



Universidad  
Norbert Wiener

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA**

**Tesis**

Inteligencia emocional y desempeño laboral en profesionales de salud de un  
hospital en La Victoria, Lima – 2025

**Para optar el Título Profesional de  
Licenciada en Psicología**

**Presentado por:**

**Autora:** Taipe Yepez, Remigia Rosa


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-3988-8679>

**Asesora:** Mg. Vargas Tantalean, Erica Rosario

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0004-4084-9348>

**Lima – Perú**

**2026**

	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01

Yo, Taipe Yopez, Remigia Rosa egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Académica Profesional de **Psicología** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “Inteligencia emocional y desempeño laboral en profesionales de salud de un hospital en la Victoria, Lima-2025” Asesorado por la docente: Vargas Tantalean, Erica Rosario DNI 10281541 ORCID <https://orcid.org/0009-0004-4084-9348> tiene un índice de similitud de **18 (dieciocho) %** con código 14912:559988946 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  
Nombres y apellidos del Egresado  
DNI: .....

.....  
Firma de autor 2  
Nombres y apellidos del Egresado  
DNI: .....



.....  
Firma  
Nombres y apellidos del Asesor  
DNI: .....

Lima, 05 de marzo del 2026

**Dedicatoria**

Quiero dedicárselo a Dios en primer lugar a mi familia por su apoyo y en especial a mi hija por estar siempre a mi lado en momentos que me encontraba abatida, pero quien me brindó su apoyo incondicional.

**Agradecimiento**

Agradezco a mi hermano quien me motivo a tener una carrera profesional tan bonita y dedicada, a mi hija Briggitte por su apoyo en cada momento, a los profesores por su enseñanza durante este tiempo de desarrollo profesional.

## Índice general

Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Índice general	5
Índice de tablas	6
Resumen	7
Abstract	7
I. INTRODUCCIÓN	8
II. METODOLOGÍA	15
III. RESULTADOS	19
IV. DISCUSIÓN	21
V. CONCLUSIONES	23
VI. REFERENCIAS	24
VII. ANEXOS	30

**Índice de tablas**

Tabla 1	Operacionalización de variables	16
Tabla 2	Distribución de la edad de los trabajadores	19
Tabla 3	Distribución del sexo de los trabajadores	19
Tabla 4	Distribución de la inteligencia emocional	20
Tabla 5	Distribución de la desempeño laboral	20
Tabla 6	Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	21
Tabla 7	Prueba de correlación de Spearman entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral	21
Tabla 8	Prueba de correlación de Spearman entre la inteligencia emocional y el desempeño de tareas	22
Tabla 9	Prueba de correlación de Spearman entre la inteligencia emocional y el desempeño contraproducente	22
Tabla 10	Prueba de correlación de Spearman entre la inteligencia emocional y el desempeño contextual	22

# **Inteligencia emocional y desempeño laboral en profesionales de salud de un hospital en La Victoria, Lima – 2025**

## **Emotional intelligence and job performance in healthcare professionals at a hospital in La Victoria, Lima – 2025**

Remigia Rosa Taipe Yopez

Bachiller del Programa Académico de Psicología de la Facultad de Ciencias de la Salud de la  
Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, Perú

### **Resumen:**

Esta investigación tiene por objetivo evaluar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en profesionales de salud de un hospital en La Victoria. En relación a su metodología, será de enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental, nivel correlacional y corte transversal. La muestra estará compuesta por 132 colaboradores varones y mujeres del área de farmacia de un hospital de La Victoria, los cuales serán encuestados mediante el Cuestionario de inteligencia emocional (TMM-24) y la Escala de desempeño laboral individual. Los hallazgos indicaron una correlación significativa media positiva entre las variables analizadas ( $\rho=0.37$ ;  $p=0.00$ ); además, la inteligencia emocional evidenció correlaciones con: el desempeño de tareas ( $\rho=0.28$ ;  $p=0.00$ ), desempeño contraproducente ( $\rho=-0.27$ ;  $p=0.00$ ) y el desempeño contextual ( $\rho=0.13$ ;  $p=0.00$ ). Se concluyó que un nivel alto de inteligencia emocional se relaciona con niveles alto de desempeño laboral.

**Palabras clave:** inteligencia, emocional, desempeño, trabajadores, hospital.

### **Abstract:**

This research aims to evaluate the relationship between emotional intelligence and job performance in healthcare professionals at a hospital in La Victoria. The methodology employed was quantitative, basic, non-experimental, correlational, and cross-sectional. The sample consisted of 132 male and female pharmacy staff members from a hospital in La Victoria, who were surveyed using the Emotional Intelligence Questionnaire (TMM-24) and the Individual Job Performance Scale. The findings indicated a significant moderate positive correlation between the analyzed variables ( $\rho=0.37$ ;  $p=0.00$ ). Furthermore, emotional intelligence showed correlations with task performance ( $\rho=0.28$ ;  $p=0.00$ ), counterproductive performance ( $\rho=-0.27$ ;  $p=0.00$ ), and contextual performance ( $\rho=0.13$ ;  $p=0.00$ ). The study concluded that a high level of emotional intelligence is associated with high levels of job performance.

**Keywords:** intelligence, emotional, performance, workers, hospital.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la inteligencia emocional se ha asentado como una habilidad de gran importancia en el sector laboral ya que proporciona herramientas para que el trabajador desempeñe adecuadamente su trabajo, mientras que un déficit de esta dificulta la gestión adecuada de sus emociones y relaciones, lo que genera conflictos y estrés (Moreno, 2022).

A nivel internacional, la National Center for Biotechnology Information (2022) señala que los trabajadores del sector salud enfrentan niveles elevados de estrés que pueden derivar en dificultades para comprender y regular las emociones, lo cual impacta directamente en la calidad de la atención y eleva el riesgo de errores médicos. Además, este sector presenta un alto riesgo de violencia laboral, ya que los trabajadores de la salud tienen 16 veces más probabilidad de sufrirla en comparación con otras profesiones, lo que incrementa el desgaste emocional y el síndrome de burnout (Frontiers in Psychology, 2024). Por otra parte, se ha observado que alrededor del 50% del personal de enfermería padece burnout, aumentando entre un 26% y 70% la posibilidad de eventos adversos en la atención clínica debido al deterioro emocional (National Center for Biotechnology Information, 2024).

A nivel nacional, según datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (2025), los pacientes esperan en promedio 81 minutos para una consulta externa y hasta 17 días para obtener una cita en los hospitales del Estado, además de reportar como principales problemas la demora (49,3%) y el maltrato o falta de respeto (34,4%), situaciones que se agravan cuando el equipo médico no controla adecuadamente el estrés ni la interacción con los pacientes y sus familias. En cuanto a la experiencia del usuario, el sector salud señaló que la satisfacción con la atención en consulta externa fue solo del 56% en 2021 (MINSA, 2023); mientras que, en EsSalud, aunque se registraron mejoras operativas, la satisfacción en la atención telefónica durante el primer semestre de 2024 alcanzó el 65,4%, lo que evidencia aún una brecha importante para lograr niveles óptimos de calidad relacional (EsSalud, 2024). Asimismo, los canales de supervisión registran una alta demanda de orientación y reclamos; por ejemplo, en el segundo trimestre de 2023, SUSALUD atendió 34 287 solicitudes, muchas de ellas relacionadas con los tiempos de espera, el trato recibido y la continuidad del servicio (SUSALUD, 2023).

Específicamente en el plano local, se ha podido observar en los trabajadores de salud de un hospital de La Victoria signos evidentes de bajo desempeño laboral, a menudo se han recibido quejas de pacientes señalando una pésima atención clínica, signos de ira y enfado en los profesionales de salud y una comunicación cortante; según los reportes de los jefes de área, esto se puede deber a que dichos trabajadores no poseen una inteligencia emocional desarrollada producto de una falta de capacitación sobre el tema, derivando en personas con problemas de control de emociones, empatía y regulación emocional.

En este sentido, según Placencia (2025) cuando los profesionales de la salud presentan un nivel limitado de inteligencia emocional, su rendimiento laboral tiende a verse afectado, pues

la falta de habilidades para identificar, comprender y regular sus emociones, así como para reconocer las de los demás; esto repercute en una comunicación deficiente, en decisiones poco acertadas y en una escasa capacidad de afrontar el estrés, lo que favorece la aparición de conflictos, disminuye la empatía en la atención, afecta la calidad del servicio brindado, reduce la satisfacción de los pacientes y aumenta el riesgo de desgaste profesional (Lahlimi et al., 2025).

De este modo, se plantaron los siguiente problemas de investigación: ¿cómo se relacionan la inteligencia emocional y el desempeño laboral en profesionales de salud de un hospital en La Victoria, Lima - 2025?; teniendo como problemas específicos: ¿ cómo se relacionan la inteligencia emocional y el desempeño de tareas en profesionales de salud de un hospital en La Victoria, Lima - 2025?, ¿ cómo se relacionan la inteligencia emocional y el desempeño contraproducente en profesionales de salud de un hospital en La Victoria, Lima - 2025?, y ¿ cómo se relacionan la inteligencia emocional y el desempeño contextual en profesionales de salud de un hospital en La Victoria, Lima - 2025?.

