



U N I V E R S I D A D
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN
LOS COLABORADORES DE SERVICIOS MEDICOS Y
ESCUELA DE CONDUCTORES INTEGRALES DIVINO NIÑO
JESUS PUERTO MALDONADO 2024

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

CALIDAD DE VIDA, RESILIENCIA Y BIENESTAR
PSICOLÓGICO

PRESENTADO POR:

CHARLOTE URIONA BUSTOS

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TITULO
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGIA

ASESOR

MG. WALTER JESUS ACHARTE CHAMPI

CÓDIGO ORCID: 0000-0001-6598-7801

CHINCHA, 2025

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN



CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha, 25 de Marzo del 2025

Mg. Jose Yomil Perez Gomez
Decano de la Facultad de salud
Universidad Autónoma de Ica.

Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que la, Bach. CHARLOTE URIONA BUSTOS, de la Facultad de salud, del programa Académico de PSICOLOGÍA, ha cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS

TESIS

TITULADO:

“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE SERVICIOS MEDICOS Y ESCUELA DE CONDUCTORES INTEGRALES DIVINO NIÑO JESUS PUERTO MALDONADO 2024”

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el procedimiento correspondiente para solicitar la emisión de la resolución para la designación de Jurado, fecha y hora de sustentación de la Tesis para la obtención del Título Profesional.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal. Cordialmente,



Firmado digitalmente por:
ACHARTE CHAMPI WALTER
JESUS FIR 45549528 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 25/03/2025 22:03:32-0500

MG. ACHARTE CHAMPI WALTER JESUS
CODIGO ORCID: 0000-0001-6598-7801
DNI: 45549528

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Charlotte Uriona Bustos, identificado(a) con DNI N° 43582598, en mi condición de estudiante del programa de estudios de Psicología, de la Facultad de Ciencias de la salud, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE SERVICIOS MÉDICOS Y ESCUELA DE CONDUCTORES INTEGRALES DIVINO NIÑO JESÚS PUERTO MALDONADO 2024", declaro bajo juramento que:

- La investigación realizada es de mi autoría
- La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad

23%

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta 26 de MARZO de 2025



Charlotte Uriona Bustos



Charlotte Uriona Bustos
DNI N°: 43582598



CERTIFICO: LA AUTENTICIDAD DE LA FIRMA
DE: CHARLOTTE URIONA BUSTOS
CON DNI N° 43582598, QUIEN FIRMA EN
REPRESENTACIÓN DE: SI MISMA
PUERTO MALDONADO, 26 MAR 2025



LOURDES MADRIGAL GARCIA MEDINA
ABOGADA - NOTARIA DE TAMBORA



DEDICATORIA

A Dios,

por ser mi guía, fuente de fortaleza y luz en cada paso de este camino.

A mi hijo Patricio que es la fuente de inspiración para mi logro personal y obtener mi profesión.

A mis padres,

por su amor incondicional, apoyo constante y ejemplo de dedicación y esfuerzo. Gracias por creer en mí y enseñarme a nunca rendirme.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios, fuente de sabiduría y fortaleza, por permitirme llegar hasta aquí, iluminando mi camino y sosteniéndome en los momentos más difíciles.

A mis padres y mi hijo, cuyo amor incondicional, sacrificio y constante apoyo han sido el pilar fundamental en mi vida. Gracias por enseñarme el valor del esfuerzo y por creer en mis sueños incluso cuando parecían lejanos.

A mis asesores y docentes, en especial a [nombre del asesor principal], por su guía, paciencia y valiosas orientaciones, que han enriquecido este trabajo y mi formación profesional.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo la finalidad de determinar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino Niño Jesús Puerto Maldonado 2024, tuvo como **objetivo** determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús -Puerto Maldonado 2024, **metodología** la investigación fue de carácter básico y el nivel de investigación fue relacional, su diseño de esta investigación es no experimental, su población muestra fue de 89 trabajadores, para corroborar la hipótesis se trabajó con Coeficiente de correlación de Spearman. Las **conclusiones**: existe relación estadísticamente significativa entre inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino Niño Jesús Puerto Maldonado 2024. Según la tabla 4, muestra un coeficiente de Rho Spearman ,222, con una Sig. bilateral (p-valor) = 0.037, esto interpreta la existencia de una correlación estadísticamente significativa al nivel del 5% ($p < 0.05$). Existe relación entre la dimensión atención emocional y desempeño laboral en los colaboradores de servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino Niño Jesús Puerto Maldonado 2024. Según la tabla 5, muestra un coeficiente de Rho Spearman ,014, con una con una Sig. bilateral (p-valor) = ,889, esto interpreta la existencia de una correlación directa positiva fuerte (se da cuando las dos variables aumentan o disminuyen juntas), entre la dimensión atención emocional y desempeño laboral. Existe relación entre la dimensión claridad emocional y desempeño laboral en los colaboradores de servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino Niño Jesús Puerto Maldonado 2024. Según la tabla 6, muestra un coeficiente de Rho Spearman ,077, con una con una Sig. bilateral (p-valor) = ,470, esto interpreta la existencia de una correlación directa positiva fuerte (se da cuando las dos variables aumentan o disminuyen juntas), entre la dimensión claridad emocional y desempeño laboral. Existe relación entre la dimensión regulación emocional y desempeño laboral en los colaboradores

de servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino Niño Jesús Puerto Maldonado 2024. Según la tabla 7, muestra un coeficiente de Rho Spearman ,115, con una Sig. bilateral (p-valor) = ,032, esto interpreta la existencia de una correlación directa positiva fuerte (se da cuando las dos variables aumentan o disminuyen juntas), entre la dimensión regulación emocional y desempeño laboral.

Palabra clave: inteligencia emocional y desempeño laboral.

ABSTRAC

The present research work had the purpose of determining the relationship between emotional intelligence and job performance in collaborators of medical services and comprehensive driving school Divino Niño Jesús Puerto Maldonado 2024, its objective was to determine the relationship between emotional intelligence and job performance in collaborators of the Medical Services and comprehensive driving school Divino Niño Jesús - Puerto Maldonado 2024, the research methodology was basic in nature and the level of research was relational, its design of this research is non-experimental, its sample population was 89 workers, to corroborate the hypothesis, the Spearman correlation coefficient was used. Conclusions: There is a statistically significant relationship between emotional intelligence and job performance in employees of the Divino Niño Jesús Puerto Maldonado 2024 comprehensive driving school and medical services. According to Table 4, it shows a Spearman's Rho coefficient of ,222, with a bilateral Sig. (p-value) = 0.037, this interprets the existence of a statistically significant correlation at the 5% level ($p < 0.05$). There is a relationship between the emotional attention dimension and job performance in employees of the Divino Niño Jesús Puerto Maldonado 2024 comprehensive driving school and medical services. According to Table 5, it shows a Spearman's Rho coefficient of ,014, with a bilateral Sig. (p-value) = ,889, this interprets the existence of a strong positive direct correlation (occurs when the two variables increase or decrease together) between the emotional attention dimension and job performance. There is a relationship between the emotional clarity dimension and job performance in employees of medical services and the Divino Niño Jesús comprehensive driving school Puerto Maldonado 2024. According to table 6, it shows a Spearman's Rho coefficient of .077, with a bilateral Sig. (p-value) = .470, this interprets the existence of a strong positive direct correlation (occurs when the two variables increase or decrease together) between the emotional clarity dimension and job performance. There is a relationship between the emotional regulation dimension and job performance in employees of medical services and the Divino Niño Jesús comprehensive

driving school Puerto Maldonado 2024. According to table 7, it shows a Spearman's Rho coefficient of .115, with a bilateral Sig. (p-value) = .032, this interprets the existence of a strong positive direct correlation (occurs when the two variables increase or decrease together) between the emotional regulation dimension and job performance.

Keyword: emotional intelligence and job performance.

INDICE

Portada.....	i
Constancia de aprobación de investigación	ii
Declaratoria de autenticidad de la investigación.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice de tablas / Índice de figuras.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
2.1. Descripción del Problema.....	16
2.2. Pregunta de investigación general.....	18
2.3. Preguntas de investigación específicas.....	18
2.4. Objetivo General.....	18
2.5. Objetivos Específicos.....	18
2.6. Justificación e importancia.....	19
2.7. Alcances y limitaciones.....	21
III. MARCO TEÓRICO.....	22
3.1. Antecedentes.....	22
3.2. Bases teóricas.....	32
3.3. Marco conceptual.....	39
IV. METODOLOGÍA.....	41
4.1. Tipo y Nivel de Investigación.....	41
4.2. Diseño de la Investigación.....	41
4.3. Hipótesis general y específicas.....	42
4.4. Identificación de las variables.....	42
4.5. Matriz de operacionalización de variables.....	44
4.6. Población – Muestra.....	47
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	47

4.8.	Técnicas de análisis y procesamiento de datos.....	48
V.	RESULTADOS.....	50
5.1.	Presentación de Resultados.....	50
5.2.	Interpretación de Resultados.....	50
VI.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	54
6.1.	Análisis inferencial (*)......	54
VII.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	58
7.1.	Comparación resultados.....	58
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	51
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
	ANEXOS.....	73
	Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	73
	Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos.....	76
	Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición.....	78
	Anexo 4: Base de datos.....	88
	Anexo 6: Evidencia fotográfica.....	96
	Anexo 5: Informe de Turnitin al 28% de similitud.....	102

INDICE DE TABLAS ACADEMICAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables.....	34
Tabla 2. Inteligencia emocional en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús -Puerto Maldonado 2024.....	51
Tabla 3. Nivel de atención emocional.....	52
Tabla 4. Nivel de claridad emocional.....	53
Tabla 5. Nivel de regulación emocional.....	54
Tabla 6. Desempeño laboral en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús -Puerto Maldonado 2024.....	55
Tabla 7. Relaciones interpersonales.....	56
Tabla 8. Motivación.....	57
Tabla 9. Trabajo en equipo.....	58
Tabla 10. Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús -Puerto Maldonado 2024.....	60
Tabla 11. Relación entre la atención emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús -Puerto Maldonado 2024.....	61
Tabla 12. Relación entre la claridad emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús -Puerto Maldonado 2024.....	62
Tabla 13. Relación entre regulación emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús -Puerto Maldonado 2024.....	63

INDICE DE FIGURAS

Gráfico 2. Inteligencia emocional en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús -Puerto Maldonado 2024.....	56
Gráfico 3. Nivel de atención emocional.....	52
Gráfico 4. Nivel de claridad emocional.....	53
Gráfico 5. Nivel de regulación emocional.....	54
Gráfico 6. Desempeño laboral en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús -Puerto Maldonado 2024.....	55
Gráfico 7. Relaciones interpersonales.....	56
Gráfico 8. Motivación.....	57
Gráfico 9. Trabajo en equipo.....	58

I. INTRODUCCION

Las empresas han experimentado una transformación en la gestión del talento humano. Anteriormente, los trabajadores eran percibidos únicamente como ejecutores de tareas específicas; sin embargo, en la actualidad, son reconocidos como un recurso fundamental y estratégico dentro de la organización. En este contexto, las compañías han optado por modernizar sus estructuras, dejando atrás modelos jerárquicos rígidos y la idea de que el conocimiento recaía exclusivamente en los líderes. En su lugar, han adoptado enfoques colaborativos en los que todos los miembros aportan su experiencia y conocimientos. Como resultado, los trabajadores han desarrollado una mayor capacidad de adaptación a los cambios constantes, fortaleciendo sus competencias personales y sociales para integrarse eficazmente en equipos de trabajo. Estas habilidades, vinculadas a la autogestión y la interacción con los demás, se engloban dentro del concepto de inteligencia emocional.

En la actualidad, el entorno laboral demanda no solo habilidades técnicas y conocimientos especializados, sino también competencias emocionales que favorezcan la adaptación y el desempeño óptimo en diversas áreas profesionales (Goleman, 1995). La inteligencia emocional (IE) ha sido ampliamente estudiada como un factor clave en el éxito organizacional, ya que permite a los colaboradores manejar sus emociones de manera efectiva, desarrollar relaciones interpersonales saludables y afrontar situaciones de estrés con mayor resiliencia (Salovey y Mayer, 1990).

El desempeño laboral, entendido como el conjunto de comportamientos y resultados que los empleados logran en sus funciones, se ve influenciado por la capacidad de gestionar emociones y mantener un equilibrio entre el ámbito personal y profesional (Fernández-Berrocal & Extremera, 2005). En sectores como los servicios médicos y las escuelas de conductores, donde la interacción humana es fundamental, el desarrollo de la inteligencia emocional cobra especial relevancia, ya que puede impactar en la calidad del servicio brindado y en la satisfacción tanto de los trabajadores como de los usuarios (Brackett et al., 2011).

En este contexto, la presente investigación tiene como objetivo analizar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de los servicios médicos y la Escuela de Conductores Integrales Divino Niño Jesús en Puerto Maldonado durante el año 2024. A través de este estudio, se busca aportar evidencia empírica sobre la importancia de la IE en el ámbito laboral y su influencia en la productividad y bienestar de los empleados.

Dicha investigación se divide en siete capítulos, a continuación detallo: capítulo I introducción, capítulo II planteamiento del problema, donde está la descripción del problema, pregunta de investigación general, preguntas de investigación específicas, objetivo general, objetivos específicos, justificación e importancia y alcances y limitaciones en el capítulo III marco teórico, donde está antecedentes, bases teóricas y el marco conceptual, en el capítulo IV metodología, donde está el tipo y nivel de investigación, diseño de la investigación, hipótesis general y específicas, identificación de las variables, matriz de operacionalización de variables, población – muestra, técnicas e instrumentos de recolección de información y las técnicas de análisis y procesamiento de datos, en el capítulo V resultados, en el capítulo VI. análisis de los resultados, en el capítulo VII. discusión de resultados, también está conclusiones y recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

La inteligencia emocional (IE) se refiere a la capacidad de reconocer, comprender y gestionar nuestras propias emociones, así como las de los demás. En el ámbito laboral, especialmente en sectores como los servicios médicos y la formación de conductores, la IE desempeña un papel crucial en el desempeño y la calidad del servicio ofrecido.

