



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE POSGRADO

Tesis

Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de enfermería que labora
en el Instituto Nacional de Oftalmología, Lima 2024

**Para optar el grado académico de
Maestro de Gestión en Salud**

Presentado por:

Autora: Del Carmen Francia, Rosa Marlene

Código ORCID: 0000-0002-2492-8511

Asesor: Misael Erikson Maguiña Palma

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4545-7413>

Línea de Investigación General

Salud y bienestar

Lima, Perú

2024

Declaración jurada de autoría y originalidad del trabajo

	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Rosa Marlene Del Carmen Francia Egresado(a) de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de enfermería que labora en el Instituto Nacional de Oftalmología, Lima 2024" Asesorado por el docente: Misael Erikson Maguiña Palma Con DNI 41974596 Con ORCID <https://orcid.org/0000-0002-4545-7413> tiene un índice de similitud de (13) (TRECE)% con código oid:14912:348206548 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y.
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
Firma de autor 1

Rosa Marlene Del Carmen Francia

DNI: 25563754.....

.....
Firma de autor 2

Nombres y apellidos del Egresado

DNI:



Dr. Misael Erikson Maguiña Palma
DNI: 41974596

.....
Firma

Misael Erikson Maguiña Palma

DNI: 41974596.....

Dedicatoria

A Dios, por darme fuerzas cada día para realizar mis labores y continuar avanzando para alcanzar mis metas. A mi familia, porque son la piedra angular de mi vida y una motivación permanente.

Agradecimiento

A esta Casa de Estudios, a mis docentes y a cada una de las personas que me han inspirado y brindado la oportunidad de continuar aprendiendo y desarrollar mis competencias en el ámbito enfermero. A mi asesor, por darme su tiempo y consejos para culminar esta investigación.

Índice general

Declaración jurada de autoría y originalidad del trabajo	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice general	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación de la investigación	4
1.4.1. Teórica.....	4
1.4.2. Metodológica	4
1.4.3. Práctica.....	4
1.5. Delimitaciones de la investigación	5
1.5.1. Temporal	5
1.5.2. Espacial.....	5
1.5.3. Población o unidad de análisis.....	5
2. MARCO TEÓRICO	6

2.1. Antecedentes de la investigación.....	6
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	6
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	7
2.2. Bases Teóricas.....	9
2.3. Formulación de hipótesis.....	17
2.3.1. Hipótesis general.....	17
2.3.2. Hipótesis específicas.....	17
3. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Método de la investigación.....	18
3.2. Enfoque de la investigación.....	18
3.3. Tipo de investigación.....	18
3.4. Diseño de la investigación.....	18
3.5. Población, muestra y muestreo.....	18
3.6. Variables y operacionalización.....	20
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.7.1. Técnica.....	21
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	21
3.7.3. Validación.....	22
3.7.4. Confiabilidad.....	22
3.8. Plan de Procesamiento y análisis de datos.....	23
3.9. Aspectos éticos.....	23
4. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	24
4.1. Resultados.....	24
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados.....	24
4.1.2. Prueba de hipótesis.....	33
4.1.3. Discusión de resultados.....	37
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	39
5.1. Conclusiones.....	39
5.2. Recomendaciones.....	41
REFERENCIAS.....	43
Anexos.....	53

Anexo 1: Matriz de consistencia	54
Anexo 2: Instrumento 1	55
Anexo 3: Validez del Instrumento.....	58
Anexo 4: Formato de Consentimiento Informado	60

Índice de tablas

Tabla 1. Tamaño de población y muestra	19
Tabla 2. Operacionalización de variables	20
Tabla 3. Tipos de prueba de normalidad de acuerdo con la población	24
Tabla 4. Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	24
Tabla 5. Frecuencias de la variable inteligencia emocional	25
Tabla 6. Frecuencias de la dimensión atención emocional	26
Tabla 7. Frecuencias de la dimensión claridad emocional	27
Tabla 8. Frecuencias de la dimensión reparación emocional	28
Tabla 9. Frecuencias de la variable desempeño laboral.....	29
Tabla 10. Frecuencias de la dimensión relevancia	30
Tabla 11. Frecuencias de la dimensión calidad	31
Tabla 12. Frecuencias de la dimensión confiabilidad	32
Tabla 13. Coeficiente de correlación de Spearman de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral.....	33
Tabla 14. Coeficiente de correlación de Spearman de la dimensión atención emocional y la variable desempeño laboral.....	34
Tabla 15. Coeficiente de correlación de Spearman de la dimensión claridad emocional y la variable desempeño laboral.....	35
Tabla 16. Coeficiente de correlación de Spearman de la dimensión reparación emocional y la variable desempeño laboral.....	36

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de la variable inteligencia emocional	25
Figura 2. Niveles de la dimensión atención emocional	26
Figura 3. Niveles de la dimensión claridad emocional	27
Figura 4. Niveles de la dimensión reparación emocional	28
Figura 5. Niveles de la variable desempeño laboral.....	29
Figura 6. Niveles de la dimensión relevancia	30
Figura 7. Niveles de la dimensión calidad.....	31
Figura 8. Niveles de la dimensión confiabilidad.....	32

Resumen

El estudio se realizó con el objetivo de determinar la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de enfermería que labora en el Instituto Nacional de Oftalmología, Lima 2024. La metodología consideró el enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con diseño no experimental, transversal y alcance descriptivo – correlacional. La población fue de 118 miembros del personal de enfermería y mediante muestreo probabilístico se determinó una muestra de 90 integrantes de la población. La técnica utilizada fue la encuesta; el instrumento para medir la variable inteligencia emocional fue un cuestionario con 24 preguntas y para la medición de la variable desempeño laboral se empleó un cuestionario con 14 ítems. Se concluyó que existe un grado de correlación positiva alta entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, con un $r = 0,743$. También se encontró relación entre la dimensión atención emocional, claridad emocional y reparación emocional con el desempeño laboral, con un $r = ,575$, $r = ,423$ y $r = 818$ respectivamente. Se concluyó que existe relación positiva alta entre las variables de estudio y entre las tres dimensiones de la variable inteligencia emocional con la variable desempeño laboral.

Palabras clave: inteligencia emocional; desempeño laboral; enfermería.

Abstract

The study was carried out with the objective of determining the relationship between emotional intelligence and work performance of nursing staff who work at the National Institute of Ophthalmology, Lima 2024. The methodology considered the quantitative approach, of an applied type, with a non-experimental design, transversal and descriptive – correlational scope. The population was 118 members of the nursing staff and through probabilistic sampling a sample of 90 members of the population was determined. The technique used was the survey; The instrument to measure the emotional intelligence variable was a questionnaire with 24 questions and to measure the job performance variable a questionnaire with 14 items was used. It was concluded that there is a high degree of positive correlation between emotional intelligence and job performance, with $r = 0.743$. A relationship was also found between the dimension emotional attention, emotional clarity and emotional repair with work performance, with $r=.575$, $r=.423$ and $r=.818$ respectively. It was concluded that there is a high positive relationship between the study variables and between the three dimensions of the emotional intelligence variable with the job performance variable.

Keywords: emotional intelligence; job performance; Nursing.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A nivel mundial, ha surgido una crisis sanitaria, a casi tres años del inicio de la pandemia por COVID-19, que a su paso ha dejado consecuencias en diferentes aspectos de la población en general (1), A nivel psicológico, se han incrementado los casos de depresión, angustia, elevados niveles de estrés (2), entre otros perjudicando el estado mental de las personas, lo cual repercute no solo en la calidad asistencial del profesional de salud, sino influye la capacidad de decidir o habilidad clínica, al mismo tiempo en su inteligencia emocional y su óptima salud (3).

El personal de salud enfrenta múltiples estresores, conflictos, deficiencias, entre otros en su contexto laboral, los mismos que permiten la exploración de su capacidad de adaptación al entorno, permitiéndole desempeñarse de forma eficaz y eficiente, con adecuado control de emociones, trabajo bajo presión, solucionando conflictos interpersonales, sobreponiéndose a eventos frustrantes, ente otras actuaciones que marcan el manejo de la inteligencia emocional (4), como el componente protector hacia trastornos de carácter psicológico (5)

El personal de salud se encuentra dentro del grupo ocupacional expuesto emocionalmente a padecer algún tipo de modificación en su actuar hacia el paciente. Incluso antes de la pandemia por la COVID-19, el 62% de los trabajadores sanitarios en China padecían estrés laboral, el 28% estaban preocupados por su seguridad laboral (6), con la pandemia se incrementó la depresión y ansiedad en un 25% (7). Al año 2022, el 53% de trabajadores de salud de Estados Unidos percibieron que entornos estresores influyen en su inteligencia emocional, salud mental y su desempeño respecto al desarrollo de sus funciones laborales (8).

Estudios realizados en el Perú, en diversas instituciones de salud pública, evidencian la problemática nacional; en Trujillo el 67,7% de los profesionales sanitario mostraron un nivel medio de inteligencia emocional (9), el 31.6% de enfermeros en Huancayo tuvieron muy baja inteligencia emocional (10), en Lima el 43.8% de enfermeros presentaron muy baja inteligencia emocional (11). Otro estudio, evidenció que, en Lima, la ocupación profesional del 60.2% (12) de enfermeros es deficiente, el 37.7% fue bajo (13).

A nivel local sabemos que el Instituto Nacional de Oftalmología (INO) “Dr. Francisco Contreras Campos”, estructuralmente corresponde a una entidad de nivel III que a su vez es un foco referencial a nivel nacional, con más de 68 000 atenciones de forma presencial y 2 825 cirugías al año 2022 (14), cuenta con una gama de profesionales asistenciales desde técnicos y profesionales especializados, que muchas veces sienten la carga de trabajo por diversos componentes, entre ellos, el exceso de atenciones por turno por las citas adicionales, las referencias y/o emergencias, la rotación de personal, los permisos o licencias de los trabajadores que demanda cubrir los servicios con el personal de turno, van creando ambientes no favorables para el desempeño laboral del trabajador y las mismas influyen en el aporte decisorio y exploración del dominio emocional para el manejo de las diversas esferas señaladas (15).

Se sabe por la literatura que para garantizar un buen servicio de salud se debe de contar con el recurso humano suficiente, competente, bien remunerado y reconocido por su trabajo sumado a otros componentes como equipamiento e infraestructura (16).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de enfermería que labora en el Instituto Nacional de Oftalmología, Lima 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional en su dimensión atención emocional y desempeño laboral del personal de enfermería?
- b) ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional en su dimensión claridad emocional y desempeño laboral del personal de enfermería?
- c) ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional en su dimensión reparación emocional y desempeño laboral del personal de enfermería?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de enfermería que labora en el Instituto Nacional de Oftalmología, Lima 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación entre la inteligencia emocional en su dimensión atención emocional y desempeño laboral del personal de enfermería.
- Identificar la relación entre la inteligencia emocional en su dimensión claridad emocional y desempeño laboral del personal de enfermería.
- Identificar la relación entre la inteligencia emocional en su dimensión reparación emocional y desempeño laboral del personal de enfermería.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Se considera que uno de los aportes teóricos que justifican el estudio radica en las teorías definidas sobre la inteligencia emocional y del desempeño laboral en el personal de enfermería con los hallazgos obtenidos posterior a la realización del estudio, aportando positivamente a la conceptología aplicados a una realidad específica. Del mismo modo, fortalecer las disposiciones legales según Decreto Supremo N° 021-2022-SA que tiene como objeto “definir los indicadores de desempeño y compromisos de mejora a cumplir en el año 2023, así como los criterios técnicos para su aplicación e implementación, para percibir la entrega económica anual a la que hace referencia el artículo 15 del Decreto Legislativo N° 1153, Decreto Legislativo que regula la Política Integral de Compensaciones y Entregas Económicas del Personal de la Salud al Servicio del Estado”

1.4.2. Metodológica

La aplicación secuencial de las fases respectivas dentro de un marco metodológico brinda fortaleza a la investigación, obteniendo relaciones entre variables estudiadas, su posterior análisis estadístico y concluyendo claramente con la afirmación o negación de los supuestos del estudio. Asimismo, tiene como aporte metodológico la generación de instrumentos válidos para su aplicación en un instituto oftalmológico para servidores de salud en atención directa al paciente.