La presente investigación se fundamentó en un enfoque teórico sólido, respaldado por estudios previos que ya habían examinado las variables de interés en el contexto laboral peruano, lo cual justificaba la relevancia de replicar dicha exploración. Asimismo, se sustentó en marcos teóricos bien establecidos, tales como la Teoría de la Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey (1997) y la Teoría del Desempeño Laboral Individual de Koopmans (2014), con el fin de contrastar, robustecer y enriquecer los pilares conceptuales de estas propuestas, aportando de este modo al patrimonio de la literatura científica. Respecto a la justificación metodológica, esta radicó en la adopción de instrumentos de medición adaptados al entorno peruano y a las particularidades de la población laboral estudiada, incluyendo el Cuestionario de Inteligencia Emocional (TMMS-24) y la Escala de Desempeño Laboral Individual. Estos instrumentos, validados recientemente por Pérez et al. (2020) y Campos (2022), respectivamente, contaban con amplio prestigio en la comunidad científica y exhibían sólidas propiedades psicométricas que garantizaban su idoneidad. En el curso de esta investigación, se les sometió a un exhaustivo proceso de verificación de validez y confiabilidad en el contexto específico de aplicación. Mientras que, la justificación práctica se enfoca en comprender la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores peruanos, los resultados de esta investigación constituyeron la base para diseñar estrategias orientadas a la mejora del desempeño laboral y al incremento de la inteligencia emocional de los colaboradores. Así, a partir de los hallazgos científicos actualizados, los encargados de recursos humanos pudieron implementar programas dirigidos a potenciar la inteligencia emocional y a fortalecer el desempeño en el trabajo.

En otro sentido, se tuvo como objetivo general, determinar relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en profesionales de salud de un hospital en La Victoria, Lima - 2025. Asimismo, los objetivos específicos planteados fueron: identificar la relación entre inteligencia emocional y el desempeño de tareas en profesionales de salud de un hospital en La

Victoria, Lima – 2025; identificar la relación entre inteligencia emocional y el desempeño contraproducente en profesionales de salud de un hospital en La Victoria, Lima – 2025; e identificar la relación entre inteligencia emocional y el desempeño contextual en profesionales de salud de un hospital en La Victoria, Lima – 2025.

En relación a las hipótesis descritas, la principal planteó que existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en profesionales de salud de un hospital en La Victoria, Lima - 2025. Por su parte, las hipótesis específicas descritas fueron: existe relación entre inteligencia emocional y el desempeño de tareas en profesionales de salud de un hospital en La Victoria, Lima – 2025; existe relación entre inteligencia emocional y el desempeño contraproducente en profesionales de salud de un hospital en La Victoria, Lima – 2025; y relación entre inteligencia emocional y el desempeño contextual en profesionales de salud de un hospital en La Victoria, Lima – 2025.

En consecución, los antecedentes internacionales empleados fueron, Vásconez (2024) realizó un estudio con el objetivo de analizar el desempeño laboral y su relación con la inteligencia emocional en trabajadores de salud en Ecuador. Esta investigación empleó a 10 trabajadores del área de salud del subcentro de Salud tipo A del canto Súa, que fueron encuestados mediante dos cuestionarios creados y validados por los investigadores. Se evidenció que el desempeño laboral y la inteligencia emocional se correlacionaron entre sí ( $r=0.53$ ;  $p<0.05$ ). Se concluyó que la presencia de una mayor inteligencia emocional conlleva un mayor desempeño laboral.

Además, Grijalva y Zúñiga (2025) realizaron una investigación con el objetivo analizar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en profesionales de una empresa médica aseguradora en Ecuador. Esta investigación empleó a 45 trabajadores de salud de una empresa en Ambato, que fueron encuestados mediante el Inventario de inteligencia emocional de Goleman y el Cuestionario de desempeño laboral individual. Se encontró que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral con intensidad alta positiva ( $\rho=0.72$ ;  $p=0.00$ ). Se concluyó que a mayor inteligencia emocional se presenta un mayor desempeño laboral.

Por otra parte, Rodríguez y Chávez (2025) realizaron una investigación con el objetivo analizar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en profesionales de una empresa médica aseguradora en Ecuador. Esta investigación empleó a 105 trabajadores de salud de una empresa en Santa Elena, que fueron encuestados mediante 2 cuestionarios ad hoc, creados y adaptados por los investigadores. Se encontró que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral con intensidad moderada positiva ( $\rho=0.44$ ;  $p=0.00$ ). Se concluyó que un nivel más alto de inteligencia emocional está asociado con un mejor rendimiento en el trabajo.

Asimismo, Escobar y Torres (2025) realizaron una investigación con el objetivo analizar la relación entre la inteligencia emocional y el trabajo en equipo en profesionales de una empresa

médica aseguradora en Ecuador. Esta investigación empleó a 105 trabajadores de salud de un centro de salud en Chimborazo, que fueron encuestados mediante 2 cuestionarios ad hoc, creados y adaptados por los investigadores. Los hallazgos indicaron que no hay relación significativa entre las variables de estudio ( $\rho=0.06$ ;  $p=0.55$ ). Se concluyó que un nivel más alto de inteligencia emocional no implica necesariamente un mayor desempeño en el trabajo.

Por otra parte, respecto a los estudios realizados en Perú, Mamani (2025) llevó a cabo una investigación que presentó como objetivo analizar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en profesionales de salud de un centro médico en Tacna. Esta investigación empleó a 35 trabajadores de salud del centro de Salud San Francisco, que fueron encuestados mediante el Inventario de inteligencia emocional de BarOn y el Cuestionario de desempeño laboral. Se encontró que el 82.9% manifestó un desempeño laboral bueno y el 67.6% evidenció una inteligencia emocional buena; además, se evidenció que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral con intensidad leve positiva ( $\rho=0.38$ ;  $p=0.00$ ); además, se constató que el desempeño laboral se correlacionó con las dimensiones: interpersonal ( $\rho=0.22$ ;  $p=0.00$ ), intrapersonal ( $\rho=0.21$ ;  $p=0.00$ ), adaptabilidad ( $\rho=0.30$ ;  $p=0.00$ ), estado de ánimo ( $\rho=0.19$ ;  $p=0.00$ ) y manejo del estrés ( $\rho=0.34$ ;  $p=0.00$ ). Se concluyó que un nivel más alto de inteligencia emocional está asociado con un mejor rendimiento en el trabajo.

Además, Espinoza (2025) llevó a cabo una investigación que presentó como objetivo analizar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en profesionales de salud de un centro de Essalud en Lima. Esta investigación empleó a 300 trabajadores de salud en un hospital de Essalud, que fueron encuestados mediante el Inventario de inteligencia emocional de Goleman y el Cuestionario de desempeño laboral individual. Se encontró que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral con intensidad moderada positiva ( $\rho=0.49$ ;  $p=0.00$ ); además, se constató que la inteligencia emocional se correlacionó con las dimensiones: desempeño de tareas ( $\rho=0.44$ ;  $p=0.00$ ), desempeño contraproducente ( $\rho=-0.51$ ;  $p=0.00$ ) y desempeño contextual ( $\rho=0.48$ ;  $p=0.00$ ). Se concluyó que a mayor inteligencia emocional se presenta un mayor desempeño laboral.

Por su parte, Salas (2024) llevó a cabo una investigación que presentó como objetivo analizar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en profesionales de salud de un hospital en Lima. Esta investigación empleó a 72 trabajadores de salud en un hospital en el distrito de Comas, que fueron encuestados mediante la Escala de inteligencia emocional de Mayer y Salovey y la Escala de desempeño laboral de MINSA. Se evidenció que la inteligencia emocional y el desempeño laboral se correlacionaron significativamente con intensidad débil positiva ( $\rho=0.12$ ;  $p=0.00$ ); además, se constató que la inteligencia emocional se correlacionó con las dimensiones: desempeño de tareas ( $\rho=0.11$ ;  $p=0.00$ ), desempeño contraproducente ( $\rho=-0.10$ ;  $p=0.00$ ) y desempeño contextual ( $\rho=0.19$ ;  $p=0.00$ ). Se concluyó que a mayor inteligencia emocional se presenta un mayor desempeño laboral.

Asimismo, Aguilar et al. (2024) realizaron un estudio con el objetivo de analizar el desempeño laboral y su relación con otros factores laborales en profesionales de salud en todo el Perú. Esta investigación empleó a 86 trabajadores de salud en un hospital en Huánuco, que fueron encuestados mediante la Escala de inteligencia emocional de Mayer y Salovey y el Cuestionario de factores laborales. Se evidenció que el desempeño laboral se correlacionó con los factores sociodemográficos ( $p < 0.05$ ), pero no con los factores académicos ( $p > 0.05$ ) ni con los factores emocionales ( $p > 0.05$ ). Se concluyó que la presencia de una mayor inteligencia emocional no conlleva un mayor desempeño laboral.