En el sector salud, los profesionales enfrentan constantemente situaciones de alta presión y estrés. La capacidad para manejar adecuadamente estas emociones no solo influye en su bienestar personal, sino también en la calidad de la atención brindada a los pacientes. Estudios recientes han demostrado que una alta IE en el personal de salud se correlaciona positivamente con un mejor desempeño laboral y una mayor satisfacción en el trabajo (Carmona-Fuentes et al., 2015). Además, la empatía, componente esencial de la IE, ha mostrado tener efectos terapéuticos significativos, mejorando la adherencia al tratamiento y reduciendo la percepción del dolor en los pacientes (El País, 2024).

Por otro lado, en el ámbito de la formación de conductores, la IE es igualmente relevante. Los instructores de conducción no solo transmiten conocimientos técnicos, sino que también gestionan las emociones y el estrés de los aprendices. Una IE desarrollada en estos profesionales contribuye a crear un ambiente de aprendizaje más efectivo y seguro. Investigaciones recientes destacan la necesidad de integrar la IE en la formación de conductores para promover una conducción más segura y reducir los accidentes de tráfico (García-Rincón, 2021).

La inteligencia emocional (IE) es la capacidad de reconocer, comprender y gestionar las propias emociones y las de los demás, desempeñando un papel crucial en el ámbito laboral. En el contexto

peruano, diversas investigaciones han explorado la relación entre la IE y el desempeño laboral en distintos sectores.

Un estudio realizado por Arias Guerra y Becerra Rojas (2023) analizó la relación entre la IE y el desempeño laboral en trabajadores de los sectores público y privado en Perú. Los resultados indicaron una correlación positiva entre ambas variables, sugiriendo que niveles más altos de IE se asocian con un mejor desempeño en el trabajo. Sin embargo, los autores señalan la necesidad de más investigaciones para obtener conclusiones más sólidas.

En el sector salud, Marquina Luján (2014) investigó la relación entre la IE y la calidad de vida en profesionales de cuatro hospitales públicos de Lima. El estudio encontró que una mayor IE se asocia con una mejor calidad de vida, lo que puede influir positivamente en el desempeño laboral y la atención al paciente.

Además, Torres et al. (2021) evaluaron la IE y el desempeño laboral en profesionales de la salud en un hospital de Pucallpa. Los hallazgos revelaron una correlación positiva significativa entre ambas variables, destacando la importancia de la IE en entornos de alta presión como el sector salud.

En el ámbito de la formación de conductores, aunque la investigación específica en Perú es limitada, se puede inferir que la IE es igualmente relevante. Los instructores de conducción enfrentan desafíos emocionales al interactuar con aprendices en situaciones potencialmente estresantes. Una IE desarrollada podría mejorar la comunicación y la eficacia en la enseñanza, contribuyendo a una formación más segura y efectiva.

En Puerto Maldonado, la inteligencia emocional en el ámbito laboral también es un tema de interés, aunque hasta el momento no se cuenta con datos estadísticos específicos sobre la situación.

2.2. Pregunta de investigación general

P.G ¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño -Puerto Maldonado 2024?

2.3. Preguntas de investigación específica

P.E.1 ¿Cuál es la relación entre dimensión atención emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de los servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús -Puerto Maldonado 2024?.

P.E.2 ¿Cuál es la relación entre la dimensión claridad emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de los servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús -Puerto Maldonado 2024?.

P.E.3 ¿Cuál es la relación entre la dimensión regulación emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de los servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús -Puerto Maldonado 2024?.

2.4. Objetivo general

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús -Puerto Maldonado 2024

2.5. Objetivos específicos

Determinar la relación entre la dimensión atención emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de los servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús -Puerto Maldonado 2024.

Determinar la relación entre la dimensión claridad emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de los servicios médicos y

escuela de conductores integrales Divino niño Jesús -Puerto Maldonado 2024.

Determinar la relación entre la dimensión regulación emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de los servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús -Puerto Maldonado 2024.

2.6. Justificación e importancia

Justificación Teórica

El estudio de la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral surge de la necesidad de entender cómo el manejo de las emociones impacta en la eficiencia y productividad dentro de las organizaciones. Según la teoría de la inteligencia emocional de Salovey y Mayer (1990), esta capacidad se divide en cuatro componentes principales: la percepción, la facilitación, la comprensión y la regulación de las emociones. Más tarde, Goleman (1995) amplió este concepto, destacando que la inteligencia emocional no solo afecta el bienestar personal, sino también las relaciones interpersonales y el éxito en el ámbito profesional. Investigaciones han mostrado que los empleados con mayor inteligencia emocional son más hábiles en la gestión del estrés, tienen un mayor compromiso con la organización y destacan en sus habilidades de liderazgo (Brackett et al., 2011).

Justificación Práctica

Esta investigación tiene una gran relevancia para los sectores de la salud y la enseñanza vial, donde la interacción constante con pacientes y estudiantes demanda una adecuada gestión emocional. En el campo de la salud, la inteligencia emocional permite a los profesionales ser más empáticos, mejorar la comunicación con los pacientes y manejar situaciones de alta presión de manera efectiva, lo que se traduce en un servicio de mayor calidad (Lazarus, 1991). De manera similar, en las escuelas de conductores, los instructores

enfrentan desafíos relacionados con el estrés y la seguridad vial, por lo que gestionar sus emociones de manera adecuada no solo mejora la enseñanza, sino que también ayuda a reducir la ansiedad en los aprendices (Matthews et al., 2002). Esta investigación brindará información valiosa para desarrollar estrategias que promuevan la inteligencia emocional en estos entornos laborales, lo que mejorará el desempeño y la satisfacción profesional.

Justificación Metodológica

Desde el punto de vista metodológico, este estudio busca explorar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de manera objetiva, utilizando herramientas de medición validadas en los campos psicológico y organizacional. Se adoptará un enfoque cuantitativo para la recolección y análisis de datos, asegurando que los resultados sean replicables y aplicables en distintos contextos laborales (Hernández-Sampieri et al., 2018). Los hallazgos de este estudio servirán de base para futuras investigaciones y contribuirán a la implementación de programas de formación en inteligencia emocional, lo que optimizará la gestión del talento humano en diferentes sectores.

El estudio de la inteligencia emocional y su impacto en el desempeño laboral es fundamental en el ámbito organizacional, ya que nos permite entender cómo las emociones influyen en la productividad, el bienestar de los colaboradores y la calidad del servicio. En un entorno laboral cada vez más cambiante, la capacidad para gestionar emociones se ha convertido en un factor clave para la adaptación y el éxito profesional (Goleman, 1995). Investigaciones previas han demostrado que los empleados con altos niveles de inteligencia emocional son más eficaces en la resolución de conflictos, en la toma de decisiones y en el mantenimiento de relaciones laborales saludables (Brackett et al., 2011).

En sectores como los servicios médicos y la enseñanza vial, la inteligencia emocional cobra aún más importancia, ya que los profesionales interactúan constantemente con personas que pueden

estar pasando por situaciones de estrés o incertidumbre. Los trabajadores de la salud, por ejemplo, deben gestionar sus emociones de forma adecuada para ofrecer una atención empática y humana, lo que mejora la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes (Fernández-Berrocal y Extremera, 2005). De igual forma, los instructores de conducción enfrentan desafíos relacionados con la seguridad vial y el manejo del miedo en los aprendices, por lo que desarrollar habilidades emocionales apropiadas puede crear un ambiente de aprendizaje más seguro y efectivo (Matthews et al., 2002).

Desde un enfoque organizacional, fomentar la inteligencia emocional dentro de las instituciones no solo mejora el desempeño individual, sino que también fortalece el ambiente laboral y ayuda a prevenir el agotamiento profesional, un problema común en sectores con alta demanda emocional como la salud y la educación (Lazarus, 1991). Esta investigación ofrece conocimientos valiosos que pueden servir de base para la implementación de programas de capacitación en inteligencia emocional, con el fin de optimizar la eficiencia en el trabajo y mejorar el bienestar de los empleados.

A nivel académico, este estudio enriquece la literatura existente al proporcionar evidencia empírica sobre la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en contextos específicos. Además, abre la puerta a nuevas investigaciones que profundicen en estrategias para el desarrollo de competencias emocionales en diversas áreas profesionales (Hernández et al., 2018).

2.7. Alcances y limitaciones

Alcances:

Alcance espacial: La presente investigación fue desarrollada en el departamento de Madre de Dios, en el distrito Tambopata, Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús - Puerto Maldonado 2024.

Alcance temporal: La investigación fue desarrollada durante el mes de octubre 2024 y el mes de Marzo 2025.

Alcance social: Se realizó con los colaboradores de los servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús - Puerto Maldonado 2024, teniendo como propósito de identificar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral.

La investigación será un antecedente para investigaciones de futuro.

Limitaciones:

- Contratiempos a la hora de aplicar las encuestas, debido a que los colaboradores, tienen distintos turnos
- Falta de tiempo de los colaboradores.
- Temor a que no accedan a las encuestas.
- Poca disponibilidad para la toma de fotografías.

III.MARCO TEORICO

3.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Nansuphawatt, K. (2022) China, llevó a cabo un estudio con el propósito de analizar los niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en enfermeras de hospitales terciarios en Xishuangbanna, República Popular de China, la inteligencia emocional es una habilidad fundamental que influye en el rendimiento en el ámbito laboral, tuvo como **objetivo** analizar los niveles de inteligencia emocional y desempeño en el trabajo, así como la relación entre ambos, en un grupo de enfermeras que laboran en hospitales de tercer nivel en la ciudad de Xishuangbanna, en la República Popular China. **Metodología**, se utilizó un enfoque correlacional, se trabajó con una muestra de 296 enfermeras provenientes de dos hospitales de la zona. Se emplearon como instrumentos la Escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law (WLEIS) (Wong y Law, 2002) y la Escala Abreviada de Desempeño Laboral (SJPS) (Greenslade, 2008), la cual fue traducida al chino por Lin (2012). Ambos instrumentos presentaron altos niveles de confiabilidad, con coeficientes alfa de Cronbach de 0,94 y 0,92, respectivamente. El análisis de los datos se llevó a cabo mediante estadística descriptiva y la correlación de Pearson. Los **resultados**: el puntaje promedio general de inteligencia emocional se ubicó en un nivel moderado (\bar{X} = 4,91, SD = 0,84). Al desglosar las dimensiones de esta variable, se observó que la Autoevaluación de las Emociones (SEA) presentó un nivel alto (\bar{X} = 5,61, SD = 0,87), mientras que la Evaluación de las Emociones en los Otros (OEA), la Regulación de las Emociones Propias (ROE) y la Utilización de las Emociones para Optimizar el Desempeño (UOE) se situaron en niveles moderados (\bar{X} = 4,55, SD = 1,19; \bar{X} = 4,58, SD = 1,20; \bar{X} = 4,90, SD = 1,11). Los puntajes promedio del desempeño en tareas específicas y del desempeño en aspectos contextuales también se ubicaron en un nivel moderado (\bar{X} = 54,39, SD = 10,57; \bar{X} = 67,54, SD = 12,12). Se identificó una correlación positiva y significativa entre la inteligencia

emocional y el desempeño en tareas asignadas ($r = .456$, $p < 0.01$), así como entre la inteligencia emocional y el desempeño contextual ($r = .432$, $p < 0.01$). Con base en estos resultados, se sugiere que los gestores en el ámbito de enfermería implementen estrategias para fortalecer las competencias de inteligencia emocional en su personal, con el objetivo de mejorar el rendimiento general en el entorno laboral.

Torres (2022). Guayaquil, llevó a cabo una investigación con el **objetivo** cómo la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral percibido en los trabajadores internos de un hospital en Guayaquil durante la pandemia de COVID-19 en 2021, de enfoque **metodológico** cuantitativo y básica. Focalizó una muestra de 150 usuarios internos a quienes se les aplicó una encuesta a través de cuestionarios que fueron validados por el rigor de cinco expertos y sometidos a la prueba de confiabilidad de Omega McDonald. Los **resultados** indicaron que existe una correlación directa con tamaño del efecto grande entre inteligencia emocional y desempeño laboral percibido ($Rho=0,574$), por lo cual la evidencia estadística rechaza la H_0 , y el 32% de la variabilidad del desempeño laboral se encuentra explicado por la inteligencia emocional. Las conclusiones fueron:

1. La inteligencia emocional y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, muestran correlación directa con tamaño del efecto grande.
2. La dimensión autoconocimiento y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, muestran correlación directa con tamaño del efecto pequeño.
3. La dimensión autorregulación y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, muestran correlación directa con tamaño del efecto pequeño.
4. La dimensión motivación y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, muestran correlación directa con tamaño del efecto mediano.
5. La dimensión empatía y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, muestran correlación directa con tamaño del efecto mediano.
6. La dimensión habilidades sociales y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil,

muestran correlación directa con tamaño del efecto grande. 7. La variable inteligencia emocional de los usuarios internos de un hospital de Guayaquil, muestra prevalencia en el nivel bajo. 8. La variable desempeño laboral de los usuarios internos de un hospital de Guayaquil, muestra prevalencia en el nivel regular. Los resultados indicaron una relación moderadamente positiva entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de $r = 0.574$ y una significancia de $p < 0.000$. A partir de estos hallazgos, el autor concluyó que la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral, aunque de manera moderada.

Zaman (2021). Pakistan, llevó a cabo una investigación con el propósito de analizar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en profesionales de la salud en Pakistán, tuvo como **objetivo** Analizar la relación entre la inteligencia emocional (IE) y el desempeño laboral (JP) en los profesionales de la salud (PS). **Metodología**, realizó un estudio de tipo transversal con un enfoque correlacional, en el que participaron 360 enfermeros. **Objetivo**. Métodos. Se llevó a cabo un estudio transversal en el que participaron profesionales de la salud de distintos hospitales. La recolección de datos se realizó mediante un cuestionario estructurado en tres secciones: información demográfica, la escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law, y un instrumento para evaluar el rendimiento laboral individual. Para examinar la influencia de las variables predictoras en el desempeño laboral, se emplearon la prueba de Chi-cuadrado y un análisis de regresión múltiple. **Resultados**. Se identificó que el 43,3% del 50,8% de los encuestados que obtuvieron altas puntuaciones en la escala de IE también lograron buenos resultados en la evaluación de JP. Por otro lado, el 7,5% mostró un rendimiento laboral insatisfactorio. Entre el 22,8% de los participantes con una baja puntuación en IE, cerca del 20% presentó también un bajo desempeño en JP. Se evidenció una asociación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral con un nivel de significancia de $p = 0,05$ (prueba bilateral). Además, se encontró que la IE ($B = 0,57$, $p < 0,05$) tuvo un impacto

positivo en el rendimiento laboral. Sin embargo, factores como las dificultades en el trabajo ($B = -0,81$, $p < 0,005$), la cantidad de camas bajo supervisión ($B = 0,09$, $p < 0,05$), la práctica dual ($B = -0,04$, $p < 0,05$) y los días de descanso semanal ($B = 0,04$, $p < 0,05$) no mostraron un efecto significativo en el desempeño laboral. Conclusiones. Se observó que los profesionales con un alto nivel de IE según la escala WLEIS también obtuvieron puntuaciones favorables en la escala IWPQ, lo que sugiere que a medida que la inteligencia emocional de una persona aumenta, su rendimiento laboral también tiende a mejorar.