1.4.3. Práctica

El proyecto de investigación al evidenciar la inteligencia emocional del personal de enfermería, así como su desempeño laboral dentro del INO, han permitido sugerir la implementación de programas institucionales que tengan la finalidad de reforzar las debilidades que podrían hallarse en la realización de la investigación, siendo los principales beneficiarios los

trabajadores de salud (mejora la exploración de su inteligencia emocional y optimiza su desempeño laboral), los pacientes (mayor calidad de atención, por ende, mayor satisfacción con el servicio) y la institución (al fortalecer la inteligencia emocional del trabajador, mejora la atención, garantiza satisfacción del usuario y cumple los indicadores de evaluación institucional).

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El estudio de investigación ha sido desarrollado en un tiempo de 9 meses; desde junio 2023 a febrero de 2024.

1.5.2. Espacial

El estudio se ejecutó en el Instituto Nacional de Oftalmología.

1.5.3. Población o unidad de análisis

El universo de individuos del estudio ha sido delimitado al recurso humano de enfermería del INO de Lima.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Montañez et al. (17), en el año 2022 en México, evaluaron la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en el personal de enfermería. Incluyeron a 155 enfermeros asistenciales del Hospital General de Aguascalientes, quienes respondieron a cuestionarios estructurados con criterio de aplicabilidad, el 72% de participantes fueron mujeres, 63% vivían con personal susceptible a enfermarse de afección respiratoria, el 83% no recibía apoyo familiar, 72% laboraban en jornadas de tiempo completo o mayor a 8 horas, 49% contaban con 5 a 10 años de experiencia laboral. En cuanto al estrés laboral el 86% lo percibe en el área laboral. Llegaron a la conclusión de que existía una relación entre las variables evaluadas, siendo el área con mayor afección la inteligencia emocional de atención.

Torres et al. (18), en el año 2022 en Guayaquil, determinaron la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral dentro de un hospital de Guayaquil. Incluyeron a 150 usuarios internos, usaron una encuesta previamente validada y con confiabilidad de omega McDonald, evidenciaron una relación entre las variables ($Rho=0.574$) y que la variabilidad en el desempeño laboral se explicaba en un 32% por la inteligencia emocional, por lo cual concluyeron que existe una correlación directa con un resultado suficientemente extenso.

Cañas et al. (19), el año 2022 en Ecuador, buscó relacionar la inteligencia emocional con el estrés laboral en profesionales de salud del Hospital Luis de Otavalo durante el año 2022. El estudio fue cuantitativo, correlacional, no experimental y trasversal, tuvo una población de 148 trabajadores, donde hallaron la correlación entre variables por medio de la aplicación de cuestionarios. Evidenció un \bar{X} de 2,79 para la inteligencia emocional con claridad emocional, y el

51.4% presentó un bajo nivel de estrés laboral, relacionándose negativamente con una intensidad muy baja (-0.172). Concluyendo, que el incremento de la inteligencia emocional está relacionada a la disminución del estrés laboral.

Morales et al. (20), en el año 2021 en México, describieron la relación de la inteligencia emocional con el desempeño del cuidado brindado por enfermeros de un hospital mexicano. Incluyeron a 127 enfermeros, en quienes hallaron una alta correlación entre ambas variables, contrastada por $R^2 = 0.704$, la inteligencia emocional influía en el desempeño del cuidado que brinda el enfermero hasta en un 70.4%. Concluyeron en que, si la inteligencia emocional es adecuada, esta tendrá un efecto a favor del desempeño de los enfermeros al cuidar de los pacientes.

Millan P. (21), en el año 2021 en Colombia, realizó un estudio con el objetivo de identificar la relación entre inteligencia emocional y el estrés laboral. Aplicó el diseño metodológico de un estudio cuantitativo, no experimental, correlacional y transversal. Encontrando como principales resultados: 43% de los enfermeros expresaron estrés laboral, con un manejo de la inteligencia emocional adecuada en el 55% de los encuestados. Concluyendo que existe una correlación positiva no significativa entre las variables evaluadas, con un valor de 0.282, con lo cual se afirma que la inteligencia emocional no está relacionada con los niveles de estrés laboral así sea elevado o disminuido.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Chuquisana et al. (22), en el año 2022 en Lima, determinaron la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de enfermeras de un hospital. Incluyó a 91 enfermeros. Empleó dos instrumentos previamente validados, encontrando que no existía relación de las variables estudiadas, con un $p=0.0809$. Concluyendo que, en la muestra estudiada, no fue posible demostrar relación entre ambas variables.

Bueno et al. (23), en el año 2022 en Lima, determinaron la correlación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de un servicio de traumatología. Incluyeron a 50 profesionales a los cuales se les aplicó dos cuestionarios validados y obtuvieron niveles altos de inteligencia emocional y adecuados de desempeño laboral por separado, además se encontró relación entre ambas variables con un $p < 0.0001$ para cada dimensión, concluyendo que existe relación entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional.

Chunque et al. (24), en el año 2021 en Cajamarca, determinaron la correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de personal asistencial de un establecimiento de salud nivel IV de Cajamarca. Incluyeron a 60 trabajadores asistenciales, quienes respondieron a un instrumento válidos para su aplicación para cada variable evaluada. Reportaron una correlación directa entre variables ($Rho=0.815$). Concluyeron una inteligencia emocional alta se relaciona con un nivel de desempeño laboral bueno.

Ustua et al. (25), en el año 2021 en Abancay, exploraron la relación existente entre inteligencia emocional, y desempeño laboral en trabajadores del centro de salud metropolitano en Abancay. Incluyeron a 37 trabajadores, teniendo resultados entre inteligencia emocional y sus dimensiones con relación al desempeño laboral con $Rho: 0.452$, la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional con; autoconocimiento $p: 0.187$, autorregulación $p: 0.008$, habilidades sociales $p: 0.009$. empatía $p: 0.008$ y motivación $p: 0.006$. Concluyó que el desempeño laboral se relaciona con las habilidades sociales, empatía y motivación.

Torres et al (26), en el año 2021 en Lima, buscó establecer la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en profesional del Hospital de Pucallpa. Incluyó a 125 participantes, resultando que el 67.2% tuvieron un nivel medio de inteligencia emocional, el 28.0%

un nivel alto, y el 4.8% un nivel bajo. Sobre el desempeño, se observó que el 70.4% tenía un buen desempeño, el 19.2% excelente, y el 10.4% deficiente. Concluyendo que existe ambas variables estaban relacionadas.

2.2. Bases Teóricas

Variable inteligencia emocional

Para referirse a la inteligencia emocional (IE) es relevante remontarse a la época de Platón, quien dividía la mente en tres partes. El estudio del mismo se inicia en el siglo XVII por áreas de psicología, donde segmentan este acto mental en: afecto, cognición y motivación, pese a ser características distintas se interrelacionan e interactúan entre sí. Posteriormente se organizan los postulados en dos tipos de inteligencia: instintiva e ideática, su expresión era por medio de emociones. Para el siglo XIX, Dawey le asigna una definición a este fenómeno catalogándolo como inteligencia social “cuya cualidad del individuo para comprender, actuar y dirigir sabiamente la interacción humana” (27).

En el año 1983, Gardner replantea los cimientos de la inteligencia emocional con la teoría de las inteligencias múltiples, añadiendo la inteligencia intrapersonal (acceso a sentimientos y la propia vida emocional, con el fin de orientar la conducta) e interpersonal (capacidad de identificar las emociones e intenciones de los demás, identificar sus motivaciones, temperamento, estado de ánimo, sus deseos). Basado en los postulados de Gardner en 1998, Sternberg presenta su teoría triárquica, segmentando la inteligencia emocional en tres tipologías: creativa, analítica y práctica, mediante las cuales el ser humano podía resolver problemas de la vida y adaptarse con facilidad al contexto (28).

En 1990, los trabajos de Salovey permitieron que el constructo de la inteligencia emocional sea parte de la literatura científica, demostrando de manera empírica la evaluación de la misma por medio de la habilidad mental, demostrando que tanto las emociones y la cognición pueden ser combinadas para procesar información que cambie el foco de atención, es así que diversos investigadores fueron desarrollando teorías a cerca de la inteligencia emocional, entre los que resalta los postulados de Mayer, quien indica que la cuantificación de la inteligencia emocional puede darse a través de escalas de autoinforme y actividades de capacidad mental, para él la inteligencia emocional es parte integral de las personas que laboran para una institución forma parte de la competitividad y éxito personal, existen muchas definiciones marcadas dentro de la idea de inteligencia emocional, desde la concepción básica introducido en un inicio como ser un elemento visual con características propias de manipular el sentir propio y ajeno para fines de controlar los raciocinios y sus actos (29).

La inteligencia emocional según las inteligencias múltiples, no constituyen un solo ente con varias ramas, sino al contrario incluye agrupaciones de inteligencias todas relacionadas, matemáticas, interpersonal, intrapersonal, de espacio, corporal, musical, natural y verbal (28).

La definición de inteligencia emocional responde a la cualidad del individuo a fin de explorar conmoviones personales y ajenas, discriminando los sentimientos favorables y marcarlos como tal, haciendo uso de las emociones que percibe para guiar su conducta y pensar, pudiendo adaptarse a entornos poco favorables a fin de alcanzar su labor (30). En tal sentido, se considera que el aporte científico de la inteligencia emocional deberá estar basada en 3 elementos integrales los cuales se llaman dimensiones, teniendo las siguientes: la atención emocional, la claridad emocional y la reparación emocional que la persona percibe, por la cual se obtendrá una mayor dificultad o complejidad para desarrollar su trabajo, este evento se evidenciará en las respuestas que se

obtendrán en la ejecución de una encuesta aplicada a cada persona que labora en la institución en la cual podrá responder sobre las destrezas en enunciar emociones apropiadamente, concebir impresiones de otros seres humanos o control de sus estados anímicos, necesarios para una buena inteligencia emocional (31).

Dimensiones:

Atención emocional, comprende la destreza para reconocer y asemejar sentimientos propios y de los demás, implica estar atento a las expresiones facial y corporal, timbre de voz, a fin de encontrar de forma certera las emociones. Se puede identificar emociones en estados subjetivos propios y de otros, logrando tener una precisión al expresar emociones, puede discernir entre expresiones y sentimientos verdaderos y falsos (32).

Claridad emocional, aborda las destrezas para identificar, dilucidar y examinar emociones, a fin de lograr anticipar posibles eventos a futuro o prever consecuencias a acciones propias y/o de los demás. Favorece el entendimiento de la relación de distintas emociones, comprende el origen y las consecuencias de diversas emociones, comprende la transición entre emociones e interpreta sentimientos complejos hasta cuando están mezclados o sean contradictorios (33).

Reparación emocional, agrupa la mayor proporción de la inteligencia emocional, puesto que puede agrupar tanto emociones favorables o desfavorables de la persona hacia los demás o de los demás, así también, maneja las emociones internas y externas. Estas determinan si la información de procesar es de utilidad sin agrandar ni reprimir las demás. Se abre la posibilidad de experimentar tanto emociones agradables como desagradables, desviar o implicarse en estados emocionales, se puede dirigir las propias emociones, así como dirigir las emociones de los demás, finalmente, se conduce y expresa las emociones (34).

Teorías científicas de la variable inteligencia emocional

Modelo de habilidades de Mayer y Salovey

Una primera base teórica que cabe mencionar aquí se centra en la propuesta de Mayer y Salovey con su modelo de habilidades, el cual sustenta que la inteligencia es un rasgo innato en el ser humano y se compone de una variedad de capacidades que influyen en la comprensión y gestión de las emociones por parte del ser humano. De acuerdo con esto se puede hacer referencia al procesamiento de emociones que implican cuatro aspectos básicos; el primero corresponde a las acciones de percibir, evaluar y expresar emociones; el segundo corresponde a la facilitación de las emociones que se producen en el pensamiento; el tercer se centra en las acciones de comprender y analizar las emociones, mientras que la cuarta corresponde a la regulación de las emociones. En suma, lo que propugna este modelo es que la inteligencia emocional es la capacidad que permite al ser humano percibir, expresar y regular sus emociones, pero también alcanzar una comprensión de las emociones de los demás (35).