En otro sentido, Lozano (2023) llevó a cabo una investigación que presentó como objetivo analizar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en profesionales de salud en todo el Perú. Esta investigación empleó a 196 trabajadores de salud en diversos hospitales, que fueron encuestados mediante la Escala de inteligencia emocional de Mayer y Salovey y el Cuestionario de desempeño laboral individual. Se evidenció que la inteligencia emocional y el desempeño laboral no se correlacionaron significativamente ( $\rho = 0.02$ ;  $p = 0.80$ ); de igual forma, la inteligencia emocional no se correlacionó con las dimensiones: desempeño de tareas ( $\rho = 0.04$ ;  $p = 0.44$ ), desempeño contraproducente ( $\rho = -0.01$ ;  $p = 0.79$ ) y desempeño contextual ( $\rho = 0.09$ ;  $p = 0.51$ ). Se concluyó que la presencia de una mayor inteligencia emocional no conlleva un mayor desempeño laboral.

Finalmente, Zarate y Tolentino (2023) llevaron a cabo una investigación que presentó como objetivo analizar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en colaboradores de una empresa en Lima. Esta investigación empleó a 366 trabajadores de diversas áreas de trabajo siendo varones y mujeres, que fueron encuestados mediante dos cuestionarios creados por los investigadores. Se evidenció que la inteligencia emocional y el desempeño laboral se correlacionaron significativamente ( $\rho = 0.66$ ;  $p = 0.00$ ); de igual forma, la inteligencia emocional se correlacionó con las dimensiones: desempeño de tareas ( $\rho = 0.40$ ;  $p = 0.00$ ), desempeño contraproducente ( $\rho = -0.48$ ;  $p = 0.00$ ) y desempeño contextual ( $\rho = 0.52$ ;  $p = 0.00$ ).

Es fundamental delimitar con precisión las variables que guían el análisis de la investigación. En este contexto, la inteligencia emocional se define como la habilidad para reconocer, interpretar, regular y ajustar las emociones propias y ajenas, lo que resulta clave para manejar efectivamente las demandas del entorno laboral. Esta capacidad abarca componentes esenciales como la motivación, la empatía, el autoconocimiento y la gestión emocional, vistos como bases para un rendimiento óptimo (Goleman, 1995). Además, implica la destreza para identificar y manejar estados emocionales individuales y grupales, un requisito indispensable para potenciar la comunicación interpersonal y el trabajo en equipo (Bar-On, 1997). Por su parte, Mayer et al. (2000) enfatizan que esta habilidad abarca la percepción de emociones en contextos grupales y su canalización hacia metas positivas, destacando su potencial para ser cultivada a través de la formación educativa. En síntesis, la inteligencia emocional involucra el manejo

consciente de los afectos personales y la influencia en los de los demás, promoviendo una ejecución eficiente en las tareas diarias (Bonano, 2001). De modo general, representa un conjunto de destrezas que convierten las emociones en una fuente de energía, información y herramienta estratégica para las interacciones sociales (García y Giménez, 2010).

En esta investigación, se tomaron como dimensiones principales la atención emocional, concebida como la capacidad para detectar y monitorear los estados afectivos propios, identificando sentimientos junto con sus respuestas fisiológicas y cognitivas, lo que permite una interpretación exacta de las señales internas (Pérez et al., 2020); la claridad emocional, entendida como la habilidad para comprender cabalmente las emociones vividas, distinguirlas, rastrear su desarrollo y etiquetarlas con precisión, lo que favorece su asimilación en los procesos cognitivos y un mejor dominio emocional (Pérez et al., 2020); y la regulación emocional, descrita como la competencia para dirigir, ajustar y transformar de manera adaptativa tanto emociones positivas como negativas, empleando estrategias que promueven su expresión adecuada, el manejo de impulsos, la resiliencia ante la frustración y la creación de estados afectivos beneficiosos (Pérez et al., 2020).

La propuesta teórica de la inteligencia emocional formulada por Mayer y Salovey (1997) se adoptó como eje principal por su profundo influencia en la psicología, al redefinir la inteligencia más allá de las habilidades cognitivas convencionales —como la memoria o el razonamiento lógico— e incorporar la capacidad para percibir, comprender y manejar emociones propias y ajenas. Este modelo se organiza en cuatro dimensiones jerárquicas: la percepción emocional, que implica detectar y expresar emociones en uno mismo y en los demás; la facilitación emocional, que aprovecha las emociones para potenciar el pensamiento y la resolución de problemas; la comprensión emocional, enfocada en interpretar el significado de las emociones y su desarrollo temporal; y la regulación emocional, dedicada a la gestión intencional y reflexiva de dichas emociones, lo que promueve el crecimiento personal y unas interacciones sociales más efectivas. Este modelo destaca el papel adaptativo esencial de las emociones en la vida diaria, ya que ayudan a orientar la atención, priorizar información, regular conductas y fortalecer vínculos sociales.

El desempeño laboral se define complementariamente como el nivel de eficacia con que el empleado cumple las tareas asignadas, abarcando aspectos como la calidad del output, el empleo óptimo de recursos y la contribución al cumplimiento de objetivos organizacionales (Chiavenato, 2000). Además, engloba el espectro de comportamientos, actitudes y acciones que el individuo despliega en el entorno laboral, impactando directamente en la efectividad de la organización (Mondy, 2010). En este marco, su evaluación trasciende los indicadores cuantificables para incorporar también las formas de interacción y el modo en que la persona se desenvuelve en su contexto laboral (Cortez y García, 2011). De manera complementaria, el desempeño laboral puede definirse como la cantidad y calidad del trabajo efectuado en un lapso

específico, tomando en cuenta el logro de objetivos y la eficiencia en la ejecución (Robbins y Judge, 2013). Finalmente, según Koopmans et al. (2015), se trata de la expresión de las competencias y actitudes que un trabajador demuestra, las cuales condicionan sus comportamientos y resultados en el cargo.

Para tal fin, se tomaron como dimensiones: el desempeño de tareas, hace referencia a las actividades y comportamientos que un empleado lleva a cabo para cumplir con sus responsabilidades específicas dentro de su puesto (Koopmans et al., 2014); desempeño contraproducente, son aquellos comportamientos voluntarios que resultan dañinos para la organización, afectando negativamente tanto la productividad como el clima laboral (Koopmans et al., 2014); y el desempeño contextual, se refiere a las acciones voluntarias y positivas que un trabajador realiza y que, aunque no están vinculadas directamente con sus tareas principales, contribuyen a mejorar el ambiente de trabajo y el buen funcionamiento de la empresa (Koopmans et al., 2014).

La teoría sobre el desempeño laboral desarrollada por Koopmans et al. (2014) plantea una perspectiva integral y multidimensional del rendimiento de los empleados. Según esta propuesta, el desempeño no se restringe exclusivamente a la productividad o a los resultados alcanzados, sino que incluye una variedad de conductas, actitudes y aportes que el trabajador exhibe en su rol laboral. En consonancia con Koopmans et al. (2014), el desempeño en el trabajo está constituido por cuatro dimensiones fundamentales:

Primero, el desempeño en la tarea, que se refiere al cumplimiento efectivo de las responsabilidades específicas del puesto, incluyendo aspectos como la calidad, eficiencia y precisión en las labores asignadas. Segundo, el desempeño contextual, que engloba conductas voluntarias que favorecen un ambiente laboral positivo, tales como la cooperación, la comunicación constructiva, la disposición para ayudar a otros y la iniciativa para resolver problemas. Tercero, el comportamiento adaptativo, que implica la capacidad del trabajador para ajustarse a cambios dentro de la organización demostrando flexibilidad y creatividad. Por último, los comportamientos contraproducentes, que comprenden aquellas acciones que perjudican el desempeño y la organización, como el ausentismo, retrasos, conflictos interpersonales, falta de interés o bajo compromiso.

La Teoría del Ajuste Persona-Entorno de Kristof-Brown (1996), fue propuesta por Kristof-Brown (1996), quien sostiene que el desempeño laboral está estrechamente relacionado con el grado de congruencia o compatibilidad entre las características del trabajador y las del entorno laboral, lo que implica que mientras mayor sea el ajuste entre ambos, mayor será la satisfacción, el compromiso y la eficacia en el trabajo. Esta teoría se fundamenta en que las personas buscan entornos donde sus habilidades, valores, necesidades y personalidad puedan expresarse y, a la vez, las organizaciones requieren trabajadores cuyas competencias, actitudes y conductas coincidan con las demandas del puesto y la cultura organizacional. Kristof-Brown

identifica cuatro tipos de ajuste: ajuste persona-puesto, ajuste persona-organización, ajuste persona-grupo y ajuste persona-supervisor. La teoría enfatiza que estos tipos de ajuste actúan como predictores del desempeño y del bienestar laboral, ya que influyen en variables como la motivación, la intención de permanencia en la empresa, la calidad de las relaciones interpersonales y la productividad. Por ello, la gestión del talento humano debe enfocarse en la selección adecuada de personal, el diseño de puestos, la evaluación continua y el fortalecimiento de la cultura organizacional, de manera que se logre una mayor correspondencia entre el trabajador y el entorno.

