Calderon J, & Alzamora L. (2018). Diseño de investigación para tesis de Posgrado. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 7(2), 71-76. <http://revistas.uigv.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/660/581>
- Calle-Ramírez X, Hernández R, Olaya C, Tarrillo S, Escobedo F, Ponce J, & Saavedra M. (2023). Emotional intelligence in times of COVID-19: a comparative study in peruvian universities. *Revista de Gestao Social e Ambiental*, 17(3), e03370. <https://doi.org/10.24857/rgsa.v17n3-008>
- Campbell J. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. En Consulting Psychologists Press (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*.
- Cantu P. (2020). *Bioetica e investigacion en salud* (4ª ed.). Editorial Trillas.
- Cao Y, Gao L, Fan L, Jiao M, Li Y, & Ma Y. (2022). The Influence of Emotional Intelligence on Job Burnout of Healthcare Workers and Mediating Role of Workplace Violence: A Cross Sectional Study. *Front Public Health*, 10(1), 1-11. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.892421>
- Cavaness K, Picchioni A, & Fleshman J. (2020). Linking Emotional Intelligence to Successful Health Care Leadership: The Big Five Model of Personality. *Clinics in Colon and Rectal Surgery*, 33(4), 195-203.

<https://doi.org/10.1055/s-0040-1709435>

- Chavez B. (2022). *Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022*. [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101924>
- Chiavenato I. (2000). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones* (10ª ed.). Mc Graw Hill.
- Chiavenato I. (2014). *Comportamiento organizacional* (3ª ed). McGraw-Hill Interamericana.
- Concytec. (2018). *Glosario de términos*. Concytec. [https://doi.org/10.1787/agr\\_outlook-2012-13-es](https://doi.org/10.1787/agr_outlook-2012-13-es)
- Cruzalegui, P., Cochan, S., Alomia, D., & Geraldo, L. (2021). Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal Asistencial de la Clínica San Juan de Dios. *Revista Científica Pakamuros*, 9(4), 96-107. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i4.240>
- Dacre L, & Qualter P. (2018). *An introduction to emotional intelligence* (1era ed.). The British Psychological Society.
- Daniel W, & Cross Ch. (2018). *Biostatistics: A Foundation for Analysis in the Health Sciences*. (11ª ed.). Wiley. <https://doi.org/10.2307/2533362>
- De Faria F. (1995). *Desarrollo Organizacional: Enfoque Integral* (Limusa).
- Fernandez P, Extremera N, & Ramos N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological Reports*, 94(3), 751-755. <https://doi.org/10.2466/pr0.94.3.751-755>
- García J, Jimenez F, Arnaud M, Ramírez Y, & Lino L. (2021). *Introducción a la metodología de la investigación en ciencias de la salud* (2ª ed.). Editorial Formacion Alcala.
- Goleman D. (1995). *Emotional Intelligence* (p. 352). Bantam Books.
- Goleman D. (2005). *Emotional Intelligence*.
- Gottfredson R, & Becker W. (2023). How past trauma impacts emotional intelligence: Examining the connection. *Frontiers in Psychology*, 14, 1-22. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1067509>
- Grabowski D, Chudzicka, A., & Stapor K. (2021). Relationships between work ethic and motivation to work from the point of view of the self-determination theory. *PloS one*, 16(7), e0253145.