Modelo de rasgo de Petrides y Furnham

Por su parte, los teóricos Petrides y Furnham señalaron que la IE involucra una serie de características que son estables y se relacionan con la forma como una persona realiza los procesos de experimentación, expresión y comprensión de las emociones y señalan que estos rasgos se pueden organizar en 15 facetas divididas en cuatro dominios: (1) bienestar; (2) emocionalidad; (3) sociabilidad y (4) autocontrol (36).

Modelo mixto

Este modelo se puede visualizar desde dos aristas. La primera se enfoca en la propuesta de Bar-On quien señala que la IE es un conjunto de competencias no cognitivas y habilidades que tienen influencia en la capacidad que tiene el ser humano de afrontar exitosamente las presiones y

demandas que se presente en el entorno, considerando cinco elementos clave: (1) habilidades interpersonales, intrapersonales, de adaptación, de manejo del estrés y el estado anímico. La segunda gran rama es la que propuso Goleman que parte desde la capacidad de reconocer las emociones, de gestionarlas, brindarse automotivación, reconocer las emociones en otras personas y gestionar las relaciones; aspectos que se consideran especialmente en el ámbito de la gestión y el liderazgo (37).

Variable desempeño laboral

El desempeño humano es el esfuerzo de cada persona direccionada al valor de compensación ofrecido y la posibilidad que su logro requiera esfuerzo. Está dirigido por las capacidades y habilidades de la persona, sumada a la percepción de poder lograrlo. El objetivo alcanzado es evaluado como el potencial de desarrollo del trabajar en el cargo asignado (35). Chiavenato nos da a conocer que el desempeño laboral es la valoración sistémica del rol que cumple una persona en base a las funciones encomendadas según su puesto laboral, así como la necesidad de tener la gestión adecuada del recurso humano hacía el alcance de metas de la institución (36).

Desde otra perspectiva, se señala al desempeño laboral como la manera como un recurso humano conforma un componente de la institución y realizan sus funciones en las áreas asignadas de manera eficaz, enrumbada a alcanzar fines organizacionales que previamente sea de conocimiento a cada miembro (37).

Así también, indica que el desempeño laboral es la ocupación que se fusiona con las habilidades ejercidas a ciertas situaciones específicas del trabajo con el fin de cumplir de forma eficaz las actividades que demande el cargo, que a su vez deben ser visualizadas desde un

panorama integral que reúna ejecución de normativas institucionales, motivación, aptitudes, metas personal y organizacional (38).

El desempeño laboral en Enfermería puede disminuir por la percepción económica baja, apoyo ausente o mínimo de las jefaturas, así como el reconocimiento social y el crecimiento profesional. Se agrega la desigualdad de la distribución del recurso humano sea por la centralización y/o migración de los profesionales en busca de mejora salarial. Situaciones que merecen ser tratadas y direccionar estrategias de mejora, como la ejecución de evaluaciones objetivas e iguales, unificar los sueldos, permisos que involucre afianzar competencias como capacitaciones, entre otras acciones que favorezca al recurso humano susceptible de ausentarse de sus labores, dando pie a efectos negativos en la productividad y calidad de prestación a los usuarios que presiden de sus cuidados (39).

Los cuidados que la enfermera brinda están orientadas a conservar el estado de salud y educar a los pacientes a entender su situación con el rol promocional y preventivo, su desempeño laboral asistencial las sumerge a trabajar en colaboración del equipo multidisciplinario, es por ese motivo que se subdividen en tres dimensiones: relevancia, calidad y confiabilidad que son pieza clave para garantizar el éxito del tratamiento y recuperación por medio de cuidados holísticos e individualizados, y mediante el desarrollo de un cuestionario se evaluarán a colaboración e individualización de las metas del área de salud, la aptitud de la labor realizada y el desempeño de las asignaciones encargadas, donde expresa el esfuerzo y dedicación a su labor, poniendo en práctica sus competencias técnicas y científicas (40).

Dimensiones:

Relevancia, enmarca el conocimiento de los colaboradores sobre planes y fines de la institución a fin de orientar con su trabajo el logro de las mismas, en las instituciones orientadas a brindar atención en el área de salud, el desempeño de los trabajadores aportará al reconocimiento y el prestigio, puesto que la oferta de los servicios garantiza la calidad, eficiencia y satisfacción del consumidor o usuario del servicio (41).

Calidad, hace referencia al compromiso de los colaboradores de la institución hacia el cumplir de forma puntual y oportuna los fines de la institución. Su logro está influenciado por factores intra y extra institucional como se puede encontrar elementos de motivación, seguridad laboral, recompensas, permisos, clima organización, apoyo de gestores, recurso humano suficiente y presente, manejo de ausentismo, control de rotaciones, competencias para el puesto, manejo de conflictos, entre otras (42).

Confiabilidad, engloba el desenvolvimiento de la persona en determinada función que le hace acreedor de confianza y discreción al ejecutar sus labores encaminadas a alcanzar los objetivos de la institución. Las acciones de los gestores se centran en socializar las metas institucionales y el entendimiento de las mismas por todos los colaboradores a fin de encaminar sus acciones al logro de las mismas (37).

Teorías científicas de la variable desempeño laboral**Modelo demanda/control de Karasek**

De acuerdo con este modelo las demandas que se producen dentro del entorno laboral y el control del trabajo son aspectos clave dentro de toda organización, más aún en aquellas donde la vida humana es el centro de la atención, como sucede en las instituciones de salud. En esa línea,

Karasek sostiene que los dos aspectos, demanda y control, tienen influencia directa en la tensión o el bienestar del trabajador. En el caso de las demandas de trabajo se inicia mencionando aspectos como la carga de trabajo y la presión que asumen las personas dentro del ámbito en el que se desempeñan, a lo cual se pueden añadir aspectos como la autopercepción de insuficiente o ausencia de potencial personal para asumir los requerimientos que se presentan en el trabajo y que van a tener un impacto directo en situaciones de estrés. En el caso del control se enfoca en acciones que permitan a la persona tener un dominio sobre las tareas que lleva a cabo, el tiempo que les dedica y los métodos que aplica. Cuando estos aspectos no marchan de forma adecuada se producen situaciones que afectan la labor que realizan los trabajadores y se complica el cumplimiento de metas u objetivos (46).

Teoría de los dos factores de Herzberg

Esta teoría también se conoce como teoría de los factores de motivación e higiene y se refiere a dos componentes puntuales dentro de todo trabajo. El primero se refiere a los factores de higiene que se asocian con el entorno de trabajo en el que se llevan a cabo las tareas laborales y el segundo está referido a la motivación que reciben mediante diversas acciones como beneficios, reconocimientos, logros, nivel de responsabilidad, entre otros aspectos que permiten el desarrollo del trabajador y que lo van a motivar a involucrarse con la labor que realizan. Desde dicha perspectiva, todo personal de enfermería requiere de condiciones que les permita tener un desempeño laboral eficaz y eficiente; para ello, se requiere que el ambiente de trabajo permita realizar sus labores de manera fluida y con los recursos necesarios para desarrollar el servicio, pero también viene desde todos aquellos elementos que satisfacen las diferentes necesidades que cada uno tiene y que va a sentir satisfecho si la institución logra detectarlos y establecer acciones para brindarlos (47).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Ha= Existe relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de enfermería que labora en el INO, Lima 2024.

2.3.2. Hipótesis específicas

Ha= Existe relación entre la inteligencia emocional en su dimensión atención emocional y desempeño laboral del personal de enfermería que labora en el INO, Lima 2024.

Ha= Existe relación entre la inteligencia emocional en su dimensión claridad emocional y desempeño laboral del personal de enfermería que labora en el INO, Lima 2024.

Ha= Existe relación entre la inteligencia emocional en su dimensión reparación emocional y desempeño laboral del personal de enfermería que labora en el INO, Lima 2024.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Se empleó el método hipotético deductivo, ya que se partió de la teoría general respecto a las variables sujetas a investigación y se formularon hipótesis que posteriormente fueron contrastadas (43).

3.2. Enfoque de la investigación

El estudio siguió el enfoque cuantitativo, asignando valores numéricos a las variables en ejecución para describirlas y evaluar la correspondencia de las mismas, mediante análisis descriptivos e inferenciales (44).

3.3. Tipo de investigación

Aplicada, porque se pusieron en práctica los conceptos ya establecidos y permitió proponer soluciones a la problemática tratada; observacional puesto que se prestó minuciosa atención a la realidad a estudiar (45).

3.4. Diseño de la investigación

No experimental, sin manipular variables; correlacional porque buscó la existencia de correspondencia de las variables (46), de corte transversal al ser medida en un solo momento (47)

3.5. Población, muestra y muestreo

Se consideró como universo a 118 personas, constituido por equipo de enfermería del INO en Lima 2024.

Se incluyó a todo el personal que contó con las siguientes características:

- Que se encuentra laborando dentro del INO.
- Con tiempo de servicio mínimo de 1 año.
- Personal que firmó el consentimiento informado.

Se excluyó a todo el personal que reunió estas características:

- Que no se encontraba activo debido a casos de permiso, licencia con y sin paga o que se hallaban de vacaciones.
- Que tenía dificultades para adecuarse a los horarios de aplicación de los instrumentos.
- Que no llenó de forma adecuada los cuestionarios.

Para el cálculo de la muestra se empleó la fórmula estadística para poblaciones finitas.

$$n = \frac{NZ^2p(1-p)}{(N-1)e^2 + Z^2p(1-p)} = \frac{(118)(1.96)^2(0.50)(0.50)}{(118-1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.50)(0.50)} = 90.27$$

Tabla 1.

Tamaño de población y muestra

Tamaño de población	N	118
Nivel de confianza		95%
Valor de Z	Z	1.96
Proporción de P	P	50
Margen de error	e	5%
Tamaño de muestra	n	90.27=90

El estudio estuvo conformado por 90 trabajadores que pertenecen al equipo de enfermeros que laboran dentro del INO de Lima 2024. Se empleó un muestreo probabilístico (48) de tipo aleatorización simple (49), donde se respetaron los criterios de elegibilidad.

3.6. Variables y operacionalización

Tabla 2.

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDIDA	ESCALA VALORATIVA NIVEL/RANGO
Variable inteligencia emocional	Capacidad del ser humano, de actuar usando conocimientos y el sentimentalismo con el fin de evaluar impresiones originados impulsivamente (50).	Habilidad que posee el equipo de enfermeras de la institución en la atención, con el fin de interiorizar emociones propias y ajenas, expresándolas y controlándolas	Atención emocional Claridad emocional Reparación emocional	Destreza en enunciar las emociones apropiadamente Destreza para concebir las impresiones de otras personas Destreza para controlar los estados de animo	Ordinal (1) Nada de acuerdo (2) Algo de acuerdo (3) Bastante de acuerdo (4) Muy de acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Alto (99 -120) Medio (66 – 98) Bajo (Menor a 65)
Variable desempeño laboral	Toda acción realizada dentro de un proceso que establece el acatamiento de las funciones de la organización, logrando el éxito esperado (24).	Proceso diario realizado por el grupo de enfermería institucional en la atención, que determina el éxito de la institución.	Relevancia Calidad Confiabilidad	Colaboración e individualización de las metas organizacionales Aptitud de la labor realizada, desempeñándola de acuerdo al fin organizacional Desempeño de las asignaciones encargadas y la capacidad en efectuarlas	Ordinal 1 Nunca 2 Pocas veces 3 Algunas veces 4 Casi siempre 5 Siempre	Bueno (52 – 70) Regular (34-51) Malo (14 - 33)

Nota. Define operacionalmente a las variables de estudio

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Se empleó la técnica de la encuesta para el desarrollo del estudio, la misma que está orientada y conformada para el tipo de población a investigar, se emplearon dos instrumentos que han permitido recopilar datos para su posterior análisis estadístico (51).

3.7.2. Descripción de instrumentos

Los instrumentos seleccionados fueron empleados en estudios de investigación previos y cubren los requerimientos tanto para la población en estudio como para los objetivos buscados, a continuación, se describe cada uno de ellos:

Ficha técnica del instrumento 1:” Cuestionario de Inteligencia Emocional” (Variable independiente) (50).