Por otro lado, a continuación, se describen algunos términos asociados a las variables: la regulación emocional es un proceso mediante el cual un individuo identifica, administra y ajusta sus emociones para adaptarse a las exigencias del entorno y cumplir sus metas, controlando la intensidad, duración y manifestación de emociones positivas y negativas con el fin de mantener un equilibrio emocional y bienestar psicológico (Gómez y Calleja, 2016). Además, los factores laborales constituyen las circunstancias presentes en el ambiente de trabajo que influyen en el comportamiento, desempeño y bienestar de los empleados, abarcando aspectos físicos, organizativos, sociales y personales que afectan la productividad, la satisfacción y la salud mental de quienes laboran (Moreno, 2011). De manera análoga, la psicología organizacional, centrada en el estudio de la conducta humana dentro del ámbito laboral, busca comprender, anticipar y optimizar el rendimiento, la motivación, las relaciones interpersonales y el bienestar de los trabajadores, promoviendo así el desarrollo integral tanto de los colaboradores como de la organización en su conjunto (Babativa, 2017). En esa misma línea, la salud mental es entendida como un estado de equilibrio emocional y psicológico que permite a la persona afrontar las exigencias cotidianas, desempeñar sus funciones de manera eficiente y contribuir de forma positiva a su entorno social (Ruiz et al., 2024).

## **II. METODOLOGÍA**

El presente estudio adoptó un enfoque cuantitativo, caracterizado por la recolección y análisis de datos numéricos para cuantificar variables y detectar relaciones estadísticas que permitan verificar hipótesis de manera objetiva (Cajide, 2024). Se trató de una investigación básica, orientada a la ampliación del conocimiento teórico sin buscar aplicaciones prácticas inmediatas, centrada en la comprensión de fenómenos o principios fundamentales (Ramos, 2023). Para ello, se empleó un diseño no experimental, en el que el investigador no manipula ni interviene en las variables, sino que observa y analiza los fenómenos en su contexto natural (Vizcaíno et al., 2023). Además, tuvo un nivel correlacional, que examina la relación o asociación entre dos o más variables sin establecer causalidad, con el objetivo de identificar variaciones conjuntas (Sánchez et al., 2018). Finalmente, el estudio fue de corte transversal, recogiendo información en un solo momento para describir o analizar características específicas en ese instante (Huamán et al., 2021).

La población se define como el conjunto total de individuos, objetos o eventos con características comunes que son objeto de estudio en una investigación (Gallardo, 2017), y en este estudio estuvo constituida por 132 colaboradores varones y mujeres del área de farmacia de un hospital de La Victoria. Para seleccionar a los participantes se aplicó un muestreo no probabilístico intencional, caracterizado por la selección de sujetos basándose en criterios específicos establecidos por el investigador, sin que todos tengan la misma posibilidad de ser elegidos (Valdivieso, 2021). Los criterios de inclusión considerados fueron: trabajadores de régimen laboral estable, que laboren en el área de farmacia, sean varones o mujeres, y tengan edades entre 18 y 64 años; mientras que los criterios de exclusión incluyen trabajadores de otras áreas del hospital, trabajadores que laboren para una empresa terciaria y aquellos que no asistan durante la recolección de datos. La muestra fue censal, conformada por los 132 colaboradores mencionados, lo que permite inferir conclusiones aplicables a toda la población estudiada (Gallardo, 2017).

A continuación, se describe los datos de operacionalización de variables:

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Escala Valorativa</b>
Inteligencia emocional	Atención emocional	- Reconocer emociones - Hipervigilancia - Sentimientos	Ordinal	Baja: 14 - 24 Media: 25 - 32 Alta: 33 - 40
	Claridad emocional	- Comprender emociones - Entendimiento		
	Regulación emocional	- Controlar emociones - Manejar lo negativo - Tolerancia a la frustración		
Desempeño laboral	Desempeño de tareas	- Cumplimiento de trabajo - Eficiencia	Ordinal	Baja: 4 - 9 Media: 10 - 14 Alta: 15 - 20
	Desempeño contraproducente	- Ausentismo o tardanza - Comportamiento disruptivo		

Desempeño contextual	- Colaboración	Baja: 4 - 9
	y apoyo	Media: 10 - 14
	- Adaptación	Alta: 15 - 20

Como técnica de recolección se empleó la encuesta, definida como una técnica para obtener datos mediante cuestionarios o entrevistas estructuradas, con el fin de recopilar información sobre opiniones, comportamientos, actitudes o características de un grupo específico (Cajide, 2024). En primera instancia, se realizó las coordinaciones correspondientes con el jefe del área de farmacia del hospital, informándole sobre los objetivos y el alcance del estudio. Posteriormente, se elaboró el proyecto de investigación respetando los lineamientos establecidos por la Universidad Privada Norbert Wiener. Con la aprobación del proyecto, se inició la recopilación de datos mediante la aplicación de instrumentos psicométricos debidamente validados. La administración de estos cuestionarios se efectuó durante el horario de descanso de los trabajadores en cuestión. Antes de la aplicación, se proporcionó a los participantes toda la información necesaria acerca del propósito del estudio, así como las instrucciones claras para completar los instrumentos. En relación a los instrumentos, se eligieron los siguientes:

En primer lugar, se empleó el Cuestionario de inteligencia emocional (TMMS-24), fue creado por Mayer y Salovey (1995) y adaptado recientemente por Pérez et al. (2021) en Perú, teniendo como objetivo analizar el nivel de inteligencia emocional personas mayores de 12 años, con un tiempo de aplicación de 30 minutos aproximadamente, para ello se basa en un conjunto de 24 ítems que se distribuyen en tres dimensiones: atención emocional (1 a 8), claridad emocional (9 a 16) y regulación emocional (17 a 24), emplea una escala de medición tipo Likert que va de nunca con una valoración de 1 hasta siempre con una valoración de 5.

Este instrumento posee una validez que fue realizada por Pérez et al. (2020) llevaron a cabo el proceso de adaptación iniciando con el análisis psicométrico de ítems, encontrando valores apropiados para la asimetría y la curtosis ( $<1.5$ ), mientras que en relación al IHC se encontró valores entre 0.03 y 0.68; índices entre 0.43 y 0.76 para las comunalidades y un valor de 0.05 en el índice de discriminación. Posterior a ello, empleó Análisis Factorial Confirmatorio para corroborar la distribución del instrumento y su estructura; fue así que se encontró que el modelo de 3 factores es apropiado para explicar la variable encontrando los valores siguiente:  $X^2= 364.956$ ,  $p<.05$ ,  $df=228$ ,  $X^2/DF=2.23$ ,  $CFI=.838$ ,  $TLI=.846$ ,  $RMSEA=.070$ ,  $SRMR=.085$ . Finalmente, buscó la correlación divergente con otras variables, hallando que la inteligencia emocional se correlacionó inversamente con la depresión ( $r=-0.17$ ;  $p<0.05$ ), ansiedad ( $r=-0.10$ ;  $p<0.05$ ) y estrés ( $r=-0.10$ ;  $p<0.05$ ). En relación a la fiabilidad del instrumento, Pérez et al. (2020) evaluaron la confiabilidad en función a los coeficiente Alfa de Cronbach y Omega de McDonald, encontrando valores adecuados por encima del 0.70: atención emocional ( $\alpha=0.88$ ;  $\Omega=0.82$ ), claridad emocional ( $\alpha=0.89$ ;  $\Omega=0.78$ ) y regulación emocional ( $\alpha=0.87$ ;  $\Omega=0.86$ ).

El segundo instrumento fue la Escala de desempeño laboral individual fue creado por Koopmans et al. (2014) y adaptado recientemente por Campos (2022) en Perú, con el objetivo de analizar el desempeño laboral en varones y mujeres mayores de 18 años pudiendo completarse en 25 minutos aproximadamente, para ello se basa en un conjunto de 14 ítems que se distribuyen en tres dimensiones: desempeño de tareas (1 a 4), desempeño contraproducente (5 a 10) y desempeño contextual (11 a 14), emplea una escala de medición tipo Likert que va de nunca con una valoración de 1 hasta siempre con una valoración de 5.

Campos (2022) realizó la validación iniciando con el análisis psicométrico de ítems, encontrando valores apropiados para la asimetría y la curtosis ( $<1.5$ ), mientras que en relación al IHC se encontró valores entre 0.35 y 0.74 y valores de correlación entre los ítems oscilantes entre 0.35 y 0.88. Posterior a ello, empleó Análisis Factorial Confirmatorio para corroborar la distribución del instrumento y su estructura; fue así como se encontró que el modelo de 3 factores es apropiado para explicar la variable encontrando los valores siguientes: CFI=0.95; TLI=0.94; SRMR=0.03 y RMSEA=0.06. En relación a la fiabilidad del instrumento, Campos (2022) evaluó la confiabilidad en función a los coeficiente Alfa de Cronbach y Omega de McDonald, encontrando valores adecuados por encima del 0.70: desempeño de tareas ( $\alpha=0.88$ ;  $\Omega=0.89$ ), desempeño contraproducente ( $\alpha=0.87$ ;  $\Omega=0.87$ ) y desempeño contextual ( $\alpha=0.87$ ;  $\Omega=0.87$ ).