Por su parte, Alonazi (2020). Arabai Saudita, investigó el impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de enfermeras que brindaban atención directa a pacientes con COVID-19 en Arabia Saudita. Tuvo como **objetivo** determinar el impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de enfermeras que brindaban atención directas a pacientes con COVID – 19, durante una pandemia, los trabajadores del sector salud se ven expuestos a diversos riesgos que afectan tanto su vida personal como su entorno laboral. La inteligencia emocional (IE) juega un papel fundamental en el desempeño y éxito de las enfermeras dentro del ámbito sanitario. No obstante, investigaciones previas han arrojado resultados contradictorios en cuanto a la influencia de los distintos niveles de IE en el rendimiento laboral (JP), especialmente en contextos pandémicos. Este estudio aporta a la literatura existente sobre el tema al analizar cómo la IE incide en el JP de las enfermeras durante la gestión de la crisis sanitaria por COVID-19 en Arabia Saudita.

Metodología, mediante un muestreo por conveniencia, 340 enfermeras de tres hospitales terciarios participaron en una encuesta en línea con el propósito de evaluar su nivel de IE y JP en el periodo más crítico de la pandemia, entre marzo y abril de 2020. Solo se consideraron elegibles aquellas enfermeras que mantenían contacto directo con pacientes diagnosticados con COVID-19. Para medir la IE, se empleó la escala de Wong y Law (WLEIS), aplicando un diseño transversal, mientras que el JP fue evaluado con el Cuestionario de

Desempeño Laboral Individual (IWPQ). El procesamiento de los datos se llevó a cabo mediante el software estadístico SPSS versión 20.0 (IBM Corp). **Resultados:** en términos generales, las enfermeras reportaron niveles moderados a altos de IE en una escala de Likert de 5 puntos (M = 3,99, DE = 0,434). Se observó que las enfermeras de unidades de cuidados intensivos registraron los valores más elevados de IE, seguidas por aquellas que laboraban en cuidados intensivos generales, cuidados intensivos neonatales y enfermería general. Por otro lado, las enfermeras especializadas en terapia respiratoria evidenciaron los niveles más bajos de IE. A lo largo de la crisis, todas las participantes informaron una relación significativa entre la IE y el JP ($\beta = 0,389$, $p < 0,01$). Conclusión: las enfermeras demostraron niveles satisfactorios de IE y, en su mayoría, sus prácticas se alineaban con los estándares nacionales durante la emergencia sanitaria por COVID-19, aunque con una ligera tendencia contraria a la IE. A pesar de estos hallazgos, se requiere continuar con la investigación para comprender mejor el impacto de los factores estresantes que inciden en el JP, considerando que, en algunos casos, los niveles de IE podrían volverse insuficientes.

Finalmente, Al-Hamdan (2017). Jordania, tuvo como **objetivo** examinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en enfermeras registradas en hospitales de Jordania. Problema: La inteligencia emocional (IE) se define como la habilidad para identificar tanto las propias emociones como las de los demás, además de regularlas eficazmente en el ámbito personal y en las interacciones con otras personas. Diversos estudios fuera del campo de la enfermería han evidenciado que las competencias relacionadas con la IE están asociadas con un mejor desempeño, mayor motivación y satisfacción laboral en los empleados. Asimismo, investigaciones preliminares en el ámbito de la enfermería han encontrado una relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento clínico de los profesionales del sector. Sin embargo, hay escasos estudios sobre la IE en enfermeras jordanas, por lo que esta investigación busca abordar dicha laguna de

conocimiento. **Métodos:** Se utilizó un enfoque descriptivo, transversal y correlacional comparativo de tipo no experimental. La investigación se llevó a cabo en seis hospitales de Jordania, donde se distribuyeron 250 cuestionarios entre los posibles participantes. Finalmente, se obtuvo un total de 194 encuestas respondidas, lo que representó una tasa de respuesta del 78%. Para evaluar la inteligencia emocional, se empleó el instrumento Genos, mientras que el desempeño clínico se midió a través de una escala de autoinforme. **Resultados:** Los hallazgos indicaron una correlación positiva y significativa entre todas las sub dimensiones de la IE y el desempeño laboral, con coeficientes de correlación que oscilaron entre $r = .250$, $p = .000$ y $r = .193$, $p = .007$. Además, el análisis de regresión reveló que el desempeño en salas médico-quirúrgicas, junto con las puntuaciones en reconocimiento y expresión de emociones ($\beta = 0.186$, $p = 0.048$) y control emocional ($\beta = 0.255$, $p = 0.027$), explicaron el 19.1% de la variabilidad en el rendimiento laboral del personal de enfermería. **Conclusiones:** Los resultados de este estudio respaldan la existencia de una relación entre la inteligencia emocional de las enfermeras y su desempeño clínico, lo que resalta la importancia de fortalecer estas habilidades en el ámbito de la enfermería.

Antecedentes nacionales

Pérez, B. (2021). Lima, en su investigación titulada “Inteligencia emocional y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de cardiopediatría de un Hospital de Lima”, tuvo como **objetivo** “determinar la relación entre inteligencias emocionales y el desempeño laboral del profesional de enfermería donde utilizando la **metodología** de estudio transversal y de nivel correlacional; trabajó una muestra de 60 profesionales de enfermería. Se llegó a las siguientes **conclusiones:** Se observa una relación directa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral; sin embargo, dado que el valor $p=0.212$ supera el umbral de significancia de 0.05, no se evidencia una relación estadísticamente significativa entre ambas variables en los

profesionales de enfermería del servicio de cardiopediatría de un hospital en Lima, 2021. No se encontró una relación significativa entre la percepción emocional y el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de cardiopediatría de un hospital en Lima, 2021. El coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue 0.063, lo que sugiere una relación directa entre ambas variables; sin embargo, al presentar un valor $p=0.630$, superior a 0.05, dicha relación no resulta significativa. No se identificó una relación significativa entre la comprensión de los sentimientos y el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de cardiopediatría de un hospital en Lima, 2021. El coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.158, lo que sugiere una relación directa entre estas variables; no obstante, al obtenerse un valor $p=0.229$, superior a 0.05, no se considera estadísticamente significativa. No se determinó una relación significativa entre la regulación emocional y el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de cardiopediatría de un hospital en Lima, 2021. Se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.148, lo que indica una relación directa, es decir, a mayor regulación emocional, mayor desempeño laboral; sin embargo, al presentar un valor $p=0.258$, superior a 0.05, la relación no alcanza significancia estadística. En base a los **resultados**, logró determinar que no existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, ya que los valores de ($r= ,163$ $p < ,212$) presentó un nivel de significancia mayor a 0,05. Concluye que, las variables no enfrentan una relación positiva, ya que el nivel de significancia fue mayor a 0,05.

Alvarado, K. (2024). Chimbote, realizó una investigación sobre Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores asistenciales de un hospital público, Chimbote, 2023, El **objetivo** principal de esta investigación fue analizar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales de un hospital público en Chimbote, en el año 2023. En cuanto a la **metodología**, se trató de un estudio cuantitativo, de diseño no experimental y corte transversal, ya que los datos fueron

recolectados en un solo momento. La muestra estuvo compuesta por 155 profesionales de la salud. Para la recolección de datos, se utilizó una encuesta que incluyó instrumentos para medir tanto la inteligencia emocional como el desempeño laboral. Las **conclusiones** fueron: Primero. Se identificó una relación directa y altamente significativa ($p=0,002$) entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, lo que llevó a la aceptación de la hipótesis alternativa. Segundo. Se evidenció que el nivel predominante de inteligencia emocional en los trabajadores del sector salud es bajo, representando un 36.10%. En cuanto a sus dimensiones, la empatía se encuentra mayormente en un nivel regular con un 41.90%. Tercero. Respecto al segundo objetivo específico, se encontró que el 34.20% del personal asistencial de un hospital público en Chimbote, durante el año 2023, presentó un desempeño laboral clasificado como deficiente, mientras que un 32.90% alcanzó un nivel entre regular y bueno. Cuarto. En relación con el tercer objetivo específico, se determinó que las dimensiones de la inteligencia emocional con mayor relación directa y significativa con el desempeño laboral son la motivación ($p=0,024$) y las habilidades sociales ($p=0,002$). Entre los resultados más destacados, se observó que el 36.10% de los trabajadores presentaban un nivel bajo de inteligencia emocional, mientras que el 31.0% tenía un nivel regular. En cuanto a las dimensiones evaluadas, la empatía fue la que predominó en nivel regular (41,90%), seguida por un porcentaje menor en el nivel alto (23,20%). En lo que respecta al desempeño laboral, el 34.20% de los trabajadores mostró un nivel bajo, mientras que el 32,90%.

Álvarez, K. (2022). Lima, realizó una investigación inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de enfermería de una clínica privada, Lima 2022, el **objetivo** fue comprender cómo la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral del personal de enfermería en una clínica privada de Lima durante el año 2022. La **metodología** que se utilizó un enfoque cuantitativo con el método hipotético-deductivo. La investigación es de tipo aplicada, con un diseño no experimental y transversal, de alcance descriptivo-

correlacional. La muestra estuvo conformada por 83 profesionales de enfermería. Para recopilar los datos, se aplicó una encuesta que incluyó el cuestionario TMMS-24 para medir la inteligencia emocional y otro instrumento para evaluar el desempeño laboral. Para analizar la relación entre ambas variables, se empleó la prueba estadística de correlación de Pearson. Las **conclusiones** fueron: Se estableció la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal de enfermería de una clínica privada en Lima durante el año 2022, obteniendo un coeficiente de correlación de ($r = 0.465$; $p < 0.000$). Asimismo, se analizó la conexión entre la dimensión de atención de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el mismo grupo, registrándose un coeficiente de correlación Rho de Spearman de ($r = 0.350$; $p < 0.000$). Por otro lado, se examinó la relación entre la dimensión de claridad de la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de enfermería, alcanzando un coeficiente de correlación Rho de Spearman de ($r = 0.285$; $p < 0.000$). Finalmente, se evaluó la asociación entre la dimensión de regulación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral, obteniendo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de ($r = 0.471$; $p < 0.000$). Los **resultados** revelaron una correlación positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de enfermería, con un coeficiente de ($r = 0.465$; $p < 0.000$). Conclusiones indican que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de enfermería en la clínica privada estudiada en Lima.

Ustua, J. (2021). Abancay, en su investigación titulada “Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores del centro de salud Metropolitano” tuvo como **objetivo** encontrar la relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores del centro de salud Metropolitano – Abancay. **Su metodología** fue un estudio correlacional con un diseño no experimental y un enfoque cualitativo. Se contó con la participación de 37 trabajadores, a quienes se les aplicaron cuestionarios específicos para cada variable: uno de inteligencia emocional con 30 preguntas y otro de desempeño laboral

con 39 preguntas. En cuanto a los **resultados** obtenidos, el coeficiente de correlación entre ambas variables fue $\rho=0.452^{**}$, lo que indica una relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral. Al analizar las dimensiones, se encontró que no existe relación entre autoconocimiento y desempeño laboral ($p=0.187$) ni entre autorregulación y desempeño laboral ($p=0.286$). Sin embargo, sí se evidenció una relación significativa entre motivación y desempeño laboral ($p=0.006$), empatía y desempeño laboral ($p=0.008$), así como entre habilidades sociales y desempeño laboral ($p=0.009$). En conclusión, se determinó que la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral es significativa, aunque no todas sus dimensiones presentan la misma correlación con el desempeño en el trabajo.

Muñoz, R. (2019). Lima, en su investigación titulada La inteligencia emocional y el desempeño profesional en médicos y enfermeras del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, tuvo como **objetivo** determinar las características, niveles de la inteligencia emocional y del desempeño profesional, y la relación entre estas dos variables, en los médicos y enfermeras, donde realizó un estudio con **metodología** transversal y de nivel correlacional; trabajó una muestra de 92 profesionales. Se llegó a las siguientes **conclusiones**: El estudio contó con la participación del personal médico y de enfermería, así como con el apoyo de la dirección y el Comité de Ética del Hospital Loayza. Se emplearon dos cuestionarios autoadministrados y anónimos, incluyendo uno diseñado específicamente para la investigación, aplicados a una muestra representativa de 92 profesionales, con una baja tasa de deserción (aproximadamente 10%). Los **resultados** indicaron que los médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza presentan altos niveles de Inteligencia Emocional, destacándose en componentes interpersonales y humor general. En el caso de las enfermeras, los niveles también fueron altos, aunque ligeramente inferiores, con mayor énfasis en el manejo del estrés, seguido de aspectos interpersonales y humor general. Respecto al desempeño profesional, los médicos obtuvieron una autoevaluación elevada,

resaltando en los componentes de atención y docencia. De manera similar, las enfermeras mostraron un desempeño alto, destacando en la atención, relaciones interpersonales y dedicación. Se identificó una correlación positiva significativa entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Profesional tanto en médicos como en enfermeras, con un coeficiente de Pearson de 0.703. En el análisis específico por componentes, la Inteligencia Emocional en los médicos mostró mayor correlación con el aspecto intrapersonal, seguido del interpersonal. En el caso de las enfermeras, la relación positiva se mantuvo, siendo más evidente en el grupo etario de 41 a 50 años. En base a los resultados, determinó que, si existe relación positiva alta entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, ya que los valores de ($r = ,703$ $p < ,000$). Concluye que, las variables enfrentan una relación positiva alta.