Población: 59 Profesionales de salud

Momento: Durante las horas de receso

Lugar: Microred Cajamarca – Categoría I-3

Validez: de constructo análisis ítems-test

Fiabilidad: Alfa de Cronbach

Tiempo de llenado:20 minutos

Número de ítems: 24

Dimensiones: “Atención emocional” (01,02,03,04,05,06,07,08); “Claridad emocional” (09,10,11,12,13,14,15,16); “Reparación de las emociones” (17,18,19,20,21,22,23,24)

Alternativa de respuesta: (1) Nada de acuerdo, (2) Algo de acuerdo, (3) Bastante de acuerdo, (4) Muy de acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo

Baremos (niveles, grados) de la variable: Alto, Medio, Bajo

Ficha técnica del instrumento 2: “Cuestionario Desempeño Laboral” (variable dependiente) (24).

Población: 60 Trabajadores de una institución nivel 1-IV

Momento: Durante sus momentos de descanso

Lugar: Centro de Salud nivel 1-IV de Cajamarca

Validez: Interna y de constructo

Fiabilidad: Alfa de Cronbach

Tiempo de llenado: 15 minutos

Número de ítems: 14

Dimensiones: “Relevancia” (01,02,03,04,05,06); “Calidad” (07,08,09); “Confiabilidad” (10,11,12,13,14)

Alternativa de respuesta: (1) Nunca, (2) Pocas veces, (3) Algunas veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre

Baremos (niveles, grados) de la variable: Bueno, Regular, Malo

3.7.3. Validación

Se realizó por personas expertas en el tema que emitieron una sentencia favorable para cada uno de ellos.

- El instrumento de inteligencia emocional tuvo una revalidación de sus tres dimensiones, obteniendo los coeficientes de (0.799), (0.839) y (0.855).
- El instrumento de desempeño laboral cuenta con una revalidación de 0.78 a nivel interno y a nivel de constructo alcanzó 0.80

3.7.4. Confiabilidad

Aplicabilidad de la estadística de Alfa de Cronbach, teniendo los siguientes resultados:

- Primer instrumento alcanzó un Alfa de Cronbach por las tres dimensiones, obteniendo los coeficientes de (0.837), (0.866) y (0.883) considerando como alta fiabilidad de adaptación y estabilidad por pregunta planteada.
- Segundo instrumento, alcanzó un Alfa de Cronbach: 0.834 considerando como alta confiabilidad de adaptación y estabilidad por pregunta realizada.

3.8. Plan de Procesamiento y análisis de datos

La información fue almacenada y codificada en Microsoft Excel; luego se exportó al paquete estadístico SPSS versión 25.0. Como primer paso se realizó un resumen de las variables mediante frecuencias relativas y absolutas presentadas en tablas y figuras. Para el contraste de hipótesis se consideró un nivel de confianza del 95% y un valor de $p < 0.05$ para considerar significativo el resultado. Se realizó la prueba de normalidad, con la cual se determinó el uso de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, para evaluar el grado de correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

3.9. Aspectos éticos

Como parte del cumplimiento de los aspectos éticos, se cumplieron las normativas internas y externas a nivel mundial referentes al estudio en individuos, al igual que las normas de seguridad durante el progreso de la investigación (52). Se solicitaron los permisos necesarios para aplicar las encuestas dentro del Instituto Nacional de Oftalmología, también se respetó el anonimato del participante, respetando su decisión para participar o no del estudio, teniendo un trato uniforme para todos y explicándoles el beneficio para todo el personal de enfermería, sin alterar ni dañar su vida profesional, el cual se consignó en el consentimiento informado que firmaron para participar en el estudio. Finalmente se reitera la originalidad del estudio respetando las normas internas de la Universidad, referente al grado requerido (53).

4. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 3. *Tipos de prueba de normalidad de acuerdo con la población*

Shapiro-Wilk	Kolmogorov - Smirnov
n<=50	n>50

Dado que la muestra es mayor a 50 se empleará la prueba de Kolmogorov - Smirnov

Tabla 4. *Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	p
Inteligencia emocional	0.140	90	0.000
Desempeño laboral	0.100	90	0.027

a. Corrección de significación de Lilliefors

Criterios de decisión

Si $p < 0,05$ rechazamos la H_0 y acepto la H_a

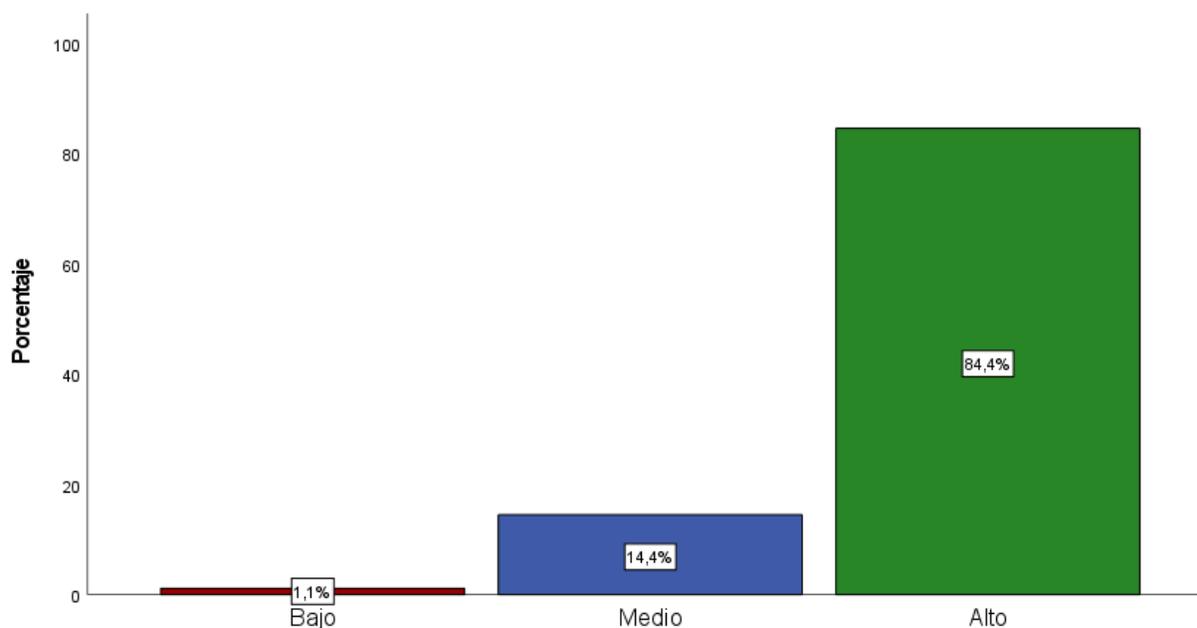
Si $p > 0,05$ aceptamos la H_0 y rechazamos la H_a

Decisión y conclusión

Como $p < 0,05$ rechazamos la H_0 y acepto la H_a , es decir, los datos no tienen una distribución normal; por lo tanto, se aplicó la estadística no paramétrica de Rho de Spearman.

Tabla 5.*Frecuencias de la variable inteligencia emocional*

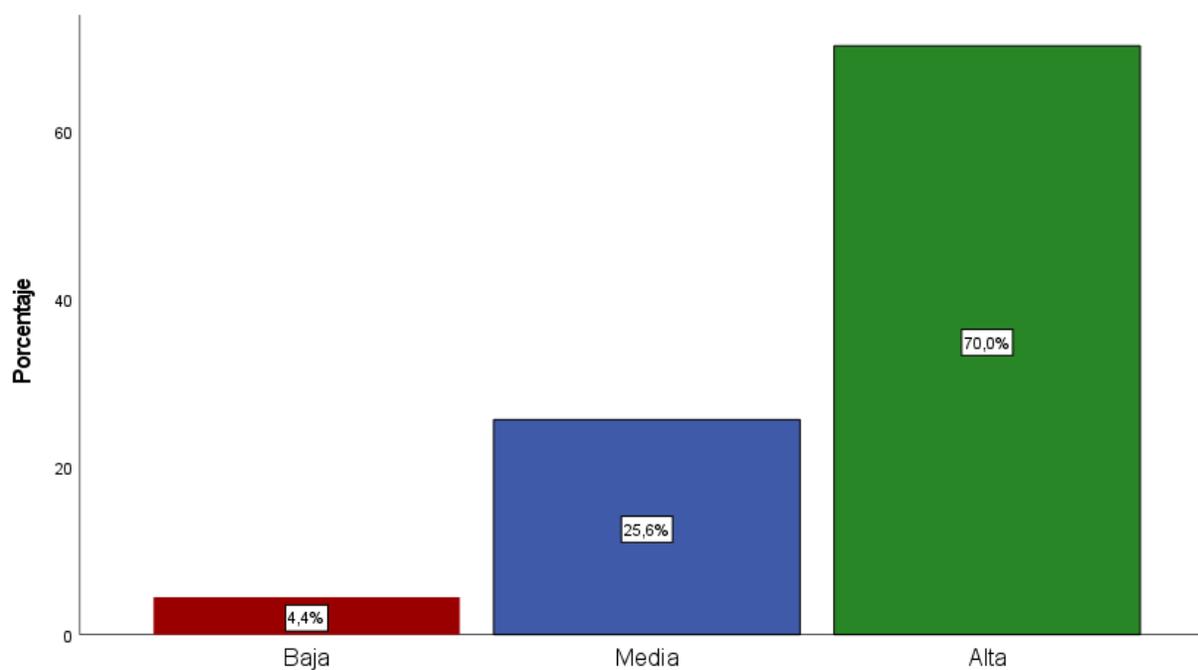
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1,1	1,1	1,1
	Medio	13	14,4	14,4	15,6
	Alto	76	84,4	84,4	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Figura 1.*Niveles de la variable inteligencia emocional****Interpretación***

En la tabla 5 y figura 1 se visualiza que del 100% de la muestra un 84,4% consideró que la inteligencia emocional se encuentra en un nivel alto, 14,4% en nivel medio y 1,1% en nivel bajo. Estos resultados evidencian que el personal de enfermería del INO maneja de forma adecuada la inteligencia emocional, considerando el aspecto emocional del ser humano como eje central en las tres dimensiones estudiadas, para brindar un adecuado servicio a los pacientes.

Tabla 6.*Frecuencias de la dimensión atención emocional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	4,4	4,4	4,4
	Medio	23	25,6	25,6	30,0
	Alto	63	70,0	70,0	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Figura 2.*Niveles de la dimensión atención emocional***Interpretación**

En la tabla 6 y figura 2 se visualiza que del 100% de la muestra un 70,0% consideró que la atención emocional se encuentra en un nivel alto, 25,6% en nivel medio y 4,4% en nivel bajo. Estos resultados corroboran que el personal de enfermería del INO, en su mayoría, tienen alto nivel en esta dimensión que involucra destreza para enunciar de forma apropiada las emociones.

Tabla 7.

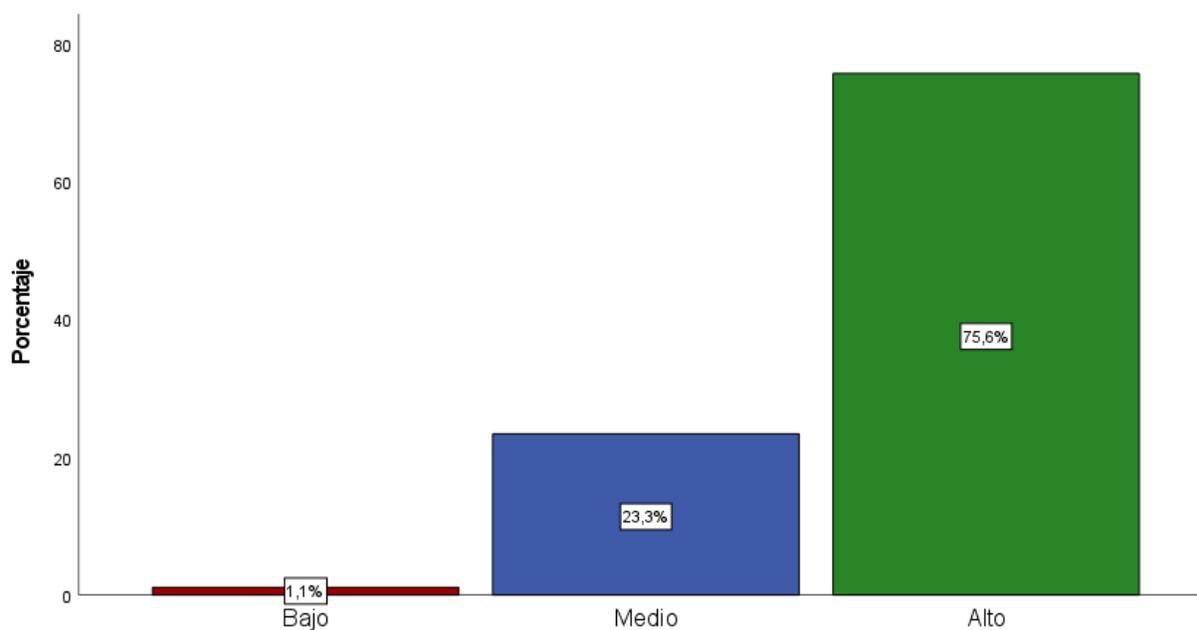
Frecuencias de la dimensión claridad emocional

Claridad emocional (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1,1	1,1	1,1
	Medio	21	23,3	23,3	24,4
	Alto	68	75,6	75,6	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Figura 3.