Una vez completada la recolección de datos, estos fueron transferidos al programa Microsoft Excel para su correspondiente tabulación, procedimiento que posteriormente se importará al software IBM SPSS, versión 25, con el propósito de realizar el análisis estadístico pertinente. El análisis comenzó con la generación de tablas de frecuencia y porcentajes, tanto para las variables demográficas como para las variables relacionadas con el estudio. Posteriormente, se evaluó la normalidad de la distribución de los datos mediante la prueba de Kolmogórov-Smirnov; observando una ausencia de normalidad, de modo que se aplicó la prueba de correlación de Spearman. Este proceso estadístico permitió contrastar las hipótesis planteadas.

En cuanto a los aspectos éticos y de integridad científica, la presente investigación se desarrolló respetando los principios éticos establecidos en la Declaración de Helsinki. Se garantizó el principio de autonomía, permitiendo que los participantes decidan libremente su participación en el estudio. Asimismo, se denotó el principio de justicia, asegurando un trato equitativo para todos los participantes a lo largo de las diferentes etapas del proceso investigativo. Se consideró también el principio de no maleficencia, evitando cualquier procedimiento que pudiera causar daño a los sujetos participantes. Finalmente, el principio de beneficencia fue priorizado al procurar siempre el bienestar de los participantes y promoviendo que la investigación aporte positivamente a su calidad de vida (Asociación Médica Mundial, 2024)

Adicionalmente, se aseguró la confidencialidad y resguardo de los datos recopilados, impidiendo el acceso a terceros no autorizados. De esta forma, se mantuvo la privacidad de la información de los participantes, en estricto cumplimiento con el Código de Ética del Colegio de

Psicólogos del Perú (2024) y las directrices emitidas por el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Norbert Wiener (2024).

### III. RESULTADOS

**Tabla 2**

*Distribución de la edad de los trabajadores*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
21 a 35 años	40	30.3
36 a 45 años	37	28.0
46 a 54 años	34	25.8
55 a 64 años	21	15.9
Total	132	100

La tabla 2 indica que el grupo etario predominante fue el que comprendió a los trabajadores de 21 a 35 años con el 30.3%, seguido del grupo de 36 a 45 años con el 28%, continuando con el grupo de 46 a 54 años con el 25.8% y en menor medida se encontraron los trabajadores de 55 a 64 años con el 15.9%.

**Tabla 3**

*Distribución del sexo de los trabajadores*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	71	53.8
Masculino	61	46.2
Total	132	100

La tabla 3 indica que el 53.8% de los trabajadores son mujeres y el 46.2% de los trabajadores son varones.

**Tabla 4**

*Distribución de la inteligencia emocional*

Dimensiones / Variable	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Atención emocional	84	63.6	40	30.3	8	6.1
Claridad emocional	61	46.2	58	43.9	13	9.8
Regulación emocional	16	12.1	63	47.7	53	40.2
Inteligencia emocional	48	36.4	73	55.3	11	8.3

*Nota: f= frecuencia; %=porcentaje.*

La tabla 4 indica que, respecto a las dimensiones, el nivel bajo predominó en la atención emocional (63.6%) y claridad emocional (46.2%); mientras que, en relación a la dimensión regulación emocional, el 47.7% de los participantes manifestó un nivel medio. Por otro lado, el 36.4% de los trabajadores manifestó una baja inteligencia emocional, el 55.3% una inteligencia emocional media y el 8.3% una alta inteligencia

emocional.

**Tabla 5**

*Distribución de la desempeño laboral*

Dimensión /Variable	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Desempeño de tareas	0	0	16	12.1	116	87.9
Desempeño contraproducente	14	10.6	90	68.2	28	21.2
Desempeño contextual	59	44.7	68	51.5	5	3.8
Desempeño laboral	3	2.3	107	81.1	22	16.7

Nota: f= frecuencia; %=porcentaje.

La tabla 5 indica que, respecto a las dimensiones, el nivel alto predominó en el desempeño de tareas (87.9%); mientras que, el nivel medio fue altamente predominante en el desempeño contraproducente (68.2%) y desempeño contextual (51.5%). Por otro lado, el 2.3% de los trabajadores manifestó un bajo desempeño laboral, el 81.1% un desempeño medio y el 16.7% un desempeño alto.

**Tabla 6**

*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov*

Variables	K-S	Sig.
Inteligencia emocional	.035	.002
Desempeño de tareas	.129	.000
Desempeño contraproducente	.072	.000
Desempeño contextual	.117	.000
Desempeño laboral	.073	.009

Nota: K-S= coeficiente Kolmogorov-Smirnov; Sig.=nivel de significancia.

Según lo identificado en la tabla 6, el nivel de significancia fue menor a 0.05 en todos los casos analizados, esto permitió concluir que no se presentó una distribución normal; por ello, para realizar la prueba de hipótesis se empleó la prueba de correlación de Spearman.

**Tabla 7**

*Prueba de correlación de Spearman entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral
Inteligencia emocional	Rho de Spearman	0.37**
	Sig. (bilateral)	0.00

Según lo identificado en la tabla 7, se ha podido verificar que la inteligencia emocional se correlaciona de manera media positiva significativa con el desempeño laboral con un coeficiente rho de 0.37 y un nivel de significancia de 0.00, el cual es inferior a 0.05. Por dicha razón se rechazó la hipótesis nula, de modo que existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en profesionales de salud de un hospital en La Victoria.

**Tabla 8**

*Prueba de correlación de Spearman entre la inteligencia emocional y el desempeño de tareas*

		Desempeño de tareas
Inteligencia emocional	Rho de Spearman	0.28**
	Sig. (bilateral)	0.00

Según lo identificado en la tabla 8, se ha podido verificar que la inteligencia emocional se correlaciona de manera media positiva significativa con el desempeño de tareas con un coeficiente rho de 0.28 y un nivel de significancia de 0.00, el cual es inferior a 0.05. Por dicha razón se rechazó la hipótesis nula, de modo que existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de tareas en profesionales de salud de un hospital en La Victoria.

#### **Tabla 9**

*Prueba de correlación de Spearman entre la inteligencia emocional y el desempeño contraproducente*

		Desempeño contraproducente
Inteligencia emocional	Rho de Spearman	-0.27**
	Sig. (bilateral)	0.00

Según lo identificado en la tabla 9, se ha podido verificar que la inteligencia emocional se correlaciona de manera media negativa significativa con el desempeño contraproducente con un coeficiente rho de -0.27 y un nivel de significancia de 0.00, el cual es inferior a 0.05. Por dicha razón se rechazó la hipótesis nula, de modo que existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño contraproducente en profesionales de salud de un hospital en La Victoria.

#### **Tabla 10**

*Prueba de correlación de Spearman entre la inteligencia emocional y el desempeño contextual*

		Desempeño contextual
Inteligencia emocional	Rho de Spearman	0.13**
	Sig. (bilateral)	0.00

Según lo identificado en la tabla 10, se ha podido verificar que la inteligencia emocional se correlaciona de manera media positiva significativa con el desempeño contextual con un coeficiente rho de 0.13 y un nivel de significancia de 0.00, el cual es inferior a 0.05. Por dicha razón se rechazó la hipótesis nula, de modo que existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño contextual en profesionales de salud de un hospital en La Victoria.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Posterior al procesamiento de los resultados, en relación a la hipótesis general, la cual fue existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en

profesionales de salud de un hospital en La Victoria; se pudo encontrar que la inteligencia emocional presentó una correlación significativa media positiva con el desempeño laboral ( $\rho=0.37^{**}$ ;  $p=0.00$ ), lo que permitió identificar que la presencia de una inteligencia emocional moderadamente desarrollada en los trabajadores se relaciona con el incremento del desempeño laboral. El resultado anterior, es similar a lo que encontró Vásquez (2024) en un grupo de trabajadores de Ecuador, al evidenciarse una correlación positiva, aunque con una intensidad altamente superior ( $\rho=0.53$ ;  $p=0.00$ ); de igual manera, Rodríguez y Chávez (2025) realizaron un estudio y pudieron encontrar una relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral con intensidad moderada positiva ( $\rho=0.44$ ;  $p=0.00$ ); por otro lado, Escobar y Torres (2025) realizaron un estudio en Ecuador, sin embargo encontraron que no hay relación significativa entre las variables de estudio ( $\rho=0.06$ ;  $p=0.55$ ); del mismo modo, Lozano (2023) estudiaron la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, identificando que dichas variables no se relacionan entre sí ( $\rho=0.02$ ;  $p=0.80$ ).