<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0253145>

- Guillen M. (2020). *Clima organizacional en el desempeño laboral de enfermeras de un hospital nivel II-2 MINSA de Abancay, 2022* [Tesis maestria. Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97043/Guillen\\_RM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97043/Guillen_RM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Hub B. (2021). *Teamwork Really Works! Understanding Employer-Employee Relationships Money Matters for Kids Grade 3 Economics*. Speedy Publishing LLC.
- Johnstone MJ. (2023). *Bioethics. A Nursing Perspective* (8<sup>a</sup> ed.). Elsevier Health Sciences.
- Karimi, L., Leggat, S. G., Bartram, T., Afshari, L., Sarkeshik, S., & Verulava, T. (2021). Emotional intelligence: predictor of employees' wellbeing, quality of patient care, and psychological empowerment. *BMC Psychology*, 9(1), 1-14. <https://doi.org/10.1186/s40359-021-00593-8>
- Khraim H. (2023). The impact of emotional intelligence on job performance at private hospitals: The moderating role of organizational culture. *Problems and Perspectives in Management*, 21(1), 459-470. [http://dx.doi.org/10.21511/ppm.21\(1\).2023.39](http://dx.doi.org/10.21511/ppm.21(1).2023.39)
- Lee B, Ling M, Boyd L, Olsson C, & Sheen J. (2023). The prevalence of probable mental health disorders among hospital healthcare workers during COVID-19: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Affective Disorders*, 330, 329-345. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2023.03.012>
- Lin D, Liebert C, Tran J, Lau J, & Salles A. (2016). Emotional Intelligence as a Predictor of Resident Well-Being. *Journal of the American College of Surgeons*, 223(2), 352-358. <https://doi.org/10.1016/j.jamcollsurg.2016.04.044>
- Ma J, Peng W, & Pan J. (2022). Investigation into the correlation between humanistic care ability and emotional intelligence of hospital staff. *BMC Health Services Research*, 22(1), 1-18. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08227-4>
- Malik M, Haider Z, & Hussian A. (2019). Perceived Emotional Intelligence, Work Life Balance and Job Satisfaction among Healthcare Professionals in Pakistan. *Int.J. Pharm. Res. Allied Sci.*, 8(2), 80-86.

- <https://ijpras.com/article/perceived-emotional-intelligence-work-life-balance-and-job-satisfaction-among-healthcare-professionals-in-pakistan>
- Mar Orozco C. (2020). *Metodología de la investigación. Métodos y técnicas*. Editorial Patria.
- Martel Y. (2022). *Inteligencia emocional y trabajo en equipo de los profesionales de un Centro materno infantil de Carabayllo, 2022* [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95369>
- McNulty J, & Politis Y. (2023). Empathy, emotional intelligence and interprofessional skills in healthcare education. *Journal of Medical Imaging and Radiation Sciences*, 54(2), 238-246. <https://doi.org/10.1016/j.jmir.2023.02.014>
- Morikawa M. (2023). Compliance costs and productivity: an approach from working hours. *Journal of Regulatory Economics*, 63(3), 117-137. <https://doi.org/10.1007/s11149-023-09460-3>
- Najimi A, Doustmohamadi P, & Omid A. (2021). The relationship between emotional intelligence, social responsibility, and job performance in health service providers. *J Educ Health Promot*, 20, 6. <https://doi.org/10.4103/jehp.jehp>
- Nowrouz B, Sithamparanathan G, Nadesar N, Gohar B, & Ott M. (2022). Factors associated with work performance and mental health of healthcare workers during pandemics: a systematic review and meta-analysis. *Journal of Public Health (United Kingdom)*, 44(4), 731-739. <https://doi.org/10.1093/pubmed/fdab173>
- Persich M, Smith R, Cloonan S, R, W., Strong M, & Killgore W. (2021). Emotional intelligence training as a protective factor for mental health during the COVID-19 pandemic. *Depression and Anxiety*, 38(10), 1018-1025. <https://doi.org/10.1002/da.23202>
- Petrides K, & Furnham A. (2001). Trait emotional intelligence: Psychometric investigation with reference to established trait taxonomies. *European Journal of Personality*, 15(6), 425-448. <https://doi.org/10.1002/per.416>
- Phillips, A. W., Durning, S. J., & Artino, A. R. (2021). *Survey methods for medical and health professions education*. Elsevier.
- Ramos-Vera, C., Saavedra, G. T., Crisostomo, E. H., Barrientos, A. S., &