Niveles de la dimensión claridad emocional

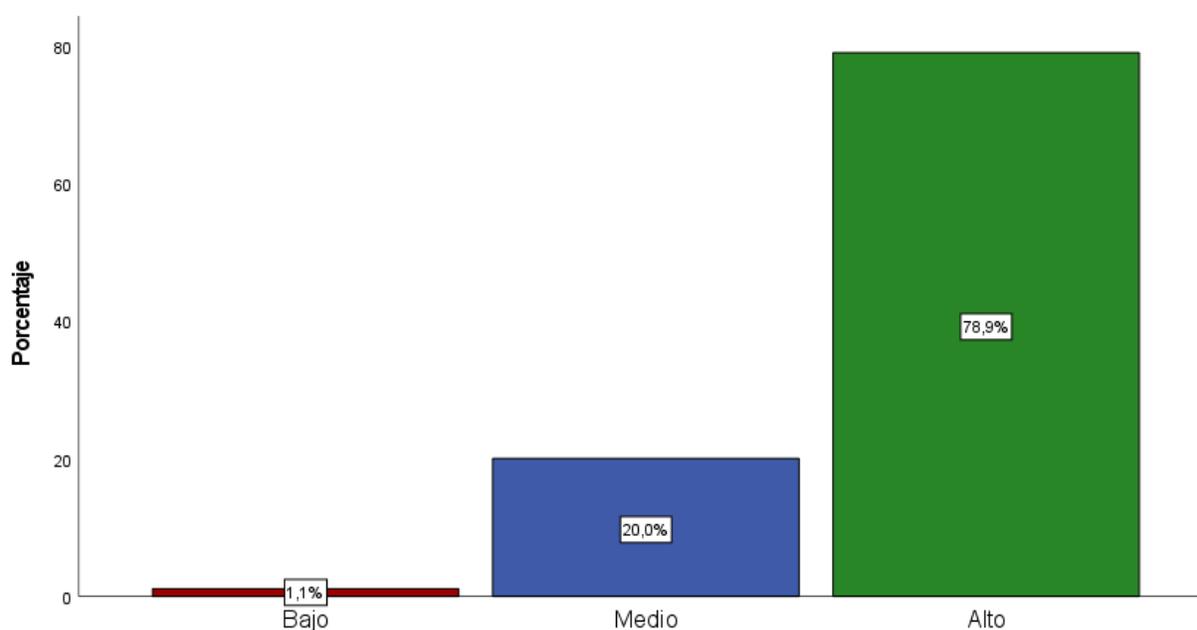


Interpretación

En la tabla 7 y figura 3 se visualiza que del 100% de la muestra un 75,6% consideró que la claridad emocional se encuentra en un nivel alto, 23,3% en nivel medio y 1,1% en nivel bajo. Estos resultados evidencian que el personal de enfermería muestra destreza para entender las impresiones que tienen otras personas.

Tabla 8.*Frecuencias de la dimensión reparación emocional*

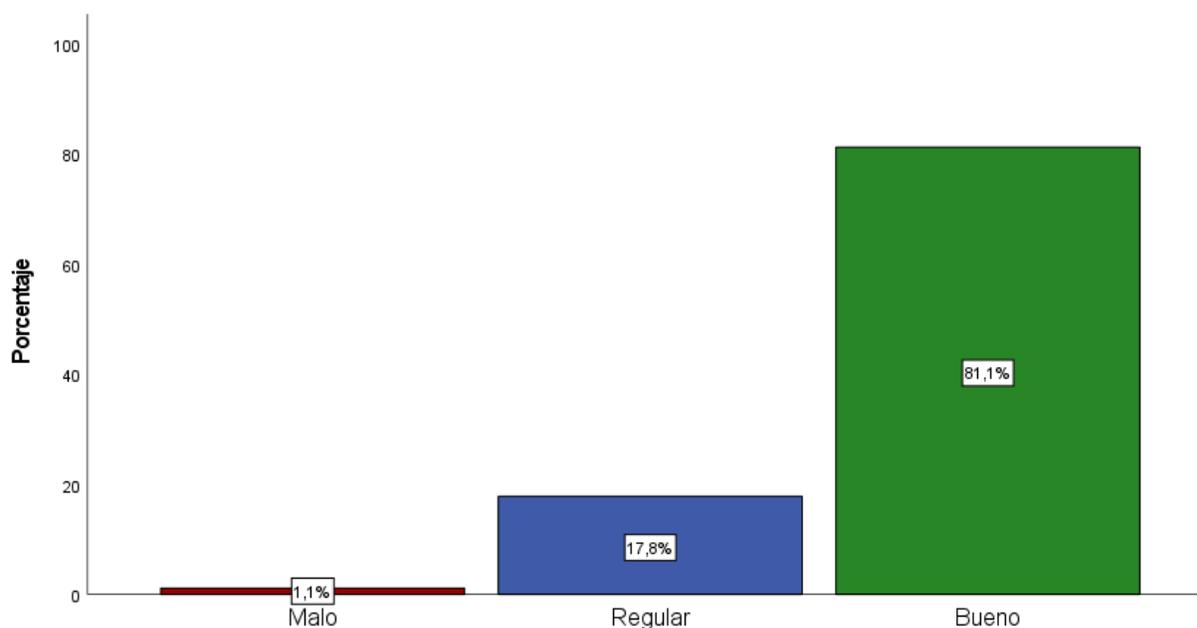
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1,1	1,1	1,1
	Medio	18	20,0	20,0	21,1
	Alto	71	78,9	78,9	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Figura 4.*Niveles de la dimensión reparación emocional***Interpretación**

En la tabla 8 y figura 4 se visualiza que del 100% de la muestra un 78,9% consideró que la reparación emocional se encuentra en un nivel alto, 20,0% en nivel medio y 1,1% en nivel bajo. Estos resultados muestran que el personal de enfermería tiene destreza para mantener controlado su estado de ánimo.

Tabla 9.*Frecuencias de la variable desempeño laboral*

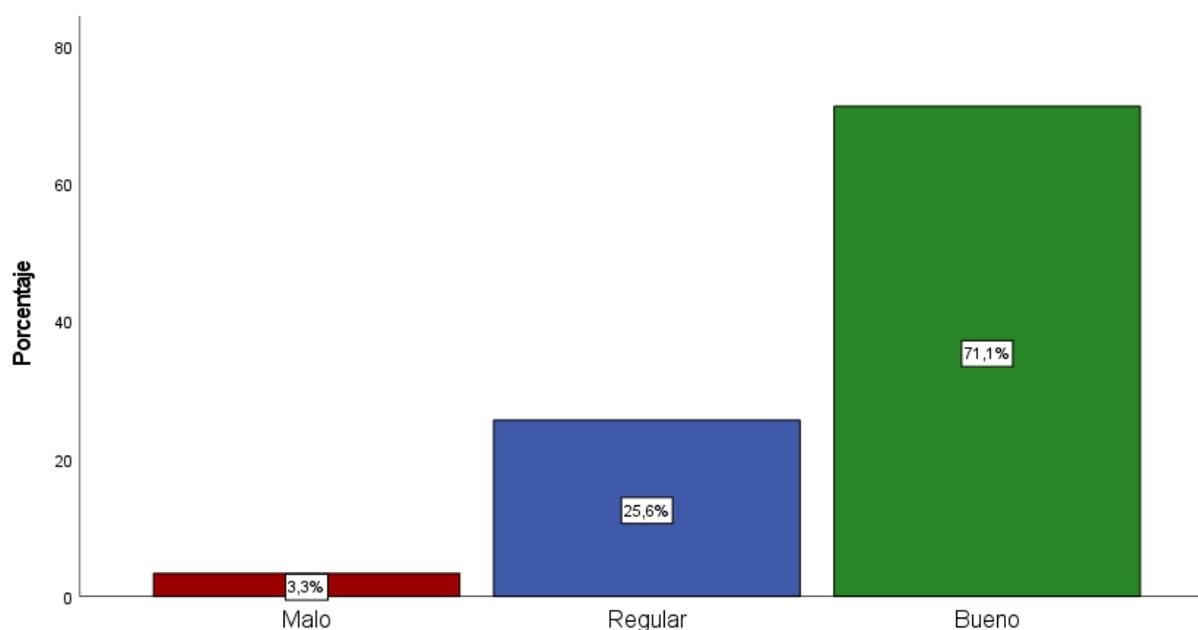
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	16	17,8	17,8	18,9
	Bueno	73	81,1	81,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Figura 5.*Niveles de la variable desempeño laboral***Interpretación**

En la tabla 9 y figura 5 se visualiza que del 100% de la muestra un 81,1% expresó que el desempeño laboral se encuentra en un nivel bueno, 17,8% en nivel regular y 1,1% en nivel malo. Estos resultados permiten ver que la mayor parte del personal de enfermería del INO considera relevante su trabajo, realiza su trabajo con calidad y confiabilidad.

Tabla 10.*Frecuencias de la dimensión relevancia*

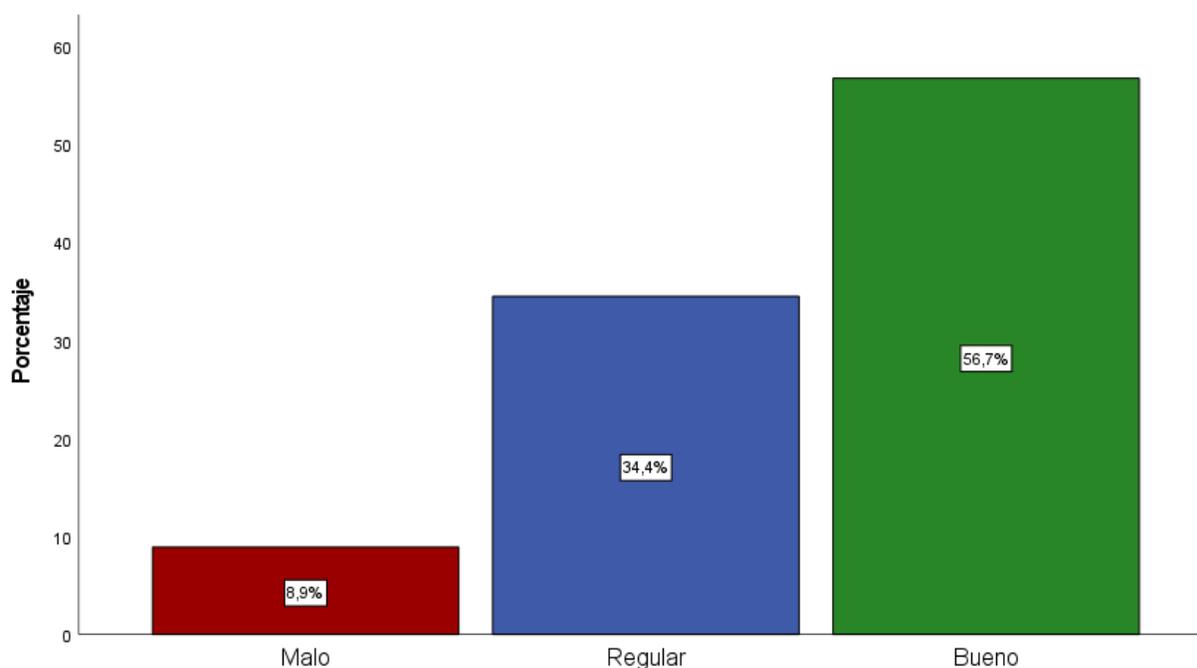
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	3,3	3,3	3,3
	Regular	23	25,6	25,6	28,9
	Bueno	64	71,1	71,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Figura 6.*Niveles de la dimensión relevancia***Interpretación**

En la tabla 10 y figura 6 se visualiza que del 100% de la muestra un 71,1% expresó que la dimensión relevancia se encuentra en un nivel bueno, 25,6% en nivel regular y 3,3% en nivel malo. Estos resultados evidencian que existe colaboración para alcanzar las metas plasmadas en el INO, a partir del esfuerzo individual.