Antecedentes locales

Por ser un tema nuevo en Puerto Maldonado, no existe estudios sobre mi investigación; es por eso también que realicé este estudio.

3.2 Bases teóricas

Inteligencia emocional

Por muchos años, la presente variable se ha definido desde diversos enfoques. Empezando por Goleman (1999), quien conceptualiza la IE como una competencia emocional; y fue él quien popularizó este término en los medios de comunicación. Mientras, Bar-On (1999) opta por una definición multifactorial donde la IE presenta diversos componentes que influyen la capacidad para responder eficazmente a las solicitudes y presiones del entorno. Por otro lado, Mayer et al. (2016) concluyen que la inteligencia emocional es la habilidad de registrar y distinguir entre las propias emociones y las de quienes lo rodean.

La inteligencia emocional se define como la capacidad de reconocer, comprender y gestionar nuestras propias emociones, así como de identificar y responder adecuadamente a las emociones de los demás. Este concepto, popularizado por Daniel Goleman, abarca habilidades

como la autoconciencia, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales. Estas competencias permiten a las personas adaptarse a diversas situaciones, resolver conflictos y mantener relaciones interpersonales saludables.

Según Peter Salovey y John Mayer, la inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emociones; acceder y generar sentimientos que faciliten el pensamiento; comprender la emoción y el conocimiento emocional; y regular las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual.

La Inteligencia Emocional para Checa y Fernández (2019), se puede definir como la capacidad de procesar información que identifica, comprende y controla las emociones en uno mismo y en los demás. Y para Krén y Séllei (2020), la IE es un instrumento que brinda soluciones sociales y emocionales relacionadas con habilidades y rasgos específicos.

Importancia de la Inteligencia emocional.

La presente variable en un trabajador conlleva a que éste posea un conjunto de habilidades blandas. A partir de este concepto, radica la importancia de la IE, debido a que actualmente las habilidades técnicas son un factor menos significativo dentro de las empresas. Es por ello, que es importante que los trabajadores de las mismas, comprendan, reconozcan y manejen las emociones para un desempeño efectivo. Las personas que han desarrollado habilidades relacionadas con la inteligencia emocional utilizan sus estados de ánimo y emociones y los de los demás para motivarlos a adaptar los comportamientos deseados. Estas habilidades y destrezas son esenciales para que los trabajadores faciliten el cambio con éxito. La inteligencia emocional se considera de las principales habilidades capaces de aumentar la moral, la cooperación, el trabajo en equipo, la motivación y un ambiente de trabajo positivo (Issah, 2018).

Modelos de la Inteligencia emocional.

El modelo de Salovey et al. (1995) es relevante para el estudio porque se consideran los pioneros en la elaboración realista de dimensiones de la variable en estudio, que se consideran útiles para medir la IE a través del desempeño de tareas. Denominado como Escala Rasgo de Metaconocimiento Emocional (TMMS), es una medida de autoinforme de 48 elementos que se diseñó para evaluar las creencias generales de una persona sobre su capacidad bajo tres subescalas: Atención Emocional, Claridad Emocional y Regulación Emocional. Actualmente, la versión más utilizada es la de 24 ítems, diseñada por Fernández et al. (2004), la cual presenta una adecuada consistencia interna y validez convergente según diversas investigaciones. El TMMS-24 es un autoinforme diseñado para medir las creencias de las personas sobre sus propias habilidades emocionales. Esta escala consta de una escala tipo Likert de 24 ítems, en la que se pide a los participantes que califiquen su nivel de acuerdo con cada ítem (1 = Totalmente en desacuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo).

Goleman (2004) es un autor muy importante en nuestro estudio puesto que fue el primero en introducir el término "inteligencia emocional" a una audiencia más amplia en su libro de 1995 del mismo nombre y también asoció el término con los negocios. Los trabajadores verdaderamente influyentes y efectivos se caracterizan por un alto grado de inteligencia emocional. Ello incluye cinco componentes básicos de la IE: Conocimiento de las propias emociones, que es reconocer un sentimiento a medida que sucede; Manejo emocional, es una habilidad que se basa en la autoconciencia y mantener el control; Automotivación, donde las personas que tienen esta habilidad tienden a ser más productivas y efectivas en cualquier cosa que emprendan; Reconocimiento de las emociones en otros, que significa ser empáticos con los demás; y la gestión de las relaciones interpersonales sustenta la popularidad, el liderazgo y la eficacia interpersonal.

Sánchez y Bresó (2019) desarrollaron el Test de Inteligencia Emocional Móvil (MEIT), una encuesta digital capaz de evaluar los múltiples aspectos que cubre la Inteligencia Emocional de una manera digna y

confiable. Este modelo se encuentra basado en la teoría de Salovey y Mayer, que implica un conjunto de cuatro habilidades cognitivas, pero decidieron excluir la dimensión de facilitación emocional. Debido a esto, el MEIT solo cuenta con las dimensiones de percepción emocional, comprensión emocional y gestión emocional. El objetivo principal de los autores fue crear un instrumento para evaluar la IE a través de pruebas de habilidad que sean fáciles de usar y que no requieran mucho tiempo de ejecución. El análisis estadístico proporciona evidencia que el MEIT es una prueba confiable y válida, tanto para la investigación científica como para la evaluación individual.

Dimensiones de la Inteligencia emocional.

En este estudio, se analizan las siguientes dimensiones planteadas por Salovey et al. (1995) y Fernández et al. (2004):

- **Atención Emocional:** Indica la cantidad de atención que las personas sienten que dedican a las emociones experimentadas y la importancia de prestar atención a las emociones y estados de ánimo.
- **Claridad Emocional:** Mide cuán clara y distintamente las personas sienten que experimentan sus emociones; es decir, a la comprensión de los propios estados emocionales.
- **Regulación Emocional:** Refleja los esfuerzos de un individuo para reparar el estado de ánimo negativo de una manera que mantiene una perspectiva generalmente positiva.

En la actualidad, el cuestionario TMMS-24 puede considerarse una herramienta útil y práctica para evaluar la IE en adultos. Además, enfatiza la importancia de minimizar los estados de ánimo negativos y desarrollar la IE para promover la aceptación de la responsabilidad por las propias acciones (Górriz et al., 2021).

Asimismo, el TMMS-24 tiene propiedades psicométricas adecuadas para evaluar la inteligencia emocional, e indican que la inteligencia emocional influye en los juicios cognitivos y afectivos de satisfacción con la vida, prediciendo estos juicios de satisfacción con la vida el bienestar psicológico (Górriz et al., 2021).

Desempeño laboral

Definición Murphy (1990) es uno de los autores pioneros en definir el desempeño laboral, como un conjunto de comportamientos relacionados con las metas de la organización o la unidad organizacional en la que trabaja una persona; y la productividad y la eficiencia reflejan solo las consecuencias de tales comportamientos.

El "desempleo laboral" se refiere a la situación en la que una persona se encuentra sin trabajo, a pesar de estar en edad de trabajar y buscar empleo activamente. Se clasifica comúnmente en diversas categorías, como el desempleo friccional (transitorio), el estructural (relacionado con cambios económicos o industriales) y el cíclico (producido por recesiones económicas). Este fenómeno es un indicador clave de la salud económica de un país y puede tener consecuencias negativas tanto para los individuos como para la sociedad.

Autores contemporáneos han analizado las diferentes dimensiones del desempleo. Según Blanchard y Johnson (2017), el desempleo puede verse como el resultado de una disfunción en el mercado laboral, donde la oferta de trabajo no se encuentra con la demanda en el lugar o tiempo adecuado. En su obra "Macroeconomía", los autores destacan que los gobiernos deben intervenir para reducir los efectos negativos del desempleo a través de políticas fiscales y monetarias.

Por otro lado, Katz y Krueger (2019) argumentan que el desempleo también refleja una disconformidad estructural dentro de los mercados de trabajo, especialmente en economías que dependen de sectores con tecnologías cambiantes o demandan habilidades que no siempre coinciden con la preparación de la fuerza laboral disponible. En su estudio "The Rise and Nature of Alternative Work Arrangements in the United States", abordan cómo el crecimiento de empleos alternativos puede ser una respuesta a la transformación del mercado laboral.

Importancia del Desempeño laboral.

El desempeño laboral es un aspecto clave para el éxito de cualquier empresa, ya que influye directamente en los resultados y el crecimiento organizacional. Un equipo de trabajo comprometido y eficiente puede generar grandes beneficios, mientras que un bajo desempeño no solo afecta la productividad, sino que también incrementa la rotación de empleados y dificulta la adaptación a los cambios dentro de la organización.

En este sentido, es fundamental identificar los factores que impactan el desempeño laboral para implementar estrategias que fortalezcan el compromiso y la eficiencia del equipo de trabajo. Comprender y responder a las necesidades de la fuerza laboral actual no solo mejora la productividad, sino que también contribuye a un ambiente organizacional más estable y motivador (Pa'wan y Omar, 2018).

De igual forma, Umair (2020) destaca la importancia de esta variable, ya que ayuda a comprender la situación económica de una empresa y su impacto en el rendimiento y éxito de la organización.

Modelos del Desempeño laboral.

Han et al. (2020) proponen un modelo en el que identifican diversas estructuras que influyen en la productividad de los trabajadores y que deben ser consideradas. Entre ellas destacan la psicología, que analiza la importancia del compromiso laboral; el comportamiento, que se relaciona con el desempeño en el rol; y la empatía, que toma en cuenta las características del trabajo.

Por su parte, Hung (2020) presenta un modelo centrado en las habilidades blandas y explora cómo la personalidad de los empleados impacta en su desempeño laboral. Sus hallazgos indican que trabajar con esfuerzo e inteligencia influye en el rendimiento, al igual que factores como la conciencia, la amabilidad, la apertura a nuevas experiencias, la extroversión, la responsabilidad y la estabilidad emocional.

Thu et al. (2022) señalan que la productividad de los trabajadores está directamente relacionada con su esfuerzo, habilidades y la forma en que perciben sus tareas. En este sentido, el desempeño de cada empleado influye en el logro de los objetivos de la empresa. Para evaluar de manera justa y objetiva esta productividad, es fundamental considerar dos aspectos clave: primero, la cantidad y calidad del trabajo realizado, y segundo, la conexión entre el rendimiento del trabajador y el cumplimiento de las metas de la organización.

Dimensiones del Desempeño laboral.

Kalia y Bhardwaj (2019) sugieren clasificar el desempeño laboral en dos áreas: desempeño de tarea y desempeño contextual, dentro del marco de comportamiento de ciudadanía organizacional. Sin embargo, se opta por considerar las dimensiones propuestas por Koopmans et al. (2013), ya que han sido más ampliamente investigadas. Además, otros estudios, como el de Phan et al. (2021), respaldan estas dimensiones:

- **Desempeño contextual:** hace referencia a la manera en que un empleado contribuye más allá de sus tareas técnicas, impactando positivamente en el entorno organizacional, social y psicológico, ayudando así a alcanzar los objetivos de la empresa. Según Özçelik y Uyargil (2018), este desempeño puede entenderse a través de cinco elementos clave: a. La iniciativa del trabajador de realizar tareas fuera del horario laboral.

- b. La pasión que demuestra por su trabajo.

- c. La cooperación con sus compañeros.

- d. El cumplimiento de las normas de la empresa.

- e. La defensa de los objetivos organizacionales.

Desempeño de tareas: se refiere a las acciones relacionadas directamente con las responsabilidades del puesto, como la capacidad y experiencia para realizar las tareas asignadas, así como la

competencia del empleado en su trabajo. Esto también puede medirse a través de la calidad del trabajo y la productividad (Kleszczewska et al., 2019).

Comportamientos contraproducentes: son aquellos actos intencionales por parte del trabajador que van en contra de los intereses de la empresa, perjudicando su desarrollo (Koopmans et al., 2013).

De acuerdo con la literatura, se puede concluir que esta variable abarca todas las habilidades que un empleado debe tener para alcanzar las metas propuestas por la organización. Por ello, es fundamental que las empresas midan el desempeño laboral de sus empleados, ya que esta medición les permite conocer el estado real de la empresa en relación con el logro de sus objetivos. Esta variable es de gran importancia, por lo que se debe tener un enfoque específico en su desarrollo. Es necesario conocer las dimensiones que la componen y las variables que influyen en un alto desempeño laboral, para poder integrarlas en el desarrollo de los trabajadores. Al entender estos factores, se pueden diseñar planes de acción para mejorar el nivel de desempeño de los empleados.

3.3 Marco conceptual

Inteligencia emocional: se define como la habilidad para reconocer y gestionar tanto las emociones propias como las ajenas, y usar esa información para influir en el pensamiento y las acciones (Salovey & Mayer, 1990)

El desempeño labora: este se refiere al conjunto de comportamientos y logros que un individuo exhibe en su trabajo, los cuales contribuyen al cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales (Campbell, 1990).

Relaciones interpersonales: son los lazos que se establecen entre personas que interactúan en un contexto determinado, y que se

fundamentan en aspectos como la confianza, la empatía y el respeto (Adler & Rodman, 2017).

Motivación: se comprende como el conjunto de procesos que impulsan a las personas a actuar de manera dirigida a la obtención de un objetivo, lo que incluye tanto el aprendizaje como la persistencia en el comportamiento (Bandura, 1997). En el ámbito laboral, existen cinco factores clave que influyen en la motivación: el salario, la colaboración, el trato adecuado, las oportunidades de ascenso y el reconocimiento (Bandura, 1997)

Trabajo en equipo: es el proceso en el cual los miembros de un grupo colaboran para alcanzar un objetivo común, compartiendo responsabilidades y recursos (Robbins y Coulter, 2002).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de Investigación

Tipo

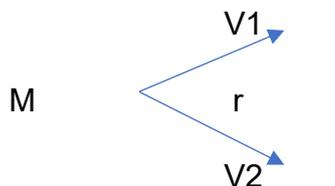
Esta investigación es de carácter básico, ya que su objetivo principal es obtener un entendimiento profundo y detallado sobre el tema en cuestión. El sociólogo francés Émile Durkheim (1858-1917) destacó la relevancia de la investigación básica como una herramienta clave para comprender los fenómenos sociales y desarrollar teorías que expliquen su dinámica.