Asimismo, en relación a la hipótesis específica 1, la cual fue existe relación entre inteligencia emocional y el desempeño de tareas en profesionales de salud de un hospital en La Victoria; se pudo encontrar que la inteligencia emocional presentó una correlación significativa media positiva con el desempeño de tareas ( $\rho=0.28^{**}$ ;  $p=0.00$ ), lo que permitió identificar que la presencia de una inteligencia emocional moderadamente desarrollada en los trabajadores se relaciona con el incremento del desempeño laboral relacionado con sus funciones y tareas específicas. El resultado anterior, se asemeja a lo que encontró Salas (2024) en un grupo de trabajadores de Lima, al evidenciarse una correlación positiva, aunque con una intensidad mucho menor ( $\rho=0.11$ ;  $p=0.00$ ); de igual manera, Espinoza (2025) realizaron un estudio similar y pudieron encontrar la inteligencia emocional y el desempeño de tareas se relacionan con intensidad moderada positiva ( $\rho=0.44$ ;  $p=0.00$ ); del mismo modo, Zarate y Tolentino (2023) replicaron un estudio en Lima, encontrando relación significativa entre las variables de estudio ( $\rho=0.40$ ;  $p=0.00$ ); por otro lado, Lozano (2023) estudió la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de tareas, identificando que dichas variables no se relacionan entre sí ( $\rho=0.04$ ;  $p=0.44$ ).

Además, en relación a la hipótesis específica 2, la cual fue existe relación entre inteligencia emocional y el desempeño contraproducente en profesionales de salud de un hospital en La Victoria; se pudo encontrar que la inteligencia emocional presentó una correlación significativa media negativa con el desempeño contraproducente ( $\rho=-$

0.27\*\*;  $p=0.00$ ), lo que permitió identificar que la presencia de una inteligencia emocional moderadamente desarrollada en los trabajadores se relaciona menos casos de desempeño contraproducente. El resultado anterior, se asemeja a lo que encontró Espinoza (2025) en un grupo trabajadores de Lima, al evidenciarse una correlación negativa, aunque con una intensidad mucho mayor ( $\rho=-0.51$ ;  $p=0.00$ ); de igual manera, Zarate y Tolentino (2023) replicaron un estudio en Lima, encontrando relación significativa entre las variables de estudio con intensidad moderada ( $\rho \rho=-0.48$ ;  $p=0.00$ ); por otro lado, Lozano (2023) estudiaron la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño contraproducente, identificando que dichas variables no se relacionan entre sí ( $\rho=-0.01$ ;  $p=0.79$ ). Al respecto, se puede señalar que, el fortalecimiento de la inteligencia emocional en los profesionales de salud podría repercutir de forma claramente beneficiosa en su rendimiento, dado que contribuiría a disminuir conductas que afectan negativamente su labor.

Por último, en relación a la hipótesis específica 3, la cual fue existe relación entre inteligencia emocional y el desempeño contextual en profesionales de salud de un hospital en La Victoria; se pudo encontrar que la inteligencia emocional presentó una correlación significativa media positiva con el desempeño contextual ( $\rho=-0.13^{**}$ ;  $p=0.00$ ), lo que permitió identificar que la presencia de una inteligencia emocional moderadamente desarrollada en los trabajadores se relaciona con un mejor desempeño contextual. El resultado anterior, se asemeja a lo que encontró Salas (2024) en un grupo trabajadores de Lima, al evidenciarse una correlación positiva, aunque con una intensidad mucho mayor ( $\rho=0.48$ ;  $p=0.00$ ); de igual manera, Zarate y Tolentino (2023) replicaron un estudio en Lima, encontrando relación significativa entre las variables de estudio con intensidad media ( $\rho=0.19$ ;  $p=0.00$ ); por otro lado, Lozano (2023) estudiaron la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño contextual, identificando que dichas variables no se relacionan entre sí ( $\rho=0.09$ ;  $p=0.51$ ).

## V. CONCLUSIONES

Luego de culminar con la investigación se ha podido verificar que, respecto a la hipótesis general, la cual fue existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en profesionales de salud de un hospital en La Victoria; se ha podido verificar que existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en profesionales de salud de un hospital en La Victoria ( $\rho=0.37$ ;  $p=0.00$ ).

De la misma forma, en relación a la hipótesis específica 1, la cual fue existe relación entre inteligencia emocional y el desempeño de tareas en profesionales de salud

de un hospital en La Victoria; se comprobó que existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de tareas en profesionales de salud de un hospital en La Victoria ( $\rho=0.28$ ;  $p=0.00$ ).

Asimismo, para la hipótesis específica 2, siendo esta existe relación entre inteligencia emocional y el desempeño contraproducente en profesionales de salud de un hospital en La Victoria; se pudo identificar que existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño contraproducente en profesionales de salud de un hospital en La Victoria ( $\rho=-0.27$ ;  $p=0.00$ ). Por último, en relación a la hipótesis específica 3, la cual fue relación entre inteligencia emocional y el desempeño contextual en profesionales de salud de un hospital en La Victoria; se pudo demostrar que existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño contextual en profesionales de salud de un hospital en La Victoria ( $\rho=0.13$ ;  $p=0.00$ ).

## VI. REFERENCIAS

- Aguilar, J. F., Fernández, A. y González, J. E. (2024). Factores asociados al desempeño laboral en el personal de salud del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, Huánuco 2022. *Horizonte Médico*, 24(2), e2438. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2024.v24n2.03>
- Asociación Médica Mundial. (2024, 19 de octubre). Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas con participantes humanos. Asociación Médica Mundial. <https://pdf-it.dev.acw.website/please-and-thank-you?url=https://www.wma.net/es/policias-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/&pdfName=declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos>
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient inventory (EQ-I): Technical Manual*. Multi-Health Systems.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, 13-25. <https://www.psicothema.com/pdf/3271.pdf>
- Bonano, G. A. (2001). *Emotion self-regulation*. En T.J. Mayne y G.A. Bonano (Eds.), *Emotions, Current sigues and future directions*. The Guildford Press.
- Cajide, J. (2024). Investigación cuantitativa y cualitativa: algunas consideraciones. *Innovación Educativa*, (34), 1-12. <https://doi.org/10.15304/ie.34.10166>
- Campos, L. A. G. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación en Psicología*, 25(1), 63-81.

- <http://www.scielo.org.pe/pdf/rip/v25n1/1609-7475-rip-25-01-63.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. Mc Graw Hill.  
<http://bibliotecas.uasb.edu.bo:8080/bitstream/20.500.14624/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%20na%20ed.pdf>
- Cortez, R. y García, A. (2011). Mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores del sector salud: el caso de Nicaragua. *Revista Ciencias Sociales*, 38(69), 81 – 100. <https://revistas.up.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/632/634>
- Escobar, C. A. y Torres, A. C. (2025). Inteligencia emocional en el liderazgo y el trabajo en equipo de enfermería para la atención y seguridad del paciente. *Polo del Conocimiento*, 10(3), 205-2081.  
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/9174/24045>
- Espinoza, E. C. (2025). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en los profesionales de enfermería en un hospital de Essalud de Lima, 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio digital Universidad Peruana Unión.  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/20ebd4a0-591a-4cf1-9a91-2bddaec996ff/content>
- EsSalud. (2024). Informe de monitoreo y evaluación de planes y políticas – Primer semestre 2024. Recuperado de [https://www.essalud.gob.pe/transparencia/inf\\_monitoreo\\_eval\\_planes\\_politicas/Inf\\_de\\_Eval\\_PEI\\_2020-2024\\_1er\\_semestre2024.pdf](https://www.essalud.gob.pe/transparencia/inf_monitoreo_eval_planes_politicas/Inf_de_Eval_PEI_2020-2024_1er_semestre2024.pdf)
- Frontiers in Psychology. (2024). El impacto del agotamiento profesional en el personal sanitario y los resultados de los pacientes. *Frontiers Media*.  
<https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2024.1437035/full>
- Gallardo, E. E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Universidad Continental.  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
- García, M. y Giménez, S.I. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral: Cuadernos del Profesorado*, 3(6), 43-52. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3736408.pdf>
- Goleman, D. (1995a). *Emotional intelligence*. Bantam.  
[http://www.cutonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/inteligencia\\_emocional\\_daniel\\_goleman.pdf](http://www.cutonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/inteligencia_emocional_daniel_goleman.pdf)

- Gómez, O. y Calleja, N. (2016). Regulación emocional: definición, red nomológica y medición. *Revista Mexicana de Investigación en Psicología*, 8(1), 96-117.  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/revmexinvpsi/mip-2016/mip161g.pdf>
- Grijalva, C. G. y Zúñiga, H. C. (2025). La inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral. caso: empresas aseguradoras de Ambato. *Journal Business Science*, 6(1), 13-36.  
[https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business\\_science/article/view/662/1017](https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science/article/view/662/1017)
- Huaman, E. J., Anicama, E. A., González, E. L., Félix, H. L. y Chu, W. E. (2021). Metodología de la investigación científica. Universidad Autónoma de Ica.  
<https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/2558/2/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2025). Usuarios esperan más de una hora para ser atendidos en un establecimiento de salud. Recuperado de <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/usuarios-esperan-mas-de-una-hora-para-ser-atendidos-en-un-establecimiento-de-salud-7823/>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., De Vet, H. C. W. y Van der A. J. (2014). Measuring individual work performance: identifying and selecting indicators. *Work*, 48(2), 229-238. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23803443/>
- Kristof-Brown, A. L. (1996). Person-organization fit: An integrative review of its conceptualizations, measurement, and implications. *Personnel Psychology*, 49(1), 1-49. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1996.tb01790.x>
- Lahlimi, Y., El Ouadoudi, S. y Sabri, M. (2025). El impacto de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en la mitigación del agotamiento profesional en el sector de la salud. *Revista multidisciplinar*, 7(2), 5-37.  
<https://doi.org/10.23882/rmd.25274>
- Lozano, E. C. (2023). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en el personal de salud a nivel nacional* [Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio digital Universidad Tecnológica del Perú.  
[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/8588/E.Lozano\\_Tesis\\_Titulo\\_Profesional\\_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/8588/E.Lozano_Tesis_Titulo_Profesional_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mamani, H. (2025). *Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería del centro de salud San Francisco Cono Sur. Tacna-2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann].