Tabla 11.*Frecuencias de la dimensión calidad*

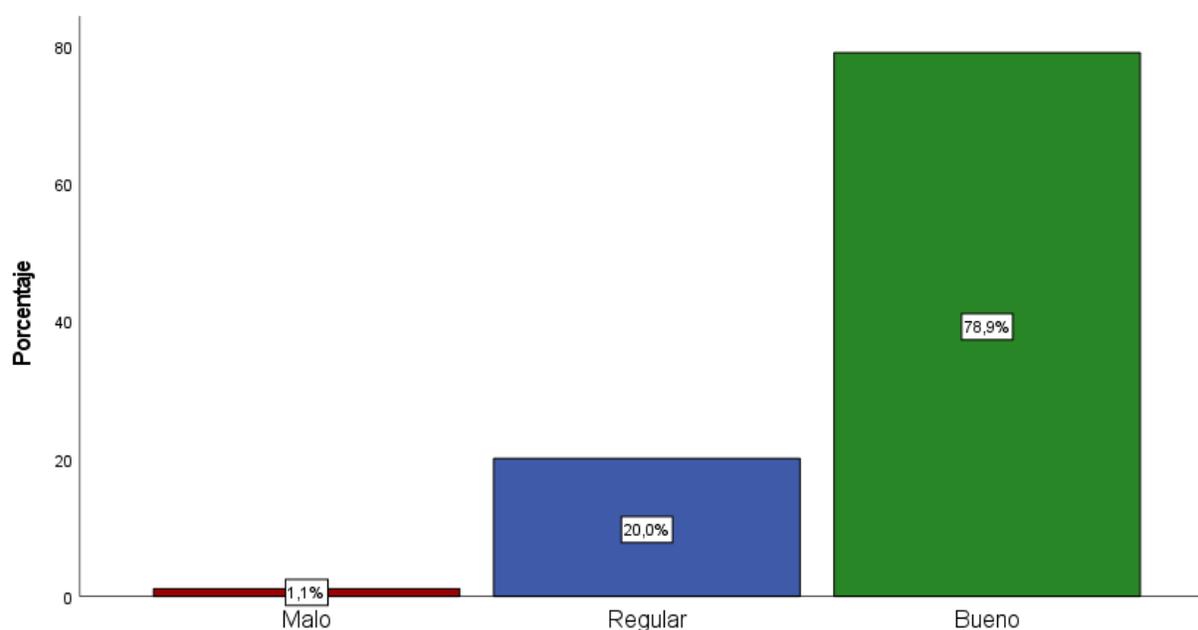
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	8	8,9	8,9	8,9
	Regular	31	34,4	34,4	43,3
	Bueno	51	56,7	56,7	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Figura 7.*Niveles de la dimensión calidad***Interpretación**

En la tabla 11 y figura 7 se visualiza que del 100% de la muestra un 56,7% expresó que la dimensión calidad se encuentra en un nivel bueno, 34,4% en nivel regular y 8,9% en nivel malo. Estos resultados muestran que la mayor parte del personal tiene aptitudes para realizar sus labores considerando los fines de la organización.

Tabla 12.*Frecuencias de la dimensión confiabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	18	20,0	20,0	21,1
	Bueno	71	78,9	78,9	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Figura 8.*Niveles de la dimensión confiabilidad***Interpretación**

En la tabla 12 y figura 8 se visualiza que del 100% de la muestra un 78,9% consideró que la dimensión confiabilidad se encuentra en un nivel bueno, 20,0% en nivel regular y 1,1% en nivel malo. Estos resultados evidencian que el personal tiene capacidad para realizar las labores asignadas en el INO.

4.1.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Ha= Existe relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de enfermería que labora en el INO, Lima 2024.

Ho= No existe relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de enfermería que labora en el INO, Lima 2024.

Decisión estadística

$P > 0,05$ = acepta hipótesis nula (Ho)

$P < 0,05$ = rechaza hipótesis nula (Ha)

Nivel de significancia: 95% de confianza.

Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman.

Tabla 13.

Coefficiente de correlación de Spearman de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral

			Inteligencia emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,743**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,743**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Se dio a conocer un $Rho = 0,743^{**}$, mostrando una correlación positiva alta entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, de acuerdo con Martínez y Campos (54); por ello se rechazó la hipótesis nula y se dio por válida la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 1

Ha= Existe relación entre la inteligencia emocional en su dimensión atención emocional y desempeño laboral del personal de enfermería que labora en el INO, Lima 2024.

Ho= No existe relación entre la inteligencia emocional en su dimensión atención emocional y desempeño laboral del personal de enfermería que labora en el INO, Lima 2024.

Tabla 14.

Coefficiente de correlación de Spearman de la dimensión atención emocional y la variable desempeño laboral

			Atención emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Atención emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,575**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,575**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Se dio a conocer un $Rho = 0,575^{**}$, mostrando una correlación positiva moderada entre la atención emocional y el desempeño laboral, de acuerdo con Martínez y Campos (54); por ello se rechazó la hipótesis nula y se dio por válida la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 2

Ha= Existe relación entre la inteligencia emocional en su dimensión claridad emocional y desempeño laboral del personal de enfermería que labora en el INO, Lima 2024.

Ho= No existe relación entre la inteligencia emocional en su dimensión claridad emocional y desempeño laboral del personal de enfermería que labora en el INO, Lima 2024.

Tabla 15.

Coefficiente de correlación de Spearman de la dimensión claridad emocional y la variable desempeño laboral

			Claridad emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Claridad emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,423**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,423**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Se dio a conocer un $Rho = 0,423^{**}$, mostrando una correlación positiva moderada entre la claridad emocional y el desempeño laboral, de acuerdo con Martínez y Campos (54); por ello se rechazó la hipótesis nula y se dio por válida la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 3

Ha= Existe relación entre la inteligencia emocional en su dimensión reparación emocional y desempeño laboral del personal de enfermería que labora en el INO, Lima 2024.

Ho= No existe relación entre la inteligencia emocional en su dimensión reparación emocional y desempeño laboral del personal de enfermería que labora en el INO, Lima 2024.

Tabla 16.

Coefficiente de correlación de Spearman de la dimensión reparación emocional y la variable desempeño laboral

			Reparación emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Reparación emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,818**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,818**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Se dio a conocer un $Rho = 0,818^{**}$, mostrando una correlación positiva alta entre la reparación emocional y el desempeño laboral, de acuerdo con Martínez y Campos (54); por ello se rechazó la hipótesis nula y se dio por válida la hipótesis alterna.

4.1.3. Discusión de resultados

Según el objetivo general determinar la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de enfermería que labora en el Instituto Nacional de Oftalmología, Lima 2024, a través de la contrastación de la hipótesis general se halló que existe correlación entre las dos variables de estudio con un Rho de Spearman = ,743. Estos hallazgos muestran concordancia con el estudio realizado por Torres et al. (18) en el 2022, quienes pudieron evidenciar que existe relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral con un Rho = 0.574. También se encontró discordancia con el estudio de Cañas et al. (19) en 2022, ya que se evidenció una relación negativa de -0.172. La diferencia en estos resultados puede explicarse a la variedad de contextos en los que se han realizado los estudios, a las características propias de las personas participantes y la variedad de realidades en las cuales cada uno desempeña sus labores. Estos considerandos son más resaltantes si se toma en cuenta lo que señala Gardner respecto a la diversidad de inteligencias que el ser humano posee y que pone en práctica en función a la realidad que afronta para tomar decisiones y resolver los problemas que se presentan (28).

De acuerdo al objetivo específico 1: determinar la relación entre la dimensión atención emocional y desempeño laboral del personal de enfermería, mediante la contrastación de la hipótesis específica 1, se halló que existe correlación con un Rho de Spearman = ,575. Estos hallazgos tienen similitud con el estudio realizado por Morales et al. (20), en el que se evidenció que la inteligencia emocional es un proceso que involucra diversos aspectos esenciales, entre los que la atención es un factor clave. Así también, se halló que existe correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral con $R=0.704$. Sin embargo, se encontró discrepancia con la investigación de Millan (21) en la que se encontró que existe un adecuado manejo de la inteligencia emocional,

pero no existe correlación con aspectos como el estrés laboral, el cual involucra complicaciones para el normal desempeño laboral.

Respecto al objetivo específico 2: determinar la relación entre la dimensión claridad emocional y desempeño laboral del personal de enfermería, mediante la contrastación de la hipótesis específica 2, se halló que existe correlación con un Rho de Spearman = ,423. Estos resultados encuentran similitud con el estudio realizado por Ustua et al. (25) en el que se halló relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral con un Rho = 0.452; además hallaron que la inteligencia emocional permite tener claridad emocional y con ello un mayor autoconocimiento, una mejor autorregulación, un mayor desarrollo de habilidades sociales, empatía y motivación. Diferentes resultados fueron alcanzados con Chuquisana et al. (22) donde se evidenció que la inteligencia emocional y el desempeño laboral entre enfermeros no tienen relación con un $p=0.0809$.

Con referencia al objetivo específico 3: determinar la relación entre la dimensión reparación emocional y desempeño laboral del personal de enfermería, mediante la contrastación de la hipótesis específica 2, se halló que existe correlación con un Rho de Spearman = ,818. Estos resultados muestran concordancia con el estudio realizado por Bueno et al. (23) quienes hallaron correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral con un $p < 0.0001$, concluyendo además que existe una gran capacidad para realizar las labores asignadas. Estos resultados también tienen similitud con los postulados teóricos que sustentan tres elementos esenciales para lograr un manejo adecuado de la inteligencia emocional y que se centran en la atención, claridad y reparación emocional, permitiendo además que el equilibrio en los tres aspectos permita un mejor desarrollo de destrezas y capacidades para realizar las labores que se asumen.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

PRIMERA

Respecto al objetivo general, se concluye en que la inteligencia emocional del personal de enfermería del INO, en la mayoría de los casos (84,4%), estuvo en un nivel alto lo cual evidencia que existe un buen manejo de esta variable en la mayor parte de los casos. Se debe destacar que el aspecto emocional de la persona es un factor relevante en cada miembro del personal enfermero, especialmente porque considera tres aspectos esenciales para el ejercicio de su labor: la atención emocional, claridad y reparación emocionales. En relación con el desempeño laboral, en la mayoría de los casos (81,1%), fue de un nivel bueno. Lo cual es importante para alcanzar resultados que permitan a los pacientes recibir una atención acorde a sus expectativas y necesidades. Así mismo, se encontró una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral (Rho de Spearman = 0,743), concluyendo que un nivel alto de inteligencia emocional se relaciona con un buen desempeño laboral.

SEGUNDA

Respecto al objetivo específico 1, se concluyó que la dimensión atención emocional tiene un nivel alto en la mayoría del personal de enfermería del INO (70,0%). Al realizar el contraste de la hipótesis específica 1 formulada previamente, se pudo identificar una relación significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión atención emocional y desempeño laboral del personal de enfermería (Rho de Spearman = 0,575). Lo cual nos indica que el personal enfermero de esta institución de salud muestra destrezas para desarrollar la atención a los pacientes, manifestando y regulando de manera apropiada sus emociones, aspectos que también contribuyen a interactuar

con sus colegas de manera fluida, sin conflictos y con un nivel de comunicación pertinente y asertivo.