Nivel

La investigación se clasifica como relacional, ya que se enfoca en examinar las conexiones entre dos variables y entender cómo se desarrollan y se interrelacionan. Según Mary Gergen (1935-), la investigación relacional es un enfoque metodológico que explora las relaciones entre individuos, grupos y otras entidades. Gergen subraya que este tipo de investigación se interesa por cómo las relaciones se construyen, se mantienen y evolucionan con el tiempo, y cómo afectan las experiencias humanas.

4.2. Diseño de la Investigación

El diseño de esta investigación es no experimental, ya que no implica la manipulación de las variables, sino que se centra en observar y recopilar datos ya existentes. Según Kerlinger (1972), este tipo de enfoque se caracteriza por la descripción y la correlación de variables.



M= Muestra de estudio

V1= Inteligencia emocional

V2: Desempeño laboral

4.3. Hipótesis general y específicas

4.3.1 Hipótesis General

Existe relación estadísticamente significativa entre inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino Niño Jesús Puerto Maldonado 2024.

4.3.2 Hipótesis Específica

HE1: Existe relación entre la dimensión atención emocional y desempeño laboral en los colaboradores de servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino Niño Jesús Puerto Maldonado 2024.

HE2: Existe relación entre la dimensión claridad emocional y desempeño laboral en los colaboradores de servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino Niño Jesús Puerto Maldonado 2024.

HE3: Existe relación entre la dimensión regulación emocional y desempeño laboral en los colaboradores de servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino Niño Jesús Puerto Maldonado 2024.

4.4. Identificación de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVELES Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADISTICO
V1: Inteligencia emocional	Atención emocional	Atenderse a sí mismo y con los demás acerca de los sentimientos y emociones.	1 al 8	Ordinal	Bajo Regular Bueno	Cuantitativo
	Claridad emocional	Tomar en consideración la conciencia de las propias emociones y de los demás	9 al 16			
	Regulación de emociones	Establecer espacios en las regularidades	17 al 24			

		de los estados emocionales prolongados positivos y negativos.				
V2:	Relaciones	Actitudes,	1, 2, 3, 4, 5	Ordinal	Deficiente	Cuantitativo
Desempeño	interpersonales	manejo de	y 6		Regular	
Laboral		conflictos y comunicación.			excelente	
	Motivación	Incentivos, competencias y aptitudes.	7, 8, 9, 10, 11 y 12			
	Trabajo en equipo	Compromiso, liderazgo y metas.	13, 14, 15, 16, 17 y 18			

4.6. Población – Muestra

Población: conjunto de elementos que se van a estudiar en una investigación. (Hernández R. 2018)

La población estuvo conformada por 89 colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús

Muestra: La muestra, de acuerdo con Hernández R. (2018), se entiende como un grupo reducido de individuos extraídos de una población más amplia, con la finalidad de analizar sus características y extrapolar los hallazgos al conjunto total. Su selección varía según el enfoque investigativo y los criterios metodológicos empleados.

En esta investigación no se trabajará con la muestra ya que se usará el 100% de la población Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño -Puerto Maldonado

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnica: se entiende por técnica el conjunto de conocimientos y habilidades que se emplean de forma ordenada y sistemática para alcanzar una meta o resolver un problema específico (Haberberg y Rieple, 2008).

Psicometría: Medición y cuantificación de variables Psicológicas.

Encuesta: una encuesta es una herramienta utilizada para recopilar información, donde se interroga a un grupo de personas sobre sus opiniones, actitudes, comportamientos o características (Patton, 2002).

La escala de inteligencia emocional (TMMS-24)

La TMMS-24 (Trait Meta-Mood Scale) es una escala de inteligencia emocional que mide la habilidad de una persona para percibir, comprender y gestionar sus emociones.

Ficha técnica de la TMMS-24:

Nombre: TMMS-24 (Trait Meta-Mood Scale)
Objetivo: Evaluar la inteligencia emocional en tres dimensiones: atención emocional, claridad emocional y reparación emocional.
Autor: Peter Salovey y John D. Mayer
Año: 1997
Tipo de escala: Autoinforme

El cuestionario desempeño laboral fue creado y adaptado por Ccoscco en el 2020

El cuestionario de desempeño laboral adaptado por Ccoscco es una herramienta de evaluación utilizada para medir el desempeño laboral de los empleados en una organización.

Ficha técnica de este cuestionario:

Nombre: Cuestionario de Desempeño Laboral Adaptado por Ccoscco
Objetivo: Evaluar el desempeño laboral de los empleados en una organización, identificando fortalezas y debilidades en áreas clave.
Autor: Ccoscco (adaptación de cuestionarios existentes)
Año: 2020 (adaptación)
Tipo de escala: Evaluación de desempeño laboral
Formato: 50 ítems con escala Likert de 5 puntos

4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos

Aplicado los instrumentos se realizó el procesamiento de los datos, se realizó la codificación y tabulación de la información en una base de datos en el software SPSS. Se aplicaron análisis descriptivos mediante medidas de tendencia central y dispersión para caracterizar las variables del estudio. Posteriormente, para evaluar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, se utilizó el coeficiente

de correlación de Spearman (Rho de Spearman), dado que las variables no mostraron una distribución normal. Se estableció un nivel de significancia de 0.05 para la interpretación de los resultados.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados

Tabla 2

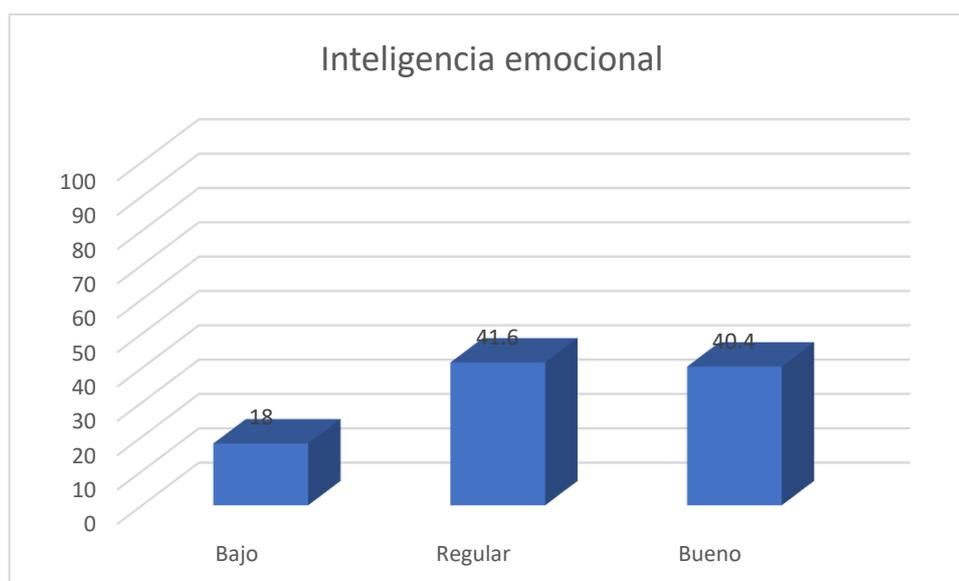
Inteligencia emocional en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús -Puerto Maldonado 2024

Inteligencia emocional		
	Frecuencia	%
Bajo	16	18,0
Regular	37	41,6
Bueno	36	40,4
Total	89	100,0

Nota: aplicación de instrumento

Gráfico 2

Inteligencia emocional en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús -Puerto Maldonado 2024



Dimensione de la inteligencia emocional

Tabla 3

Nivel de atención emocional

Atención Emocional		
	f	%
bajo	11	12,4
regular	45	50,6
bueno	33	37,1
Total	89	100,0

Nota: aplicación de instrumento

Gráfico 3

Nivel de atención emocional

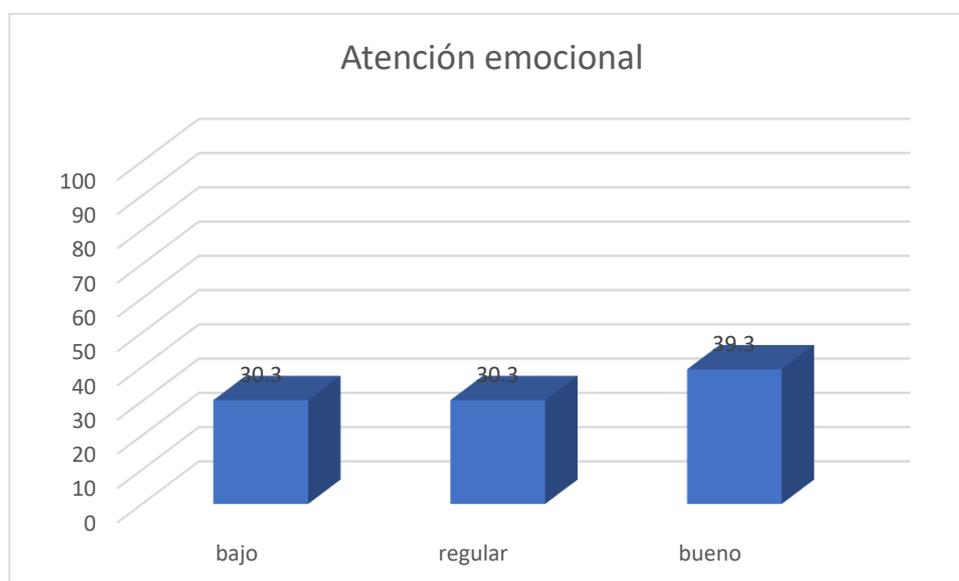


Tabla 4

Nivel de claridad emocional

Claridad Emocional		
Nivel	f	%
bajo	27	30,3
regular	26	29,2
bueno	36	40,4
Total	89	100,0

Nota: aplicación de instrumento

Gráfico 4

Nivel de claridad emocional

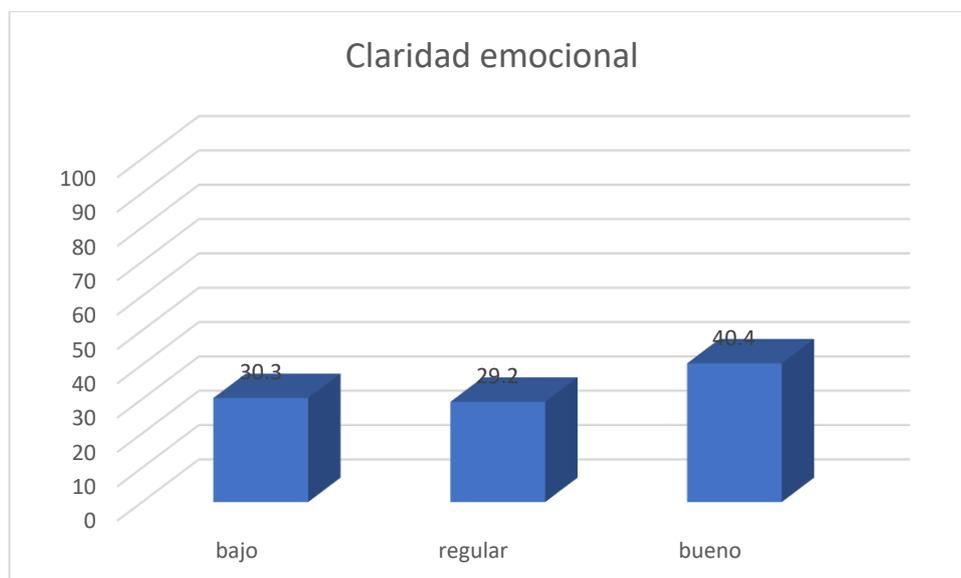


Tabla 5

Nivel de regulación emocional

Regulación Emocional		
Nivel	f	%
bajo	27	30,3
regular	27	30,3
bueno	35	39,3
Total	89	100,0

Nota: aplicación de instrumento

Gráfico 5

Nivel de regulación emocional

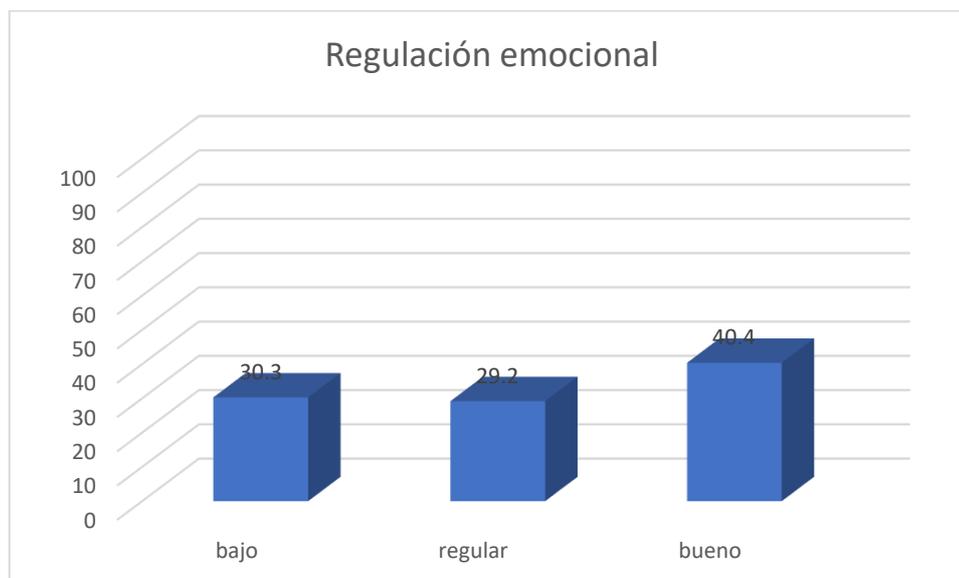


Tabla 6

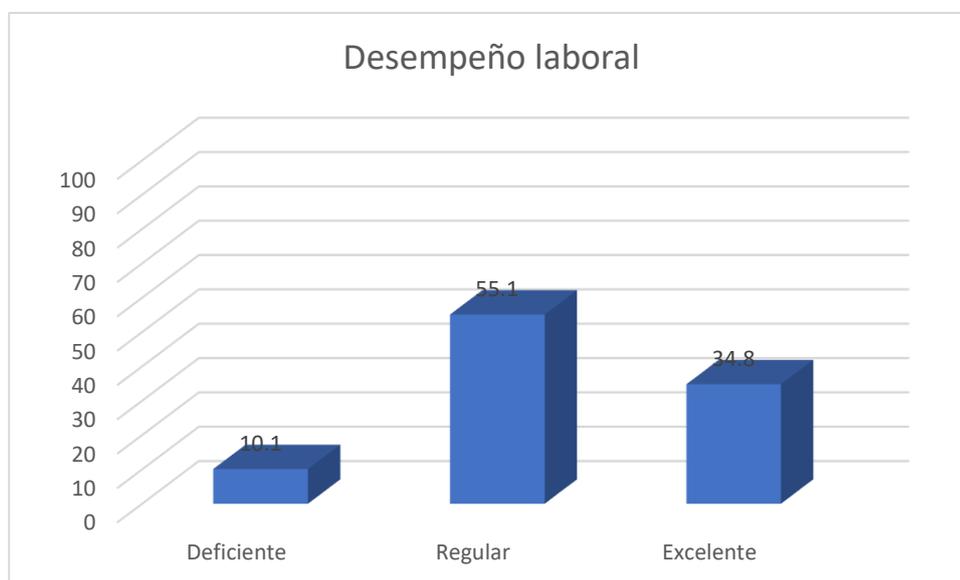
Desempeño laboral en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús -Puerto Maldonado 2024