- Repositorio digital Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.  
<https://repositorio.unjbg.edu.pe/server/api/core/bitstreams/75553ed0-0f0f-47f1-9315-9970d5322994/content>
- Mayer, J.D., Salovey, P. y Caruso, D.R. (2000). Models of emotional intelligence, In R.J. Sternberg (Ed.), *Handbook of intelligence* (pp.396-420). Cambridge: Cambridge University Press.
- Ministerio de Salud. (2023). Informe del Índice de Satisfacción del Usuario en atención ambulatoria 2016–2021. Recuperado de <https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OTRANS/05PlanEstrategico/Archivos/2023/IEI2016-2021-PESEM.pdf>
- Mondragón, M. A. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Mov.cient*, 8(1), 98-104.  
<https://revmovimientocientifico.iber.edu.co/article/view/mct.08111/645>
- Mondy, R. W. (2010). *Administración de recursos humanos*. Prentice Hall.  
<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25735w/Administracion%2520de%2520Recursos%2520Humanos%25201-comprimido.pdf>
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Med Segur Trab*, 57(1), 4-19.  
<https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>
- Moreno, J. (2022). *Impacto de la inteligencia emocional en el entorno laboral* [Tesis de licenciatura, Universidad Miguel Hernández]. Repositorio digital Universidad Miguel Hernández. <https://dspace.umh.es/bitstream/11000/28403/1/TFG-Moreno%20Valero%2C%20Jenifer.pdf>
- National Center for Biotechnology Information. (2022). Violencia laboral en el sector sanitario: Una revisión global. Biblioteca Nacional de Medicina.  
<https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9130825/>
- National Center for Biotechnology Information. (2024). El agotamiento profesional y sus efectos en la seguridad del paciente en el personal sanitario. Biblioteca Nacional de Medicina. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC11614651/>
- Pérez, J. F., Quispe, J. I. y Tuesta, Y. Y. (2020). Propiedades psicométricas de la escala de Inteligencia Emocional TMMS-24 en adultos de Lima Metropolitana, 2020. *Psique Mag: Revista Científica Digital de Psicología*, 9(2), 51-59.  
<https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/219/209>
- Placencia, A. C. (2025). Meta-Análisis del Impacto de la Inteligencia Emocional en el

- Trabajo en Latinoamérica durante los años 2014 a 2024. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(2), 308-321.  
<https://doi.org/10.56712/latam.v6i2.3627>
- Ramos, C. E. (2023). La investigación básica como propuesta de línea de investigación en psicología. *Revista de Psicología*, (30), 153-163.  
<http://www.scielo.org.bo/pdf/rip/n30/2223-3032-rip-30-151.pdf>
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Education.  
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Rodríguez, E. y Chávez, L. (2025). Inteligencia emocional y desempeño laboral en colaboradores de la Corporación Nacional Eléctrica De Santa Elena. *Revista Social Fronteriza*, 5(2), e628.  
<https://www.revistasocialfronteriza.com/ojs/index.php/rev/article/view/628/1202>
- Ruiz, B., Silva, R., Silano, Z. y Cardona, J. (2024). *Salud mental*. Red de Investigadores de la Transcomplejidad. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/libro/978738.pdf>
- Salas, J. M. (2024). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en profesionales de enfermería del servicio de crecimiento y desarrollo de los centros de salud del distrito de Comas, 2024* [Tesis de licenciatura, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio digital Universidad Norbert Wiener.  
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4acae63e-657c-422b-85c0-e9aea285ee52/content>
- Salovey, P., Mayer, J., Goldman, S., Turvey, C. y Palfai, T. (1995). *Emotional attention, clarity, and repair: exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale*. American Psychological Association.
- Sanchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo Palma.  
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD). (2023). Memoria anual 2023. Recuperado de <https://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/porta-transparencia/memoria-inst/2023/Memoria%20Anual%202023%20-%20Final.pdf>
- Valdivieso, L. (2021). Notas de Técnicas de Muestreo. Pontificia Universidad Católica

del Perú. <https://repositorio.pucp.edu.pe/bitstreams/c916f205-bfef-4156-989b-800d1b0a36c1/download>

- Vásconez, M. A. (2024). *Inteligencia emocional en el desempeño de los profesionales de salud que laboran en el Subcentro tipo A Súa, Esmeralda – Ecuador, 2024* [Tesis de licenciatura, Escuela de Posgrado Newman]. Repositorio digital Escuela de Posgrado Newman. [https://repositorio.epnewman.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12892/1620/TF\\_TESISvasconez\\_toledo\\_maria\\_alejandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.epnewman.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12892/1620/TF_TESISvasconez_toledo_maria_alejandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vizcaíno, P. I., Maldonado, I. A. y Cedeño, R. J. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria*, 7(4), 9723-9762. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658/11619>
- Zarate, I. D. y Tolentino, B. I. (2023). *La Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de las tiendas de mejoramiento del hogar en Lima* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio digital Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/673370/Zarate\\_PI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/673370/Zarate_PI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## VII. ANEXOS

### Anexos 1. Matriz de consistencia

Título: Inteligencia emocional y desempeño laboral en profesionales de salud de un hospital en La Victoria, Lima - 2025.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><b>Problema General:</b> ¿Cómo se relacionan la inteligencia emocional y el desempeño laboral en profesionales de salud de un hospital en La Victoria, Lima - 2025?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> 1.</p> <p>¿Cómo se relacionan la inteligencia emocional y el desempeño de tareas en profesionales de salud de un hospital en La Victoria, Lima - 2025?</p> <p>2.</p> <p>¿Cómo se relacionan la inteligencia emocional y el desempeño contraproducente en profesionales de salud de un hospital en La Victoria, Lima - 2025?</p> <p>3.</p> <p>¿Cómo se relacionan la inteligencia emocional y el desempeño contextual en profesionales de salud de un hospital en La Victoria, Lima - 2025?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en profesionales de salud de un hospital en La Victoria, Lima - 2025.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> 1.</p> <p>Identificar la relación entre inteligencia emocional y el desempeño de tareas en profesionales de salud de un hospital en La Victoria, Lima – 2025.</p> <p>2.</p> <p>Identificar la relación entre inteligencia emocional y el desempeño contraproducente en profesionales de salud de un hospital en La Victoria, Lima – 2025.</p> <p>3.</p> <p>Identificar la relación entre inteligencia emocional y el desempeño contextual en profesionales de salud de un hospital en La Victoria, Lima – 2025.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Hi: Existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en profesionales de salud de un hospital en La Victoria, Lima - 2025.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Hi1: Existe relación entre inteligencia emocional y el desempeño de tareas en profesionales de salud de un hospital en La Victoria, Lima – 2025. Hi2: Existe relación entre inteligencia emocional y el desempeño contraproducente en profesionales de salud de un hospital en La Victoria, Lima – 2025. Hi3: Existe relación entre inteligencia emocional y el desempeño contextual en profesionales de salud de un hospital en La Victoria, Lima – 2025.</p>	<p><b>Inteligencia emocional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención emocional</li> <li>- Claridad emocional</li> <li>- Regulación emocional</li> </ul> <p><b>Desempeño laboral</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempeño de tareas</li> <li>- Desempeño contraproducente</li> <li>- Desempeño contextual</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Básica, correlacional</p> <p><b>Método:</b> hipotético-deductivo</p> <p><b>Diseño:</b> no experimental transversal</p> <p><b>Población:</b> 132 trabajadores</p> <p><b>Muestra:</b> 132 trabajadores</p> <p><b>Instrumento 1:</b> Cuestionario de inteligencia emocional (TMMS-24)</p> <p><b>Instrumento 2:</b> Escala de desempeño laboral individual</p>

## Anexo 2. Instrumentos de medición

### CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL (TMMS-24)

#### INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

Nº	Ítems	Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Presto mucha atención a los sentimientos					
2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento					
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones					
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo					
5	Dejo que mis sentimientos perturben a mis pensamientos					
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente					
7	A menudo pienso en mis sentimientos					
8	Presto mucha atención a cómo me siento					
9	Tengo claros mis sentimientos					
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos					
11	Casi siempre sé cómo me siento					
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas					