- Saldarriaga, J. V. (2022). Network analysis of the domains of Emotional Intelligence and Burnout dimensions in Peruvian teachers. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 21(1)(59), 29-52. <https://doi.org/10.25115/ejrep.v21i59.6270>
- Regalado, M., Lazo Parinango, S., Villena Munguia, D., & Medina Gamero, A. (2022). Inteligencia emocional y reacciones psicofisiológicas en el ámbito de los profesionales de la salud. *Atención Primaria Práctica*, 4(4), 100153. <https://doi.org/10.1016/j.appr.2022.100153>
- Saha S, Das R, Lim W, Kumar S, Malik A, & Chillakuri B. (2023). Emotional intelligence and leadership: insights for leading by feeling in the future of work. *International Journal of Manpower*, 44(4), 671-701. <https://doi.org/10.1108/IJM-12-2021-0690>
- Salovey P, & Mayer J. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211. <https://doi.org/10.2190/dugg-p24e-52wk-6cdg>
- Salovey P, Mayer J, Goldman S, Turvey C, & Palfai T. (1995). *Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale*. American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10182-006>
- Saragih, I. D., Tonapa, S. I., Saragih, I. S., Advani, S., Batubara, S. O., Suarilah, I., & Lin, C. J. (2021). Global prevalence of mental health problems among healthcare workers during the Covid-19 pandemic: A systematic review and meta-analysis. *International Journal of Nursing Studies*, 121, 1-27. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2021.104002>
- Sun H, Wang S, Wang W, Han G, Liu Z, Wu Q, & Pang X. (2021). Correlation between emotional intelligence and negative emotions of front-line nurses during the COVID-19 epidemic: A cross-sectional study. *Journal of Clinical Nursing*, 30(3-4), 385-396. <https://doi.org/10.1111/jocn.15548>
- Thomas C. (2021). *Research Methodology and Scientific Writing* (2<sup>a</sup> ed.). Springer Nature.
- Torres-Levano G. (2022). *Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal asistencial del servicio de medicina física de un hospital de Cajamarca, 2021. [tesis maestría]*. Lima-Peru [Universidad Norbert Wiener]. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/7653>
- Torres E, Coral M, Fretel N, & Ramirez I. (2021). Inteligencia emocional



- y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. *Vive Revista de Investigación en Salud*, 4(10), 64-71. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i10.76>
- Traverso R, Aguirre J, Talavera J, & Palomino J. (2023). Inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento del estrés en trabajadores de la salud. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 23(3), 46-56. <https://doi.org/10.1177/2055102920970416>
- Ustua J. (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores del centro de salud Metropolitano - Abancay 2020. [tesis maestría]*. Lima-Perú: [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57373>
- Varkey B. (2021). Principles of Clinical Ethics and Their Application to Practice. *Medical Principles and Practice*, 30(1), 17-28. <https://doi.org/10.1159/000509119>
- Veatch, R. M., & Guidry-Grimes, L. K. (2020). *The basics of bioethics* (4<sup>a</sup> ed.). Routledge.
- White B, & Quinn J. (2023). Personal Growth and Emotional Intelligence: Foundational Skills for the Leader. *Clinics in Sports Medicine*, 42(2), 261-267. <https://doi.org/10.1016/j.csm.2022.11.008>
- World Health Organization. (2022). *WHO and ILO call for new measures to tackle mental health issues at work*. WHO. <https://www.who.int/europe/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>
- Zaman N, Naz K, Zaman F, Zaman K, & Rahman S. (2019). Role of emotional intelligence in job performance of healthcare providers working in public sector hospitals of Pakistan. *J Mind Med Sci.*, 8, 10-11. <https://scholar.valpo.edu/jmms/vol8/iss2/11/>

## Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Inteligencia emocional	Esta referida a la capacidad de una persona de percibir, expresar, comprender y gestionar las emociones y así poder desenvolverse en la vida y protegerse de la carga emocional (Bru et al., 2021).	La IE será cuantificada con el cuestionario TMMS-24 la cual fue adaptado a nuestra realidad peruana (Martel, 2022).	Atención emocional	-Atención a los sentimientos -Preocupación por los sentimientos -Pensar en las propias emociones -Prestar atención al estado de animo -Pensar de forma constante en el estado de animo -Prestar atención a como se siente uno	Ordinal  alta (89 a 120 puntos)  promedio (57 a 88 puntos)  baja (16 a 37 puntos)
			Claridad emocional	-Claridad en los sentimientos propios -Saber definir sus sentimientos -Saber cómo se siente -Darse cuenta de sus sentimientos -Expresar como se siente -Comprensión de sus sentimientos	
			Regulación emocional	- Sentir optimismo ante la tristeza -Pensar en cosas agradables al sentirse mal -Pensar en placeres de la vida cuando se está triste -Pensar positivamente cuando se sienta mal -Actuar calmadamente -Esfuerzo por tener un buen estado de animo -Manifestación de energía y vigor -Calmarse cuando sienta enfado	
V2: Desempeño laboral	Es definida como el comportamiento del evaluado que está en búsqueda de objetivos fijados, siendo una estrategia individual para el logro de objetivos y metas trazadas (Chiavenato, 2014)	El desempeño laboral será medido con el cuestionario de desempeño laboral (Guillen, 2020).	Conducta	-Ser puntual -Ser responsable -Mostrar respeto	Ordinal  bueno (60 a 80 puntos)  regular (38 a 59 puntos)  malo (16 a 37 puntos)
			Cumplimiento de normas	-Cumplir roles laborales -Llegar tarde -Ausentismo -Cumplimiento de acuerdos/compromisos -Cumplir reglamento interno -Cumplimiento de MOF	
			Rendimiento	-Eficacia -Eficiencia -Productividad	
			Vinculación organizacional	-Identificarse con la organización -Sentido de pertenencia -Respeto a la organización -Resaltar el prestigio de la organización	

## **Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos**

### **I. PRESENTACIÓN**

Saludos, soy estudiante de maestría de la UCV y estoy realizando un estudio para evaluar inteligencia emocional y desempeño del personal que labora acá, pido su colaboración con ciertos datos que les será solicitado, señalando que la información que brinde será confidencial.

### **II.DATOS GENERALES**

**Edad en años: ....**

**Sexo:**

Femenino (...)

Masculino (...)

**Estado Civil:**

Soltero(a) (...)

Casado (...)

Conviviente (...)

Divorciado(a) (...)

**Tipo de personal:**

Medico (...)

Enfermero (...)

Psicólogo (...)

Personal de salud otros (...)

Técnicos de salud (...)

**Condición laboral**

Nombrado (...)

Contratado (...)

**Lugares de trabajo**

Solo 1 (...)

Mas de uno (...)

### **III. CUESTIONARIOS**

**Instrumento 1: TMMS-24-Inteligencia emocional – Elaborado por Martel Y, 2022.**

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

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

24.	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.					
-----	---	--	--	--	--	--

**Instrumento 2: Instrumento desempeño laboral – Elaborado por Guillen M, 2020**

1. Nunca
2. Casi Nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>CONDUCTA</b>						
1.	¿La responsabilidad es esencial para el cumplimiento de metas institucionales?					
2.	¿La puntualidad es signo de compromiso institucional del trabajador?					
3.	¿El respeto garantiza que las interrelaciones entre trabajadores sean optimas?					
<b>CUMPLIMIENTO DE NORMAS</b>						
4.	¿El cumplimiento de roles de trabajo garantiza el funcionamiento correcto de la organización?					
5.	¿Las tardanzas de los trabajadores son frecuentes en su servicio evitando el desenlace adecuado de las funciones asignadas?					
6.	¿El ausentismo es un indicador negativo frecuente en su área de trabajo y que impide el cumplimiento de los objetivos institucionales?					
7.	¿Se cumple los acuerdos y compromisos de trabajo que por consenso se tiene en el área donde trabaja?					
8.	¿Existe en su organización un reglamento interno que facilita un orden y jerarquía para favorecer la disciplina laboral interna?					
9.	¿El personal tiene conocimiento del Manual de organización y funciones para desarrollarlo en forma eficiente?					

<b>RENDIMIENTO</b>						
10.	¿El personal busca trabajar con eficacia, es decir lograr alcanzar las metas de la institución?					
11.	¿La eficiencia como logro de alcanzar las metas con el menor uso de recursos es habitual en su organización?					
12.	¿La productividad que genera su servicio contribuye al logro de objetivos institucionales?					
<b>VINCULACIÓN ORGANIZACIONAL</b>						
13.	¿Las enfermeras de su área logran con su trabajo identificarse con la institución, mediante un trabajo optimizado para el logro de metas institucionales?					
14.	¿Existe sentido de pertenencia hacia la institución en la que labora evidenciándose en el desempeño de labores en forma óptima?					
15.	¿Hay un respeto a la institución mediante el trabajo bien cumplido, y un adecuado comportamiento en horarios laborales?					
16.	¿Su servicio busca realzar el prestigio de la institución mediante su trabajo bien realizado y la satisfacción del usuario?					