Desempeño laboral		
	Frecuencia	%
Deficiente	9	10,1
Regular	49	55,1
Excelente	31	34,8
Total	89	100,0

Nota: aplicación de instrumento

Gráfico 6

Desempeño laboral en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús -Puerto Maldonado 2024



Dimensiones del desempeño laboral

Tabla 7

Relaciones interpersonales

Relaciones interpersonales		
Nivel	f	%
Deficiente	9	10,1
Regular	48	53,9
Excelente	32	36,0
Total	89	100,0

Nota: aplicación de instrumento

Gráfico 7

Relaciones interpersonales

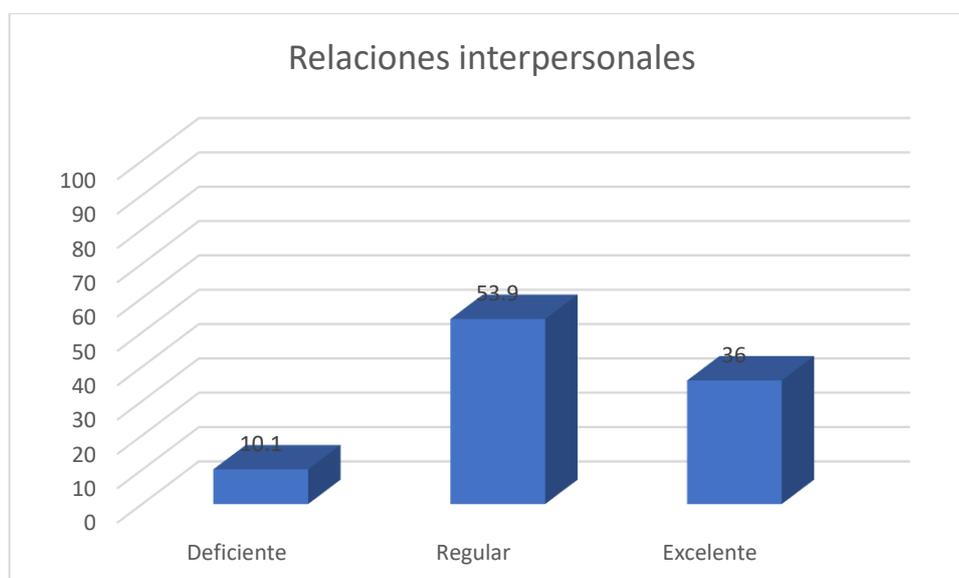


Tabla 8

Motivación

Motivación		
Nivel	f	%
Deficiente	11	12,4
Regular	47	52,8
Excelente	31	34,8
Total	89	100,0

Nota: aplicación de instrumento

Gráfico 8

Motivación



Tabla 9

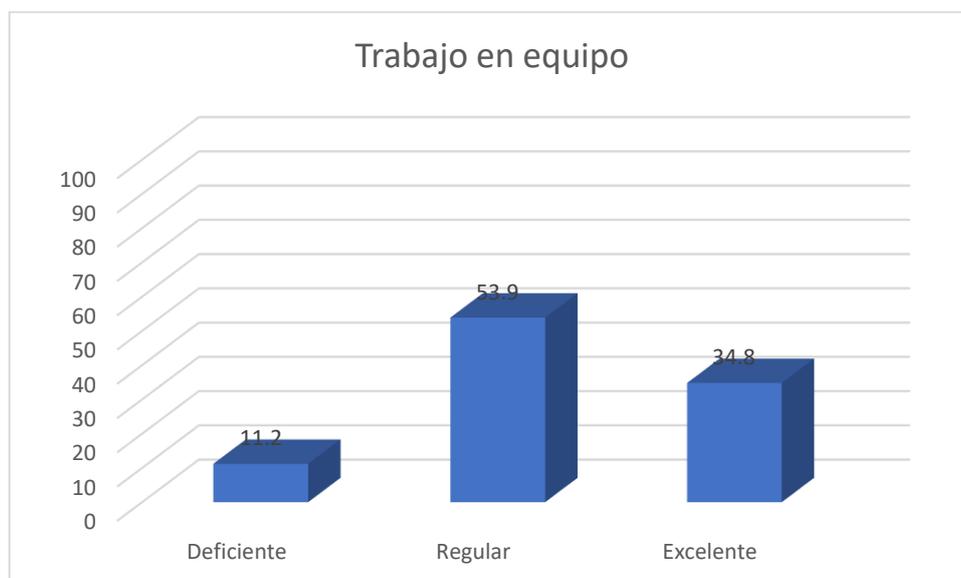
Trabajo en equipo

Trabajo en equipo		
Nivel	f	%
Deficiente	10	11,2
Regular	48	53,9
Excelente	31	34,8
Total	89	100,0

Nota: aplicación de instrumento

Gráfico 9

Trabajo en equipo



5.2. Interpretación de Resultados

Según la tabla 2, el 40,4% se ubica en un nivel de inteligencia emocional bueno, el 41,6% se ubica en un nivel regular y el 18% se ubica en un nivel bajo.

Según la tabla 3, en la dimensión atención emocional, el 37,1% se ubica en un nivel bueno, el 50,6% nivel regular y el 12,4% nivel bajo.

Según la tabla 4, en la dimensión claridad emocional, el 40,4% se ubica en un nivel bueno, el 29,2% nivel regular y el 30,3% nivel bajo.

Según la tabla 5, en la dimensión regulación emocional, el 39,3% se ubica en un nivel bueno, el 30,3% nivel regular y el 30,3% nivel bajo.

Según la tabla 6, el 34,8% se ubica en un nivel excelente con respecto al desempeño laboral, el 55,1% se ubica en un nivel regular y el 10,1% se ubica en un nivel deficiente.

Según la tabla 7, en la dimensión relaciones interpersonales el 36% se ubica en un nivel excelente, el 53,9% en nivel regular y el 10,1% en un nivel deficiente.

Según la tabla 8, en la motivación interpersonales el 34,8% se ubica en un nivel excelente, el 52,8% en nivel regular y el 12,4% en un nivel deficiente.

Según la tabla 9, en la dimensión trabajo en equipo el 34,8% se ubica en un nivel excelente, el 52,9% en nivel regular y el 11,2% en un nivel deficiente.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis inferencial

Tabla 10

Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús -Puerto Maldonado 2024.

		Correlaciones		
			Inteligencia emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente	1,000	,222
		de		
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,037
		N	89	89
	Desempeño laboral	Coeficiente	,222	1,000
		de		
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,037	.
		N	89	89

Nota: se aplicó la correlación de Rho Spearman.

Según la tabla 10, muestra un coeficiente de Rho Spearman ,222, con una Sig. bilateral (p-valor) = 0.037, esto interpreta la existencia de una correlación estadísticamente significativa al nivel del 5% ($p < 0.05$), entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús - Puerto Maldonado 2024.

Tabla 11

Relación entre la atención emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús -Puerto Maldonado 2024.

		Correlaciones		
			Atención emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Atención emocional	Coeficiente	1,000	,014
		de correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,889
		N	89	89
	Desempeño laboral	Coeficiente	,014	1,000
de correlación				
Sig. (bilateral)		,889	.	
		N	89	89

Nota: se aplicó la correlación de Rho Spearman.

Según la tabla 11, muestra un coeficiente de Rho Spearman ,014, con una con una Sig. bilateral (p-valor) = ,889, esto interpreta la existencia de una correlación directa positiva fuerte (se da cuando las dos variables aumentan o disminuyen juntas), entre la dimensión atención emocional y desempeño laboral, en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús -Puerto Maldonado 2024.

Tabla 12

Relación entre la claridad emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús -Puerto Maldonado 2024.

		Correlaciones		
			Claridad Emocional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Claridad Emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,077
		Sig. (bilateral)	.	,470
		N	89	78
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,077	1,000
		Sig. (bilateral)	,470	.
		N	78	89

Nota: se aplicó la correlación de Rho Spearman.

Según la tabla 12, muestra un coeficiente de Rho Spearman ,077, con una con una Sig. bilateral (p-valor) = ,470, esto interpreta la existencia de una correlación directa positiva fuerte (se da cuando las dos variables aumentan o disminuyen juntas), entre la dimensión claridad emocional y desempeño laboral, en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús -Puerto Maldonado 2024.

Tabla 13

Relación entre regulación emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús -Puerto Maldonado 2024.

		Correlaciones		
			Regulación Emocional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Regulación Emocional	Coeficiente	1,000	,115
		de correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,032
		N	89	89
	Desempeño Laboral	Coeficiente	,115	1,000
		de correlación		
		Sig. (bilateral)	,032	.
		N	89	89

Nota: se aplicó la correlación de Rho Spearman.

Según la tabla 13, muestra un coeficiente de Rho Spearman ,115, con una con una Sig. bilateral (p-valor) = ,032, esto interpreta la existencia de una correlación directa positiva fuerte (se da cuando las dos variables aumentan o disminuyen juntas), entre la dimensión regulación emocional y desempeño laboral, en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús -Puerto Maldonado 2024.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. Comparación resultados

Según los resultados, en el tema de inteligencia emocional, según la tabla 2, el 40,4% se ubica en un nivel de inteligencia emocional bueno, el 41,6% se ubica en un nivel regular y el 18% se ubica en un nivel bajo, con respecto al desempeño laboral, según la tabla 3, el 34,8% se ubica en un nivel excelente con respecto al desempeño laboral, el 55,1% se ubica en un nivel regular y el 10.1% se ubica en un nivel deficiente.

Objetivo general

Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús -Puerto Maldonado 2024, Según la tabla 10, muestra un coeficiente de Rho Spearman ,222, con una Sig. bilateral (p-valor) = 0.037, esto interpreta la existencia de una correlación estadísticamente significativa al nivel del 5% ($p < 0.05$), entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús -Puerto Maldonado 2024. Similar estudio Torres (2022). Guayaquil, llevó a cabo una investigación con el propósito de analizar cómo la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral percibido en los trabajadores internos de un hospital en Guayaquil durante la pandemia de COVID-19 en 2021. Los resultados indicaron una relación moderadamente positiva entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de $r = 0.574$ y una significancia de $p < 0.000$. A partir de estos hallazgos, el autor concluyó que la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral, aunque de manera moderada. La inteligencia emocional y el desempeño laboral son factores clave en el entorno organizacional, ya que influyen directamente en la productividad y el bienestar de los colaboradores. Según Goleman (1995), la inteligencia emocional

comprende habilidades como la autoconciencia, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales, las cuales son fundamentales para la gestión eficaz de las emociones en el ámbito laboral. En este sentido, Mayer y Salovey (1997) sostienen que una adecuada gestión emocional no solo contribuye a un mejor clima organizacional, sino que también impacta positivamente en la toma de decisiones y en la resolución de conflictos. Por otro lado, el desempeño laboral se refiere al nivel de eficacia con el que un trabajador cumple sus funciones dentro de una organización (Chiavenato, 2019). Diversos estudios han señalado que una alta inteligencia emocional está relacionada con un mejor desempeño en el trabajo, ya que permite gestionar el estrés, mejorar la comunicación y fomentar el trabajo en equipo (Bar-On, 2006). Además, autores como Robbins y Judge (2020) destacan que el desempeño laboral no solo depende de las competencias técnicas, sino también de la capacidad de los empleados para manejar sus emociones y adaptarse a los desafíos del entorno laboral.

Objetivo específico 1

Relación entre la atención emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús -Puerto Maldonado 2024. Según la tabla 11, muestra un coeficiente de Rho Spearman ,014, con una con una Sig. bilateral (p-valor) = ,889, esto interpreta la existencia de una correlación directa positiva fuerte (se da cuando las dos variables aumentan o disminuyen juntas), entre la dimensión atención emocional y desempeño laboral, en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús -Puerto Maldonado 2024. Esto reafirma la primera hipótesis específica. Similar estudio Álvarez, K. (2022). Lima, realizó una investigación inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de enfermería de una clínica privada, Lima 2022, se analizó la conexión entre la dimensión de atención de la inteligencia

emocional y el desempeño laboral en el mismo grupo, registrándose un coeficiente de correlación Rho de Spearman de ($r = 0.350$; $p < 0.000$). Salovey et al. (1995) y Fernández et al. (2004): Atención Emocional: Indica la cantidad de atención que las personas sienten que dedican a las emociones experimentadas y la importancia de prestar atención a las emociones y estados de ánimo.

Objetivo específico 2

Relación entre la claridad emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús -Puerto Maldonado 2024. Según la tabla 12, muestra un coeficiente de Rho Spearman ,077, con una con una Sig. bilateral (p-valor) = ,470, esto interpreta la existencia de una correlación directa positiva fuerte (se da cuando las dos variables aumentan o disminuyen juntas), entre la dimensión claridad emocional y desempeño laboral, en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús -Puerto Maldonado 2024, con esto se reafirma la segunda hipótesis específica. Similar estudio Álvarez, K. (2022). Lima, realizó una investigación inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de enfermería de una clínica privada, Lima 2022, Por otro lado, se examinó la relación entre la dimensión de claridad de la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de enfermería, alcanzando un coeficiente de correlación Rho de Spearman de ($r = 0.285$; $p < 0.000$),). Salovey et al. (1995) y Fernández et al. (2004): Claridad Emocional: Mide cuán clara y distintamente las personas sienten que experimentan sus emociones; es decir, a la comprensión de los propios estados emocionales.