TERCERA

Respecto al objetivo específico 2, se concluyó que la dimensión claridad emocional tiene un nivel alto del personal de enfermería del INO (75,6%). Al realizar el contraste de la hipótesis específica 2, se pudo identificar una relación significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión claridad emocional y desempeño laboral del personal de enfermería (Rho de Spearman = 0,423). Lo cual nos indica el personal de enfermería cuenta con destrezas para comprender las impresiones que otras personas tienen respecto a la calidad de atención que brindan a los pacientes. Desde esta perspectiva, se puede inferir que cuentan con la capacidad para darse cuenta de lo que están pensando, sintiendo o vivenciando los pacientes cuando solicitan atención en los diferentes servicios que se brindan en esta institución.

CUARTA

Respecto al objetivo específico 3, se concluyó que la dimensión reparación emocional tiene un nivel alto en la mayoría del personal de enfermería del INO (78,9%). Al realizar el contraste de la hipótesis específica 3, se logró identificar una relación significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión reparación emocional y desempeño laboral del personal de enfermería (Rho de Spearman = 0,818). Lo cual nos indica que los profesionales de enfermería logran controlar su estado de ánimo de manera adecuada, con lo cual se les hace mucho más viable afrontar las dificultades que se presentan en el contexto de trabajo, especialmente si se considera que la atención a los pacientes es complicada por la gran demanda de servicios y el insuficiente número de personal enfermero destinado a brindar atención en cada una de las áreas de la institución.

5.2. Recomendaciones

PRIMERA

Se recomienda, a la dirección y jefaturas del INO, a través de la Unidad Funcional de Seguridad y Salud en el Trabajo, promover actividades de evaluación psicológica constante e intervenciones que permitan mantener nivel alto de inteligencia emocional en la mayoría del personal de enfermería de INO (84.4%). Consecuentemente, todo esto contribuirá a que se siga teniendo un alto nivel en el desempeño laboral como se ha evidenciado en esta investigación.

SEGUNDA

Se recomienda proponer intervenciones para el desarrollo de la atención emocional, a través de la Oficina de Personal y Bienestar del INO, debido a que, si bien la dimensión de atención emocional tuvo un nivel alto en la mayoría del personal de enfermería (70%), es importante que se logre reducir la brecha en el 30% restante del personal. Esto es importante ya que se evidenció que esta dimensión se relaciona significativamente con el desempeño laboral.

TERCERA

A la Jefatura del Departamento de Enfermería del INO, se recomienda promover una comunicación efectiva entre el personal de enfermería y los demás trabajadores de la institución para seguir manteniendo esta relación significativa con el desempeño laboral. Estos son importantes ya que implica poder comprender las impresiones sobre la calidad de la atención y por lo tanto repercute en el desempeño laboral.

CUARTA

Se recomienda a la Unidad Funcional de Seguridad de Seguridad y Salud en el Trabajo, a través del servicio de Psicología, promover talleres de control de estados de ánimo y solución de conflictos para mantener el nivel alto de esta dimensión y su buena correlación con el desempeño laboral evidenciado en esta investigación.

REFERENCIAS

1. Orezza B. Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el ámbito organizacional [Tesis para obtener el título de Licenciado en Psicología]. Lima: Universidad de Lima; 2021 Disponible en: <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/13225>
2. Krukau Y. Un informe pone de relieve el impacto negativo de los problemas de salud mental en el rendimiento laboral. [Internet]. España;2023. [Consultado el 28 de mayo de 2023]. Disponible en: https://www.infocop.es/view_article.asp?id=22704&cat=54
3. Huarcaya J. Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de COVID-19. Rev Perú Med Exp Salud Pública [Internet]. 2020;37(2),327-34. [Consultado el 29 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.372.5419>
4. Figueroa, N. Estrategias de afrontamiento para la reducción del estrés en el profesional de enfermería del servicio de emergencia [Tesis para optar por el título de especialista en Emergencias y Desastres]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12866/9419>
5. Organización Panamericana de la Salud. Inteligencia emocional: un camino para la paz y la educación de calidad [Internet]. Whashington; 2020 [Consultado el 28 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/inteligencia-emocional-camino-para-paz-educacion-calidad>
6. Pappa S, Ntella V, Giannakas T, Giannakoulis V, Papoutsis E, Katsaounou P. Prevalence of depression, anxiety, and insomnia among healthcare workers during the COVID-19 pandemic: A systematic review and meta-analysis. Brain Behav Immun [Internet]. 2020; 88,901-907. [Consultado el 29 de mayo de 2023] Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S088915912030845X>

7. Organización Mundial de la Salud. La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo [Internet]. Ginebra, 2022. [Consultado el 28 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>
8. Richardson N, Antonello M. People at Work 2022: A Global Workforce View [Internet]. Estados Unidos, Research Institute; 2022. [Consultado el 30 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.adpri.org/assets/people-at-work-2022-a-global-workforce-view/>
9. Meléndez M, Otiniano S. Inteligencia Emocional asociada al Estrés Laboral en enfermeras de unidades críticas COVID del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta-EsSalud, 2021 [Tesis para optar el título de Licenciado en Enfermería]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2021. Disponible en: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/8497>
10. García F, Palacios R. Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de la Microred de Salud Chilca – Huancayo – 2021 [Tesis para obtener el título de Licenciado en Enfermería]. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes; 2022. Disponible en: <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/3680>
11. Camarena L. Inteligencia emocional en enfermeros que laboran en un servicio de hospitalización Covid- 19 del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2020 [Tesis para optar el título de Licenciado en Enfermería]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2020. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3788>
12. Aguilar D. Calidad de vida profesional y desempeño laboral en enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2020 [Tesis para optar el título de Licenciado de enfermería]. Lima: Universidad Interamericana para el Desarrollo; 2021. Disponible en: http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/135/T117_43248442_T%20T117_43739

383_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20denominada%20Calidad%20de,vida%20profesional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral.

13. Campos P. Desplazamiento del recurso humano y su relación con el desempeño laboral de los profesionales de salud del Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”, 2018 [Tesis para optar el grado de Magister en Gerencia en los Servicios de Salud]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10714>
14. Instituto Nacional de Oftalmología S. Más de 68 mil atenciones presenciales se han realizado en lo que va del año en el INO [Internet]. Lima, 2021. [citado 28 de mayo de 2023]. Disponible en: https://www.ino.gob.pe/atenciones_en_el_2021/
15. Molina M. Influencia de la Inteligencia emocional en el desempeño laboral, 2020 [Tesis de Maestría de Administración de Empresas] Guatemala: Universidad Escuela de Administración, Finanzas e Instituto Tecnológico; 2020. Disponible en: https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/17070/MariaCamila_MolinaOtero_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y.
16. Organización Mundial de la Salud. Datos acerca de los trabajadores sanitarios y asistenciales [Internet]. Ginebra; 2021 [citado 28 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/campaigns/annual-theme/year-of-health-and-care-workers-2021/facts>
17. Montañez M. Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de enfermería durante la pandemia Covid-19 el Hospital General de Zona No. 1 Aguascalientes [Tesis para obtener el título de especialista en Medicina Familiar]. Aguascalientes: Universidad Autónoma de Aguascalientes; 2022. Disponible en: <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/handle/11317/2228>

18. Torres E. Inteligencia emocional y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021 [Tesis para obtener el grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud]. Piura: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80397>
19. Cañas M, Castillo G, Males A. Inteligencia emocional y estrés laboral en profesionales de la salud. Hospital San Luis de Otavalo, 2022. [Trabajo de Titulación para optar al título]; Riobamba. Universidad Nacional De Chimborazo, 2022; Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10225>.
20. Morales L, Gracia Y, Landeros E. Relación de la inteligencia emocional con el cuidado otorgado por enfermeras/os. Rev Cuid [Internet]. 2020;11(3):e989. [Consultado el 28 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://revistas.udes.edu.co/cuidarte/article/view/989>
21. Millan P. La Inteligencia Emocional y su relación con el Estrés Laboral en el Personal de Enfermería del Hospital Departamental San Antonio del Municipio de Roldanillo, Valle. [Monografía]. Colombia: Universidad Católica de Pereira; 2020. Disponible en: URI: <http://hdl.handle.net/10785/8291>
22. Chuquisana JP. Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital de lima, 2022. [Tesis para optar el grado de Magister en Ciencia de Enfermería con mención en Gerencia de los Cuidados en Enfermería]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6793>
23. Bueno C, Malpartida K. Inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal del servicio de traumatología del hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco – Essalud. Cusco, Perú, 2022. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión en Salud]. Lima:

Universidad Privada Norbert Wiener; 2020. Disponible en:
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/7178>

24. Chunque S. Inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal que labora en un centro de salud de nivel 1 - IV de Cajamarca - 2020 [Tesis para optar por el título de Licenciado en Psicología]. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; 2020. Disponible en:
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1722>
25. Ustua J. Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores del centro de salud Metropolitano - Abancay 2020 [Tesis para obtener el grado Magister en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57373>
26. Torres E, Fretel N, Coral M, Ramírez I. Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. Rev Vive [Internet]. 2021;4(10):64-71. [Consultado el 23 de mayo de 2023]. Disponible en:
<https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i10.76>
27. Rubio M. Implicaciones de la inteligencia emocional en los constructos resiliencia y satisfacción vital [Tesis doctoral en Investigación Aplicada]. España: Universidad de Castilla La-Mancha; 2016. Disponible en: <https://ruidera.uclm.es/xmlui/handle/10578/9018>
28. Gardner H. Estructuras de la mente. La teoría de las inteligencias múltiples [Internet]. 2.^a ed. Nueva York, NY: BasicBooks; 2011. Disponible en:
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/593/1/Estructura%20de%20la%20mente.%20teoria%20de%20las%20Inteligencias%20multiples.pdf>

29. Mayer J, Salovey P, Caruso D. Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications. *Psychol Inq* [Internet]. 2004;15(3):197-215. [Consultado el 28 de mayo de 2023]. Disponible en: https://doi.org/10.1207/s15327965pli1503_02
30. Medranda J, Génesis M. Diagnóstico de la Inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los servidores púnicos del centro de salud tipo C del Cantón Chone. [Tesis para obtener el Título de Administración Pública]. Ecuador: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López; 2020 Disponible es: <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1263>.
31. Goleman D, Cherniss C. Inteligencia emocional en el trabajo: Cómo seleccionar, medir y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones [Internet]. 1.^a ed. Barcelona: Editorial Kairós SA; 2013. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=dhrHAgAAQBAJ>
32. Aguaded Gómez MC. Estrategias para potenciar la inteligencia emocional en educación infantil: aplicación del modelo de Mayer y Salovey. *Tend Pedagógicas* [Internet]. 2017;30(2017):175-90. [Consultado el 29 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://revistas.uam.es/tendenciaspedagogicas/article/view/8128>
33. Fernández, P, Cabello, R. La inteligencia emocional como fundamento de la educación emocional. *Revista Internacional de Educación Emocional y Bienestar* [Internet]. 2021;1(1). [Consultado el 21 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://riieb.iberomx/index.php/riieb/article/view/5>
34. Cachay S, Cárdenas Á, Estrada G, Mahecha G, Puertas C, Rivas L. Correlación entre las dimensiones de inteligencia emocional y las subescalas del síndrome de burnout en profesionales de la salud en la ciudad de Yopal – Casanare [Tesis de grado para optar al título

- de Psicólogo]. Colombia: Universidad Autónoma de Bucaramanga; 2022. Disponible en: <https://repository.unab.edu.co/handle/20.500.12749/18538>
35. Cuello R. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Revista Científica Valor agregado [Internet]. 2020 [Consultado el 28 de mayo de 2023]; 7(1): 109-121. Disponible en: https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/index.
36. Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones [Internet]. 9.^a ed. México: Mc Graw Hill; 2011. Disponible en: https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
37. Oliva E. Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera, Lima-Perú 2015. [Tesis para obtener el grado de Magister en Gestión Pública]. Lima, Perú: Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9048>
38. Bautista R, Cienfuegos R, Aguilar E. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Rev Investig Valor Agregado [Internet]. 2020;7(1):54-60. [Consultado el 28 de mayo de 2023]. Disponible en: https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417
39. Sánchez A. Salud mental y desempeño laboral en el personal de enfermería del hospital José Hernán Soto Cadenillas de Chota, 2021 [Tesis para optar el grado de Doctor en Ciencias con mención en Salud]. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2023. Disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/5522>
40. Tarqui C, Quintana D. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. Arch Med Manizales [Internet]. 2019;20(1):123-32.