## **Anexo 3. Consentimiento Informado**

### **Consentimiento Informado**

Título de la investigación: Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023.

Investigador (a) (es): Franco Rojas, Fiorella

Propósito del estudio Le invitamos a participar en la investigación titulada “Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado de la maestría de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación. El estudio aportara al establecimiento hospitalario sugerencias para optimizar mejoras en la inteligencia emocional y desempeño de los mismos.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023”. 2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de pasadizos de la institución. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Franco Rojas, Fiorella, email: acuarela34@hotmail.com y Docente asesor Huauya Leuyacc, Maria Elena email:

.....

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

..... Fecha y hora:

.....



#### Anexo 4. Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	,282	84	,000
Desempeño laboral	,379	84	,000

#### Prueba de hipótesis

Para identificar la prueba estadística y demostrar la relación significativa entre las variables se efectuó la prueba de normalidad, se empleó la prueba de Kolmogórov-Smirnov por contar con una muestra mayor a 50, se sugieren las siguientes hipótesis:

H0: Los datos siguen una distribución normal.

Ha: Los datos no siguen una distribución normal

El nivel de confianza es de 95% y un error del 5% con los hallazgos obtenidos se realizó los siguientes criterios de decisión:

Si  $p < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula

Si  $p \geq 0,05$  se rechaza la hipótesis nula

#### Interpretación:

Los resultados señalan un nivel de significancia de  $0,00 < 0,05$  esto reafirma que los datos no cuentan con distribución normal, por esto la prueba efectuada para medir la relación entre las variables principales será el Rho de Spearman.

## Anexo 5: Carta de presentación

**POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Escuela de Posgrado*

Lima S/L, 4 de octubre del 2023

N°Carta P. 0126 – 2023-2 EPG – UCV LE

**SEÑOR(A)**  
Jefe del servicio de programa Atención Domiciliaria

**Asunto:** Carta de Presentación del estudiante **Fiorella I. Franco Rojas**.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **Fiorella I. Franco Rojas**,  
identificado(a) con DNI N.10651154 y código de matrícula N° 7002855067 ; estudiante del Programa de Maestría en gestión Pública quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación tesis

**Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,

  
Dña. **Teresa Narvaes Aranibar**  
Jefa de la Unidad de Posgrado  
UCV - Lima Este

  
D. **JOSE PALACIOS LEON**  
Jefe del Servicio de  
Atención y Atención Primaria  
C.V. - UCV - Lima Este  
RIGAI - LESALUD

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax: (+511) 202 4343  
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Larigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.

## Anexo 6. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Enfoque/tipo o/diseño	Técnica/instrumento
<p><b>Problema general:</b> ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> -¿Qué relación existe entre inteligencia emocional dimensión atención y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023? -¿Qué relación existe entre inteligencia emocional dimensión claridad y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023? -¿Qué relación existe entre inteligencia emocional dimensión regulación y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> -Determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> -Indicar la relación que existe entre inteligencia emocional dimensión atención y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023. -Identificar la relación que existe entre inteligencia emocional dimensión claridad y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023. -Analizar la relación que existe entre inteligencia emocional dimensión regulación y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> -Existe una relación significativa entre inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> -Existe relación significativa entre inteligencia emocional en su dimensión atención emocional y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023. -Existe relación significativa entre inteligencia emocional en su dimensión claridad emocional y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023. -Existe relación significativa entre inteligencia emocional en su dimensión regulación emocional y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital Nacional en Lima, 2023.</p>	<p>Inteligencia emocional</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p><b>Población:</b> 108</p> <p><b>Muestra:</b> 84</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> No Probabilístico de tipo por conveniencia.</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, transversal.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Inteligencia emocional</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Escala Trait Meta-Mood Scale o TMMS-24</p> <p><b>Autor:</b> Martel</p> <p><b>Año:</b> 2022</p> <p><b>Variable 2:</b> Desempeño laboral</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Desempeño laboral</p> <p><b>Autor:</b> Guillen</p> <p><b>Año:</b> 2020</p>