Objetivo específico 3

Relación entre regulación emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores

integrales Divino niño Jesús -Puerto Maldonado 2024. Según la tabla 13, muestra un coeficiente de Rho Spearman ,115, con una con una Sig. bilateral (p-valor) = ,032, esto interpreta la existencia de una correlación directa positiva fuerte (se da cuando las dos variables aumentan o disminuyen juntas), entre la dimensión regulación emocional y desempeño laboral, en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús -Puerto Maldonado 2024. Similar estudio Álvarez, K. (2022). Lima, realizó una investigación inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de enfermería de una clínica privada, Lima 2022, Finalmente, se evaluó la asociación entre la dimensión de regulación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral, obteniendo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de ($r = 0.471$; $p < 0.000$), Salovey et al. (1995) y Fernández et al. (2004): Regulación Emocional: Refleja los esfuerzos de un individuo para reparar el estado de ánimo negativo de una manera que mantiene una perspectiva generalmente positiva.

CONCLUSIONES

Existe relación estadísticamente significativa entre inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino Niño Jesús Puerto Maldonado 2024. Según la tabla 4, muestra un coeficiente de Rho Spearman ,222, con una Sig. bilateral (p-valor) = 0.037, esto interpreta la existencia de una correlación estadísticamente significativa al nivel del 5% ($p < 0.05$).

Existe relación entre la dimensión atención emocional y desempeño laboral en los colaboradores de servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino Niño Jesús Puerto Maldonado 2024. Según la tabla 5, muestra un coeficiente de Rho Spearman ,014, con una con una Sig. bilateral (p-valor) = ,889, esto interpreta la existencia de una correlación directa positiva fuerte (se da cuando las dos variables aumentan o disminuyen juntas), entre la dimensión atención emocional y desempeño laboral.

Existe relación entre la dimensión claridad emocional y desempeño laboral en los colaboradores de servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino Niño Jesús Puerto Maldonado 2024. Según la tabla 6, muestra un coeficiente de Rho Spearman ,077, con una con una Sig. bilateral (p-valor) = ,470, esto interpreta la existencia de una correlación directa positiva fuerte (se da cuando las dos variables aumentan o disminuyen juntas), entre la dimensión claridad emocional y desempeño laboral.

Existe relación entre la dimensión regulación emocional y desempeño laboral en los colaboradores de servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino Niño Jesús Puerto Maldonado 2024. Según la tabla 7, muestra un coeficiente de Rho Spearman ,115, con una con una Sig. bilateral (p-valor) = ,032, esto interpreta la existencia de una correlación directa positiva fuerte (se da cuando las dos variables aumentan o disminuyen juntas), entre la dimensión regulación emocional y desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

Implementación de capacitaciones en inteligencia emocional: Se recomienda desarrollar programas de formación dirigidos a los colaboradores de los Servicios Médicos y Escuela de Conductores Integrales Divino Niño Jesús, con la finalidad de fortalecer sus competencias emocionales y potenciar su rendimiento en el ámbito laboral.

Estrategias para fortalecer la atención emocional: Es aconsejable llevar a cabo actividades que permitan a los trabajadores reconocer y gestionar sus emociones de manera más efectiva. Entre estas estrategias pueden incluirse talleres de autoconocimiento, sesiones de mindfulness y ejercicios de introspección.

Mejoras en la claridad emocional dentro del entorno laboral: Se sugiere que la organización promueva espacios de orientación y apoyo emocional, con el propósito de que los empleados comprendan mejor sus emociones y puedan manejarlas de manera adecuada en su rutina laboral.

Capacitación en habilidades de regulación emocional: Resulta beneficioso proporcionar herramientas que faciliten el control del estrés y la presión en el trabajo, mediante la enseñanza de técnicas de relajación, gestión de conflictos y comunicación asertiva.

Incorporación de la inteligencia emocional en la gestión organizacional: Es recomendable que los líderes de la institución fomenten un entorno basado en la empatía, el reconocimiento emocional y el diálogo efectivo, lo que contribuirá a un mejor desempeño y bienestar del equipo de trabajo.

Evaluaciones continuas sobre el impacto de la inteligencia emocional: Se sugiere realizar estudios de seguimiento para analizar cómo las estrategias implementadas afectan el desempeño de los colaboradores, permitiendo realizar los ajustes necesarios para optimizar los resultados.

Fomento de un clima organizacional positivo: Es importante crear un ambiente laboral en el que prevalezca el respeto, la cooperación y el apoyo

mutuo, con el fin de que los empleados se sientan más seguros y motivados en sus actividades diarias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adler, R. y Rodman, G. (2017). *Interplay: The Process of Interpersonal Communication*. 13ª ed. Oxford University Press.
- Al-Hamdan Z, (2017). *Correlating Emotional Intelligence and Job Performance Among Jordanian Hospitals' Registered Nurses*. *Nurs Forum* [Internet]. 2017;52(1):12–20. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27194022/>.
- Alonazi, WB. (2020). *The impact of emotional intelligence on job performance during covid-19 crisis: A cross-sectional analysis*. *Psychol Res Behav Manag* [Internet]. 2020;13:749–57. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7520462/>.
- Alvarado, K. (2024). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores asistenciales de un hospital público, Chimbote, 2023*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/138508/Alvarado_AKK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Álvarez, K. (2022). *Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de enfermería de una clínica privada, Lima 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio institucional: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/eff3fa2c-6a89-47be-8f41-f678003dd4e5/content>.
- Arias, C. y Becerra, F. (2023). *Relación de la inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores del sector público y privado: revisión aplicada*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima]. Repositorio institucional: <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/18289/Trabajo?sequence=1&isAllowed=y>

- Asociación Estadounidense de Psicología. (2020). *Estrés y ansiedad en el entorno laboral*.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. W.H. Freeman and Company.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18(suppl), 13-25.
- Blanchard, O. y Johnson, D. (2017). *Macroeconomía* (7.^a ed.). Pearson.
- Brackett, M. y Salovey, P. (2011). *Emotional intelligence: Implications for personal, social, academic, and workplace success*. *Social and Personality Psychology Compass*, 5(1), 88-103. <https://doi.org/10.1111/j.1751-9004.2010.00334.x>.
- Campbell, D. y Fiske, D. (1959). *Convergent and discriminant validation by the multitrait-multimethod matrix*. *Psychological Bulletin*, 56(2), 81–105. <https://doi.org/10.1037/h0046016>.
- Campbell, J. P. (1990). *Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology*. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (2nd ed., pp. 687-732). Consulting Psychologists Press.
- Carmona-Fuentes, P., y Rosas-Reyes, R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 5(9). <https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601004.pdf>
- Cattell, R. (1905-1998). *The description of personality: Basic traits resolved into clusters*. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 41(1), 44–58.
- Checa, P. y Fernández-Berrocal, P. (2019). *Cognitive control and emotional intelligence: Effect of the emotional content of the task. brief reports*. *Frontiers in Psychology*, Vol 195.

- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2019). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.
- Ciencia Latina, Revista Multidisciplinar. (2021). *Importancia de la inteligencia emocional en el ámbito laboral*.
- Durkheim, É. (1917). *Le suicide: Étude de sociologie*. Alcan.
- El País. (22 de agosto de 2024). *La empatía en medicina no es solo cuestión de humanidad, también tiene claros efectos terapéuticos*. <https://elpais.com/salud-y-bienestar/2024-08-22/la-empatia-en-medicina-no-es-solo-cuestion-de-humanidad-tambien-tiene-claros-efectos-terapeuticos.html>.
- Fechner, G. (1801–1887). *Elements of psychophysics* (H. E. Adler, Trans.). Holt. (Original work published 1860)
- Gallup. (2019). *La retroalimentación en el entorno laboral: Claves para el crecimiento profesional*.
- García-Rincón, C. (2021). *Inteligencia Emocional al Volante: un libro muy útil, práctico y necesario*. <https://www.cesargarciarincon.com/2021/01/inteligencia-emocional-al-volante-un.html>.
- Gergen, M. (1985). *Relational methods: The construction and transformation of human experience*. Sage Publications.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books.
- Górriz A., (2021). *El cuestionario MOOD: Adaptación y validación de la versión española*. *Psicotema*. 2013;25:252–257. doi: 10.7334/psicothema2012.201
- Haberberg, A. y Rieple, A. (2008). *Strategic management: Theory and application* (2nd ed.). Oxford University Press.

- Han, S. y Suh, B. (2020). *Linking meaningfulness to work outcomes through job characteristics and work engagement*. Human Resource Development International, 24(1), 3–22. <https://doi.org/10.1080/13678868.2020.1744999>
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). McGraw-Hill. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80397>
- Hung, W. (2020). *Revisiting relationships between personality and job performance: Working hard and working smart*. Total Quality Management and Business Excellence, 31(7–8), 907–927. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1458608>.
- Issah, M. (2018). *The role of emotional intelligence*. SAGE Open, 8(3), 1-6. <https://doi.org/10.1177/2158244018800910Vol>.
- Kalia, N. y Bhardwaj, B. (2019). *Contextual and task performance: Do demographic and organizational variables matter?* Rajagiri Management Journal, 13(2), 30–42. <https://doi.org/10.1108/RAMJ-09-2019-0017>.
- Katz, L., y Krueger, A. (2019). *El auge y la naturaleza de los acuerdos laborales alternativos en los Estados Unidos*. Brookings Papers on Economic Activity, 2019(2), 1-55.
- Kerlinger, F. (1972). *Introduction to social research*. Holt, Rinehart and Winston.
- Kleszczewska, y Siedlecka, J. (2019). *Family, school and neighborhood factors moderating the relationship between physical activity and some aspects of mental health in adolescents*. International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health, 32(4), 423–439. <https://doi.org/10.13075/ijomeh.1896.01389>
- Koopmans, L. y De Vet, H. (2013). *Development of an individual work performance questionnaire*. International Journal of Productivity and Performance Management, 62(1), 6–28. <https://doi.org/10.1108/17410401311285273>

- Kumar, S., (2019). *Autoestima e inteligencia emocional: un estudio correlacional*. Revista internacional de multidisciplinaria, 3085(4), 137–139.
- Lazarus, R. (1991). *Emotion and adaptation*. Oxford University Press.
- Likert, R. (1932). *A technique for the measurement of attitudes*. Archives of Psychology, 140, 1-55.
- Marquina, R. (2014). *Inteligencia emocional y calidad de vida en personal de salud de cuatro hospitales del sector público de Lima*. Revista Peruana de Obstetricia y Enfermería, 10(2). <https://www.aacademica.org/roman.marquina.lujan/23>.
- Matthews, G. y Roberts, R. (2002). *Emotional intelligence: Science and myth*. MIT Press.
- Mayer, J. D. y Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3-31). Basic Books.
- Mayer, J. y Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3-31). Basic Books.
- Mercer. (2020). *Liderazgo empático y su impacto en la cultura organizacional*.
- Muñoz, R. (2019). *La inteligencia emocional y el desempeño profesional en médicos y enfermeras del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio institucional: https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/4969/UNFV_Mercedes_Munoz_Rosa_Mercedes_Maestria_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Murphy, K. (1990). *Desempeño laboral y productividad*. En K. R. Murphy y F. E. Saal (Eds). *Psicología en las organizaciones: integración de la ciencia y la práctica*. (pp. 157-176). Hillsdale, N. J.: Erlbaum.
- Nansuphawatt K, (2022). *Emotional Intelligence and Job Performance of Nurses in Tertiary Hospitals of Xishuangbanna City , the People ' s Republic of China*. *Rev enfermería C [Internet]*. 2022;49(1):38–47. Available from: <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/cmunursing/article/view/256801>
- Özçelîk, G. y Uyargîl, C. (2018). *Performance Management Systems: Task-Contextual Dilemma Owing to the Involvement of the Psychological Contract and Organizational Citizenship Behavior*. *European Management Review*, 16(2), 347–362. <https://doi.org/10.1111/emre.12167>.
- Pa'wan, F. y Omar, R. (2018). *Effects Of Innovative Organizational Climate On Organizational Commitment In Malaysian Higher Education Institutions*. *Malaysian Online Journal of Educational Management*, 6(2), 1–21. <https://doi.org/10.22452/mojem.vol6no2.1>
- Pang, K. y Lu, C. (2018). *Organizational motivation, employee job satisfaction and organizational performance*. *Maritime Business Review*, 3(1), 36–52. <https://doi.org/10.1108/mabr-03-2018-0007>.
- Patton, M. (2002). *Qualitative research & evaluation methods* (3rd ed.). Sage Publications.
- Pérez, B. (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de cardiopediatría de un Hospital de Lima*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70280/P%c3%a9rez_RMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Comportamiento organizacional*. Pearson.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2002). *Management* (7th ed.). Prentice Hall.
- Salovey, P. y Mayer, J. (1990). *Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
<https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Salovey, P., y Palfai, T. (1995). *Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. Emotion, disclosure, & health.*, 125–154.
<https://doi.org/10.1037/10182-006>
- Sanchez-Gomez, M., y Bresó, E. (2019). *The Mobile Emotional Intelligence Test (MEIT): An ability test to assess emotional intelligence at work. Sustainability*, 11(3), 827-835.
- Thu, N. y Quynh, N. (2022). *Employees' job satisfaction, job performance and their relationship during the COVID-19 pandemic in Vietnam. Organizational Psychology*, 12(2), 38–55.
<https://doi.org/10.17323/2312-5942-2022-12-2-38-55>
- Torres E. (2022). *Inteligencia emocional y Desempeño Laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80397/Torres_SEA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Torres, E., y Ramírez, I. (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. Vive Revista de Salud*.
https://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2664-32432021000100064&script=sci_arttext
- Umair, M. (2020). *The Impact of Leadership, Teamwork and Employee Engagement on Employee Performances*. Saudi Journal of

Business and Management Studies, 05(03), 233–244.
<https://doi.org/10.36348/sjbms.2020.v05i03.008>

Ustua (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores del centro de salud Metropolitano*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57373/Ustua_HJ-SD.pdf?sequence=10&isAllowed=y.