<b>13</b>	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones					
<b>14</b>	Siempre puedo decir cómo me siento					
<b>15</b>	A veces puedo decir cuáles son mis emociones					
<b>16</b>	Puedo llegar a comprender mis sentimientos					
<b>17</b>	Aunque a veces me siento triste, generalmente tengo una visión optimista					
<b>18</b>	Aunque me sienta mal, normalmente pienso en cosas agradables					
<b>19</b>	Cuando estoy triste, me consuela pensar en todo los momentos felices de la vida					
<b>20</b>	Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal					
<b>21</b>	Cuando las cosas se complican, trato de mantener la calma					
<b>22</b>	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo					
<b>23</b>	Tengo mucha energía cuando me siento feliz					
<b>24</b>	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo					

## ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL INDIVIDUAL

### INSTRUCCIONES:

Estimado(a) colaborador(a) reciba un cordial saludo. Agradecemos leer detenidamente y con atención, indicar con qué frecuencia ha experimentado cada una de las siguientes situaciones durante el tiempo que lleva laborando. Luego seleccione la alternativa que mejor lo describa:

Nº	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo					
2	He sido capaz de establecer prioridades					
3	He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente					
4	He gestionado bien mi tiempo					
5	Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas					
6	He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo					
7	He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas					
8	He asumido responsabilidades adicionales					
9	He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo					
10	He participado activamente en reuniones y/o consultas					
11	He empeorado los problemas del trabajo					
12	Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos					
13	He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo					
14	He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo					

### **Anexo 3. Confiabilidad de los instrumentos**

**Tabla A1**

*Confiabilidad del Cuestionario de inteligencia emocional (TMMS-24)*

Dimensión / Variable	Cantidad de ítems	Alfa de Cronbach
Atención emocional	8	0.84
Claridad emocional	8	0.85
Regulación emocional	8	0.87
Inteligencia emocional	24	.90

**Tabla A2**

*Confiabilidad de la Escala de desempeño laboral individual*

Dimensión / Variable	Cantidad de ítems	Alfa de Cronbach
Desempeño de tareas	4	0.74
Desempeño contraproducente	6	0.86
Desempeño contextual	4	0.85
Desempeño laboral	14	0.83

#### Anexo 4: Tabla de correlación

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

**Fuente:** Mondragón (2014)

## Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

### CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Lima, 03 de octubre del 2025.

Autor Responsable:

**REMIGIA ROSA TAIPE YEPEZ**

Exp. N°: 2320-2025

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica (CIEIC) de la Universidad Privada Norbert Wiener evaluó y **APROBÓ** el siguiente proyecto de investigación:

Proyecto Titulado: **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN PROFESIONALES DE SALUD DE UN HOSPITAL EN LA VICTORIA, LIMA - 2025"**

Versión Nro. 1, aprobada por el asesor en fecha 24/09/ 2025.

El cual tiene como Autor(es) a:

**REMIGIA ROSA TAIPE YEPEZ**

La **APROBACIÓN** otorgada comprende la verificación del cumplimiento de las buenas prácticas éticas, la adecuada evaluación del balance riesgo/beneficio, la idoneidad del equipo de investigación y la garantía de confidencialidad en el manejo de los datos, entre otros aspectos éticos y metodológicos pertinentes.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

- La aprobación otorgada por el CIEIC tiene una **vigencia de veinticuatro (24) meses** contados desde la fecha de emisión del presente documento. Esta vigencia es exclusiva para los procedimientos éticos revisados por el Comité y no sustituye ni aplica a los trámites administrativos ante la Oficina de Grados y Títulos.
- La constancia de aprobación por el CIEIC **no garantiza** la **aceptación** por parte de las **instituciones** en las que se planea realizar la investigación.
- En caso de requerir una **enmienda**, entendida como una modificación menor que **no altera de manera sustantiva** el proyecto aprobado, esta deberá ser presentada al CIEIC y no podrá ejecutarse sin su aprobación previa. **Cualquier cambio sustantivo deberá tramitarse como proyecto nuevo** ante el CIEIC.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,



**Mg. Angelica Karina Minaya Galarreta**  
Presidente  
Comité Institucional de Ética e Integridad Científica  
Universidad Privada Norbert Wiener

## **Anexo 5: Formato de consentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Instituciones:** Universidad Privada Norbert Wiener

**Investigadores:** Remigia Rosa Taipe Yopez

**Título:** Inteligencia emocional y desempeño laboral en profesionales de salud de un hospital en La Victoria, Lima – 2025.

#### **Propósito del estudio**

Se le invita a ser parte de en un estudio llamado: “Inteligencia emocional y desempeño laboral en profesionales de salud de un hospital en La Victoria, Lima – 2025”, desarrollado por Remigia Rosa Taipe Yopez de la Universidad Privada Norbert Wiener con el propósito de determinar la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en profesionales de salud.

#### **Procedimientos**

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

- Instrumento 1: Cuestionario de inteligencia emocional (TMMS-24)
- Instrumento 2: Escala de desempeño laboral individual

La encuesta puede demorar unos 40 minutos. Los resultados se almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

**Riesgos** El participante no estará expuesto a ningún riesgo

**Beneficios** El participante no recibirá ningún beneficio o compensación económica

#### **Costos e incentivos**

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

#### **Confidencialidad**

Se almacenará la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este

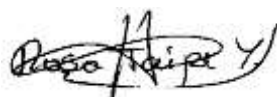
estudio es publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

### **Derechos del participante**

Si usted se siente incómodo durante la encuesta, podrá retirarse de este en cualquier momento. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Remigia Rosa Taipe Yepez al número 987 113 094 o al comité que validó el presente estudio, Dr. Raúl Antonio Rojas Ortega, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite.etica@uwiener.edu.pe

### **CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.



---

Remigia Rosa Taipe Yepez

DNI: 10500326

## Anexo 6: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



"Decenio de la igualdad de oportunidades  
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

### CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Darío Peralta Damiano identificado con D.N.I. N° 31182791, jefe del Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen con R.U.C. N° 20159483615, ubicado en Avenida Miguel Grau N° 800, en el distrito de La Victoria, departamento de Lima.

Otorgo la AUTORIZACIÓN, a la Bachiller en Psicología, Taipe Yopez Remigia Rosa, identificada con D.N.I. N° 10500326 de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada Norbert Wiener S.A. programa académico de Psicología, para la ejecución de su investigación titulada "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE SALUD DE UN HOSPITAL EN LA VICTORIA, LIMA – 2025", dentro del Servicio de Farmacia y pueda utilizar la información concerniente a su proyecto de investigación.

Asimismo, autorizo expresamente el uso de la información con fines académicos, contribuyendo con la comunidad educativa.

Finalmente, respecto al uso del nombre y/o cualquier distintivo del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, se determina:

Autorizo mencionar el nombre y/o información y/o cualquier distintivo del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

Lima, 27 de noviembre de 2025

  
D.F. DARIO PERALTA DAMIANO  
Jefe del Servicio de Farmacia  
C.O.P. 07367, RUC: 374  
Red Prestadora: Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen  
ES 41110

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Taipe Yopez Remigia Rosa, identificado con DNI N.º 10500326, código de matrícula 2019100132, bachiller del Programa Académico de Psicología de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La carta de autorización que adjunto a mi expediente de titulación corresponde al permiso otorgado para la realización de mi investigación titulada "Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en Profesionales de Salud de un Hospital en la Victoria, Lima - 2025" en el Hospital Nacional Guillermo Almenara.
2. La carta ha sido firmada por el Químico Farmacéutico Dr. Darío Peralta Damiano, Jefe de Servicio de Farmacia.
3. La información consignada y la firma que figuran en la referida carta son verdícas y auténticas, y han sido obtenidas de manera legítima.
4. tengo pleno conocimiento de que cualquier falsedad, alteración o manipulación de la información presentada constituye una falta muy grave, pasible de sanciones disciplinarias, incluyendo la anulación de mi proceso de titulación (con la consecuente pérdida de las tasas abonadas sin derecho a devolución), la exclusión de la investigación del Repositorio Institucional, la anulación del diploma y la retención o retiro del registro del título profesional ante la SUNEDU.
5. Declaro, además, haber sido informado de que la carta de autorización presentada define si la institución autoriza o no la mención de su nombre en el documento de investigación.

En fe de lo expuesto, firmo la presente Declaración Jurada en señal de conformidad y veracidad.

Lugar y fecha: La Victoria, 12 de diciembre del 2025

Firma del estudiante:



Nombre completo: Taipe Yopez Remigia Rosa

DNI: 10500326

Código universitario: 2019100132




## 20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cá...

### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

### Fuentes principales

- 15%  Fuentes de Internet
- 11%  Publicaciones
- 18%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

#### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.






# 18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

## Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 10%  Publicaciones
- 16%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Fuentes principales

- 14% Fuentes de Internet
- 10% Publicaciones
- 16% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

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

1	Internet	hdl.handle.net	4%
2	Trabajos entregados	uwiener on 2023-03-02	2%
3	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	2%
4	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2024-11-25	<1%
5	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2017-01-31	<1%
6	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-03	<1%
7	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	<1%
8	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-06-29	<1%
9	Trabajos entregados	Universidad de Nebrija on 2025-03-30	<1%
10	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%
11	Trabajos entregados	Universidad Andina del Cusco on 2021-11-17	<1%