[Consultado el 31 de mayo de 2023]. Disponible en:

<https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3372>

41. Muñoz CR, Macias JH, Hartleben C. Reproducibilidad de la prueba de sobrecarga hídrica. Arch Soc Esp Oftalmol [Internet]. 2015;(5):1-6. [Consultado el 3 de junio de 2023]. Disponible en: <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0365669115001239>
42. Muñoz M, Robles R. Salario emocional en el desempeño laboral del personal de enfermería: Caso del Área de Emergencia de un Hospital Público de la Provincia de los Ríos. Rev Mapa [Internet]. 2019;3(16). [Consultado el 8 de junio de 2023]. Disponible en: <https://revistamapa.org/index.php/es/article/view/159>
43. Hernández-Sampieri, R, Mendoza, C. Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta [Internet]. México: McGraw-Hill Interamericana; 2018. [Consultado el 4 de junio de 2023]. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=5A2QDwAAQBAJ>
44. Ávila, R. Guía para elaborar la tesis: metodología de la investigación; cómo elaborar la tesis y/o investigación, ejemplos de diseños de tesis y/o investigación. [Internet]. 1.ª ed. Lima, Perú: Ediciones R.A.; 2016. Disponible en: <https://www.worldcat.org/es/title/metodologia-de-la-investigacion-como-elaborar-la-tesis-yo-investigacion-ejemplos-de-disenos-de-tesis-yo-investigacion/oclc/503234317>
45. Manterola C, Quiroz G, Salazar P, García N. Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. Rev Médica Clínica Las Condes [Internet]. 2019;30(1):36-49. [Consultado el 24 de junio de 2023] Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S07168640193000574>
46. Guevara G, Verdesoto A, Castro NC. Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). Recimundo [Internet].

- 2020;4(3):163-73. [Consultado el 28 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
47. Ramos A. Alcances de la Investigación. Revista Ciencia América [internet]. 2020;9(3):1-6. [Consultado el 24 junio de 2023]. Disponible en: <http://doi:10.33210/ca.v9i3.336>.
48. Salgado M. Muestra probabilística y no probabilística. [Tesis de Maestría en Estudios Sustentables]. México: Universidad Autónoma del Estado de México; 2019. Disponible en: http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/108928/secme-10911_1.pdf?sequence=1.
49. Otzen T, Manterola C. Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. Int. Morphol [Internet]. marzo de 2017;35(1):227-32. [Consultado el 9 de junio de 2022]. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0717-95022017000100037&lng=es&nrm=iso&tlng=es
50. Vásquez E, Vásquez D. Inteligencia Emocional y su relación con el desempeño laboral en profesionales de salud de la microred de Cajamarca- Categoría I3. 2019 [Tesis para obtener el título de Licenciado en Psicología]. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; 2019. Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/10284>
51. Arías J. Proyecto de tesis: Guía para la elaboración [internet]. 1st edición digital: Ediciones Biblioteca Nacional del Perú N° 2020-05577; 2021. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2236>
52. Vásquez M, Mouriño Y, Martínez A. Pautas y principios éticos en la preparación de un proyecto de investigación en salud. Ética Los Cuid [Internet]. 2021;14: e13472. [Consultado el 24 de junio de 2023]. Disponible en: <http://ciberindex.com/index.php/et/article/view/e13472>

53. Universidad Norbert Wiener, Rivera Lozada O, Yangali Vicente JS, Universidad Norbert Wiener. Guía para la elaboración de la tesis. Enfoque cuantitativo [Internet]. 1.^a ed. Fondo Editorial de la Universidad Privada Norbert Wiener; 2022 [Consultado el 22 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/portales/centroinvestigacion/libro-electronico/documentos/guia-elaboracion-tesis-cuantitativo.pdf>
54. Martínez-Rebollar, A. & Campos - Francisco, W. Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. Revista mexicana de ingeniería biomédica. 36(3), 181-191. <https://doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4>

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de enfermería que labora en el Instituto Nacional de Oftalmología, Lima 2024?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional en su dimensión atención emocional y desempeño laboral del personal de enfermería?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional en su dimensión claridad emocional y desempeño laboral del personal de enfermería?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional en su dimensión reparación emocional y desempeño laboral del personal de enfermería?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de enfermería que labora en el Instituto Nacional de Oftalmología, Lima 2024</p> <p>Objetivos específicos Identificar la relación entre la inteligencia emocional en su dimensión atención emocional y desempeño laboral del personal de enfermería.</p> <p>Identificar la relación entre la inteligencia emocional en su dimensión claridad emocional y desempeño laboral del personal de enfermería.</p> <p>Identificar la relación entre la inteligencia emocional en su dimensión reparación emocional y desempeño laboral del personal de enfermería.</p>	<p>Hipótesis general Ho= No existe relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de enfermería que labora en el Instituto Nacional de Oftalmología, Lima 2024 Ha= Existe relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de enfermería que labora en el Instituto Nacional de Oftalmología, Lima 2024</p> <p>Hipótesis específicas Ha= Existe relación entre la inteligencia emocional en su dimensión atención emocional y desempeño laboral del personal de enfermería. Ha= Existe relación entre la inteligencia emocional en su dimensión claridad emocional y desempeño laboral del personal de enfermería. Ha= Existe relación entre la inteligencia emocional en su dimensión reparación emocional y desempeño laboral del personal de enfermería.</p>	<p>Variable 1: Inteligencia Emocional</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> Atención emocional Claridad emocional Reparación emocional <p>Variable 2: Desempeño Laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> Relevancia Calidad Confiabilidad 	<p>Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>Método y diseño de la investigación:</p> <p>Método: Hipotético – deductivo Diseño: Correlacional Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Población y muestra Población: 118 integrantes del personal de enfermería que labora en INO</p> <p>Muestra: 90</p> <p>Muestreo: aleatorización simple</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 2: Instrumento 1

Instrumento N° 1: Cuestionario de Inteligencia Emocional

Instrucciones: El siguiente cuestionario anónimo, presenta a continuación 24 enunciados acerca de la inteligencia emocional con 5 respuestas alternativas posibles, marca con una (X), solo una alternativa por enunciado según su experiencia percibida.

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

N°	ÍTEMS	NA	AC	BA	MA	TA
Dimensión: Atención emocional						
01	Presto mucha atención a los sentimientos					
02	Normalmente me preocupo por lo que siento					
03	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones					
04	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo					
05	Dejo que mis sentimientos afecten mis pensamientos					
06	Pienso en mi estado de ánimo constantemente					
07	A menudo pienso en mis sentimientos					
08	Presto mucha atención a como me siento					
Dimensión: Claridad emocional						
09	Tengo claro 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					
Dimensión: Reparación emocional						
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 N° 2: Cuestionario de Desempeño Laboral

Instrucciones: El siguiente cuestionario anónimo, presenta a continuación 14 enunciados acerca del desempeño laboral con 5 respuestas alternativas posibles, marca con una (X), solo una alternativa por enunciado según su experiencia percibida.

N	PV	AV	CS	S
Nunca	Pocas Veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre

N°	Ítems	N	PV	AV	CS	S
Dimensión: Relevancia						
01	El ambiente del medio laboral es cordial y contribuye a el					
02	Participa entusiastamente en las actividades de su institución					
03	Considera que el trabajo que realiza es acorde con su preparación					
04	Puede desempeñar otras actividades extra a las ya asignadas					
05	Si no cuenta con los materiales necesarios sus actividades las efectúa como se pueda					
06	Considera que su trabajo cumple sus expectativas laborales					
Dimensión: Calidad						
07	Le gusta reclamar siempre					
08	Falta al trabajo por algún motivo					
09	Premian su puntualidad					
Dimensión Confiabilidad						
10	Piensa que su trabajo contribuye a cumplir los objetivos institucionales					
11	Le gusta el trabajo que realiza y lo cumple a cabalidad					
12	Cuando realiza su trabajo necesita el reconocimiento de sus superiores					
13	Considera la necesidad de seguir superándose profesional o técnico					
14	Considera que su trabajo cumple sus expectativas personales					

Anexo 3: Validez del Instrumento

- Ficha técnica del instrumento 1:” Cuestionario de Inteligencia Emocional”

(Variable independiente) (45).

Población: 59 Profesionales de salud

Momento: Durante las horas de receso

Lugar: Microred Cajamarca – Categoría I-3

Validez: de constructo análisis ítems-test (0.799), (0.839) y (0.855).

Fiabilidad: Alfa de Cronbach por las tres dimensiones (0.837), (0.866) y (0.883), alta fiabilidad de adaptación y estabilidad por pregunta planteada.

Tiempo de llenado:20 minutos

Número de ítems: 24

Dimensiones: “Atención emocional” (01,02,03,04,05,06,07,08); “Claridad emocional” (09,10,11,12,13,14,15,16); “Reparación de las emociones” (17,18,19,20,21,22,23,24)

Alternativa de respuesta: (1) Nada de acuerdo, (2) Algo de acuerdo, (3) Bastante de acuerdo, (4) Muy de acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo

Baremos (niveles, grados) de la variable: Alto, Medio, Bajo

- Ficha técnica del instrumento 2: “Cuestionario Desempeño Laboral” (variable dependiente) (23).

Población: 60 Trabajadores de un centro de salud de nivel I-IV

Momento: Durante sus momentos de descanso

Lugar: Centro de salud de nivel I-IV de Cajamarca

Validez: Interna 078 y de constructo 0.80

Fiabilidad: Alfa de Cronbach de 0.834 (alta confiabilidad de adaptación y estabilidad por pregunta realizada).

Tiempo de llenado: 15 minutos

Número de ítems: 14

Dimensiones: “Relevancia” (01,02,03,04,05,06); “Calidad” (07,08,09); “Confiabilidad” (10,11,12,13,14)

Alternativa de respuesta: (1) Nunca, (2) Pocas veces, (3) Algunas veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre

Baremos (niveles, grados) de la variable: Bueno, Regular, Malo

Anexo 4: Formato de Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

“Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de enfermería que labora en el Instituto Nacional de Oftalmología, Lima 2024”

Propósito del Estudio: Lo estamos invitando a participar en un estudio con la finalidad de Determinar la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de enfermería que labora en el Instituto Nacional de Oftalmología, Lima 2024. Más allá de este propósito, se obtendrá un conocimiento válido para plantear en el futuro acciones de las gestiones que se vienen realizando en esta unidad orgánica de la institución.

Procedimientos: Si usted acepta participar en este estudio se le entregarán dos cuestionarios que le tomará aproximadamente 30 minutos en ser llenado y será realizado en las instalaciones del Instituto Nacional de Oftalmología.

Riesgos y Beneficios: No existirá riesgo alguno respecto a su participación en esta investigación, pues solo se le pedirá llenar dos cuestionarios con una serie de preguntas. Asimismo, su participación no producirá beneficio alguno, ni remuneración y/o pago de ningún tipo.

Confidencialidad: No se divulgará su identidad en ninguna etapa de la investigación, pues toda la información que Ud. brinde será usada solo con fines estrictos de estudio. En caso este estudio fuese publicado se seguirá salvaguardando su confidencialidad, ya que no se le pedirá en ningún momento sus nombres ni apellidos.

Se pone en conocimiento que Ud. puede decidir retirarse de este estudio en cualquier momento del mismo, o no participar –si así lo desea– sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional comunicarse con la profesional de salud Lic. Rosa Marlene Del Carmen Francia al celular 989463715 o al e-mail rosamarlenedelcarmen@gmail.com

Acepto voluntariamente participar en este estudio luego de haber discutido los objetivos y procedimientos de la investigación con el investigador responsable.

Participante

Iniciales: _____

Fecha

Investigador

Fecha

Reporte de similitud TURNITIN

● 13% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.ucv.edu.pe Internet	3%
2	uwiener on 2023-11-18 Submitted works	1%
3	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	<1%
4	Universidad Cesar Vallejo on 2017-11-29 Submitted works	<1%
5	uwiener on 2023-03-29 Submitted works	<1%
6	repositorio.upagu.edu.pe Internet	<1%
7	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-22 Submitted works	<1%
8	Universidad Cesar Vallejo on 2017-11-29 Submitted works	<1%