Wong, C. (2020). *La inteligencia emocional y el desempeño laboral en una muestra de empleados chinos*.

Zaman, N. (2021). *Role of emotional intelligence in job performance of healthcare providers working in public sector hospitals of Pakistan*. *J Mind Med Sci* [Internet]. 2021;8(2):245–51. Available from: <https://doi.org/10.22543/7674.82.P245251>.

ANEXOS

Anexo 1:

Tabla 8. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
GENERAL ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño -Puerto Maldonado 2024?	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús - Puerto Maldonado 2024	Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús - Puerto Maldonado 2024	Inteligencia emocional Dimensiones: • Atención • Claridad • Regulación de emociones Desempeño Laboral Dimensiones: • Relaciones interpersonales • Motivación • Trabajo en equipo	TIPO: básico NIVEL: relacional DISEÑO: no experimental POBLACION Y MUESTRA: 89 colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño - Puerto Maldonado TECNICAS E INSTRUMENTOS: TECNICAS DE ANALISIS Y
ESPECIFICOS ¿Cuál es la relación entre la dimensión atención emocional y el	OBJETIVOS ESPECIFICOS Determinar la relación entre la dimensión	HIPOTESIS ESPECIFICAS Existe relación entre la dimensión atención		

<p>desempeño laboral en los colaboradores del policlínico Niño Jesús - Puerto Maldonado 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión claridad emocional y el desempeño laboral en los colaboradores del policlínico Niño Jesús - Puerto Maldonado 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión regulación emocional y el desempeño laboral en los colaboradores del policlínico Niño Jesús -Puerto Maldonado 2024?</p>	<p>atención emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús - Puerto Maldonado 2024.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión claridad emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús - Puerto Maldonado 2024.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión regulación</p>	<p>emocional y desempeño laboral en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús -Puerto Maldonado 2024</p> <p>Existe relación entre la dimensión claridad emocional y desempeño laboral del personal que labora en los colaboradores de los Servicios médicos y escuela de conductores integrales Divino niño Jesús -Puerto Maldonado 2024</p> <p>Existe relación entre la dimensión regulación emocional y desempeño laboral que</p>	<p>PROCESAMIENTO DE DATOS:</p> <p>Psicometría</p> <p>Encuestas</p> <p>La escala de inteligencia emocional (TMMS-24)</p> <p>El cuestionario desempeño laboral fue creado y adaptado por Ccoscco en el 2020</p>
--	--	--	---

Emocional y el labora en los
desempeño laboral en colaboradores de los
los colaboradores de Servicios médicos y
los Servicios médicos escuela de conductores
y escuela de integrales Divino niño
conductores integrales Jesús -Puerto
Divino niño Jesús - Maldonado 2024
Puerto Maldonado
2024.

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Escala de medición de Inteligencia Emocional TMMS-24"

Datos Personales:

Sexo: Hombre _____ Mujer _____ Edad _____

Tiempo de servicio: _____

	Items	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					
5	Dejo que mis sentimientos afecten mis pensamientos					
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente					
7	A menudo pienso en mis sentimientos					
8	Presto mucha atención a como me siento					
9	Tengo claro mis sentimientos					
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos					
11	Casi siempre se como me siento					
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas					

13	A menudo me doy cuenta de mi sentimiento en diferentes situaciones					
14	Siempre puedo decir cómo me siento					
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones					
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos					
17	Aunque a veces me siento triste suelo tener una vision 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 soy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.					
22	Me preocupo por tener un buen estado de animo					
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz					
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de animo					

Cuestionario de desempeño laboral de CCOSCCO"

Datos Personales:

Sexo: Hombre _____ Mujer _____ Edad _____

Tiempo de servicio: _____

	Items	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Usted muestra una comunicación asertiva con los pacientes?					
2	¿Demuestra atención a las necesidades del resto del trabajo en las instituciones?					
3	¿La institución toma en cuenta las actitudes de proactividad personal?					
4	¿Usted cree que el comportamiento del trabajador posee eficacia?					
5	¿Existe colaboración por parte de tus compañeros, cuando tienen un problema en el trabajo?					
6	¿Las relaciones interpersonales con tus compañeros les motiva a tener mejor desempeño en su trabajo?					
7	¿Los incentivos siempre se le dan al alcanzar una meta en la institución?					
8	¿Cuándo realiza un buen trabajo es recompensado por sus superiores?					
9	¿Dentro de sus aptitudes tienes la capacidad de adaptarse a diferentes puestos laborales?					
10	¿Usted tiene la capacidad de desarrollar sus tareas laborales de la mejor manera?					
11	¿Cree usted que el conocimiento de las tareas le permite mejorar su desempeño laboral?					
12	¿Usted toma decisiones acertada de acuerdo con su conocimiento, experiencia en el trabajo?					
13	¿Usted está acostumbrado a liderar el equipo de trabajo?					

14	¿Usted considera que el liderazgo en equipo es fundamental para lograr los propósitos del grupo?					
15	¿Usted cumple con las metas establecidas que le asignan?					
16	¿Las metas propuestas por la institución son fáciles de alcanzar en trabajo de equipo?					
17	¿¿Los integrantes de los equipos de trabajo están comprometidos a realizar sus tareas laborales?					
18	¿¿El esfuerzo realizado por los miembros de equipo de trabajo permite cumplir las actividades asignadas?					

Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de servicios médicos y exorta de conductores integrales
 Dr. Carlos A. Guispe Molochó

Nombre del Experto: Mg. Carlos A. Guispe Molochó

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO: Inteligencia Emocional

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	—
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	—
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	—
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	—
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	—
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	—

7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	—
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	—
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	—
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	—

I. OBSERVACIONES GENERALES

Apellidos y Nombres del validador:
 Grado académico: *Maestro*
 N°. DNI: *26705851*


 Mg. Carlos A. Quispe Molicho
 PSICOLOGO
 C.Ps.P. N° 12766



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: *Inteligencia Emocional y desempeño laboral en los colaboradores de servicios médicos de la escuela de conductores integrales Quirino Nino Jesús*

Nombre del Experto: *Miguel Gabriel Quiroz Barrera*

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	<i>Cumple</i>	<i>Ninguna</i>
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	<i>Cumple</i>	<i>Ninguna</i>
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	<i>Cumple</i>	<i>Ninguna</i>
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	<i>Cumple</i>	<i>Ninguna</i>
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	<i>Cumple</i>	<i>Ninguna</i>
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	<i>Cumple</i>	<i>Ninguna</i>

8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumpl	Ning
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumpl	Ning
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumpl	Ning

I. OBSERVACIONES GENERALES

Ning

Apellidos y Nombres del validador:
 Grado académico: Maestro
 N°. DNI: 40296523

Quiroz Barron La Hija Gabriel


 Mo. Miguel Gabriel Quiroz Barrantes
 PSICOLOGO
 - Ps P 12432



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: *Inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de servicios médicos y escuela de conductas integrales Distrito de San José*

Nombre del Experto: José Carlos Cornejo Del Carpio

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	—
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	—
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	—
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	—
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	—
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	—

7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	—
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	—
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	—
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	—

I. OBSERVACIONES GENERALES

Cornojo Del Carpio José Carlo.
 Apellidos y Nombres del validador:
 Grado académico: Magister
 N°. DNI: 40016988


 José Carlos Cornojo Del Carpio
 PSICÓLOGO
 C.P.S.P. N° 12168

Anexo 4: Base de datos

Base de datos para obtener la correlación entre las variables de estudio

N	INTELIGENCIA EMOCIONAL	calificación	DESEMPEÑO LABORAL	calificación	Calificación	
	interpretación	IE	interpretación	DL	IE	DL
1	Bueno	91	Excelente	70	Bajo [24-56]	Deficiente [18-42]
2	Regular	60	Excelente	70	Regular [57-88]	Regular [43-67]
3	Bajo	27	Regular	45	Bueno [89-120]	Excelente (68-90)
4	Bajo	27	Regular	45		
5	Regular	60	Deficiente	20		
6	Bueno	92	Regular	45		
7	Bajo	27	Excelente	70		
8	Regular	60	Regular	45		
9	Regular	60	Regular	45		
10	Bueno	92	Regular	70		
11	Bueno	91	Excelente	70		
12	Regular	60	Excelente	70		
13	Bajo	27	Regular	45		
14	Bajo	27	Regular	45		
15	Regular	60	Deficiente	20		
16	Bueno	92	Regular	45		
17	Bajo	27	Excelente	70		
18	Regular	60	Regular	45		
19	Regular	60	Regular	45		
20	Bueno	92	Regular	70		

21	Bueno	91	Excelente	70		
22	Regular	60	Excelente	70		
23	Bajo	27	Regular	45		
24	Bajo	27	Regular	45		
25	Regular	60	Deficiente	20		
26	Bueno	92	Regular	45		
27	Bajo	27	Excelente	70		
28	Regular	60	Regular	45		
29	Regular	60	Regular	45		
30	Bueno	92	Regular	70		
31	Bueno	91	Excelente	70		
32	Regular	60	Excelente	70		
33	Bajo	27	Regular	45		
34	Bajo	27	Regular	45		
35	Regular	60	Deficiente	20		
36	Bueno	92	Regular	45		
37	Bajo	27	Excelente	70		
38	Regular	60	Regular	45		
39	Regular	60	Regular	45		
40	Bueno	92	Regular	70		
41	Bueno	91	Excelente	70		
42	Regular	60	Excelente	70		
43	Bajo	27	Regular	45		
44	Bajo	27	Regular	45		
45	Regular	60	Deficiente	20		
46	Bueno	92	Regular	45		
47	Bajo	27	Excelente	70		
48	Regular	60	Regular	45		

49	Regular	60	Regular	45		
50	Bueno	92	Regular	70		
51	Bueno	91	Excelente	70		
52	Regular	60	Excelente	70		
53	Bajo	27	Regular	45		
54	Bajo	27	Regular	45		
55	Regular	60	Deficiente	20		
56	Bueno	92	Regular	45		
57	Bajo	27	Excelente	70		
58	Regular	60	Regular	45		
59	Regular	60	Regular	45		
60	Bueno	92	Regular	70		
61	Bueno	91	Excelente	70		
62	Regular	60	Excelente	70		
63	Bajo	27	Regular	45		
64	Bajo	27	Regular	45		
65	Regular	60	Deficiente	20		
66	Bueno	92	Regular	45		
67	Bajo	27	Excelente	70		
68	Regular	60	Regular	45		
69	Regular	60	Regular	45		
70	Bueno	92	Regular	70		
71	Bueno	91	Excelente	70		
72	Regular	60	Excelente	70		
73	Bajo	27	Regular	45		
74	Bajo	27	Regular	45		
75	Regular	60	Deficiente	20		
76	Bueno	92	Regular	45		

77	Bajo	27	Excelente	70		
78	Regular	60	Regular	45		
79	Regular	60	Regular	45		
80	Bueno	92	Regular	70		
81	Bueno	90	Excelente	69		
82	Regular	59	Excelente	69		
83	Bajo	26	Regular	44		
84	Bajo	26	Regular	44		
85	Regular	59	Deficiente	19		
86	Bueno	91	Regular	44		
87	Bajo	26	Excelente	69		
88	Regular	59	Regular	44		
89	Regular	59	Regular	44		

Base de datos para obtener la correlación entre las dimensiones de la inteligencia emocional con el desempeño laboral

ATENCIÓN EMOCIONAL		CLARIDAD EMOCIONAL		REGULACIÓN EMOCIONAL		DESEMPEÑO LABORAL			
	A E		C E		RE	interpretación	D L	Calificación	
regular	53	regular	55	regular	88	Excelente	69	IE	DL
regular	54	regular	56	regular	88	Excelente	69	Bajo [24-56]	Deficiente [18-42]
bueno	86	bueno	88	bueno	119	Regular	44	Regular [57-88]	Regular [43-67]
bueno	86	bueno	88	bueno	119	Regular	44	Bueno [89-120]	Excelente (68-90)
bajo	53	bajo	23	bajo	55	Deficiente	19		
bueno	54	bueno	99	bueno	119	Regular	44		
regular	85	regular	87	regular	87	Excelente	69		
regular	86	regular	56	regular	87	Regular	44		
regular	53	regular	55	regular	88	Excelente	44		
regular	54	regular	56	regular	88	Excelente	69		
bueno	86	bueno	88	bueno	119	Regular	69		
bueno	86	bueno	55	bueno	88	Regular	69		
bajo	53	bajo	56	bajo	88	Deficiente	69		
bueno	54	bueno	88	bueno	119	Regular	44		
regular	86	regular	88	regular	119	Excelente	44		
regular	86	regular	23	regular	55	Regular	19		
regular	53	regular	99	regular	119	Excelente	44		

regular	54	regular	87	regular	87	Excelente	69		
bueno	86	bueno	56	bueno	87	Regular	44		
bueno	86	bueno	55	bueno	88	Regular	44		
bajo	53	bajo	56	bajo	88	Deficiente	69		
bueno	54	bueno	88	bueno	11 9	Regular	69		
regular	86	regular	55	regular	88	Excelente	69		
regular	86	regular	56	regular	88	Regular	69		
regular	53	regular	88	regular	11 9	Excelente	44		
regular	54	regular	88	regular	11 9	Excelente	44		
bueno	86	bueno	23	bueno	55	Regular	19		
bueno	86	bueno	99	bueno	11 9	Regular	44		
bajo	53	bajo	87	bajo	87	Deficiente	69		
bueno	54	bueno	56	bueno	87	Regular	44		
regular	86	regular	55	regular	88	Excelente	44		
regular	86	regular	56	regular	88	Regular	69		
regular	53	regular	88	regular	11 9	Excelente	69		
regular	54	regular	55	regular	88	Excelente	69		
bueno	86	bueno	56	bueno	88	Regular	69		
bueno	86	bueno	88	bueno	11 9	Regular	44		
bajo	53	bajo	88	bajo	11 9	Deficiente	44		
bueno	54	bueno	23	bueno	55	Regular	19		
regular	86	regular	99	regular	11 9	Excelente	44		
regular	86	regular	87	regular	87	Regular	69		
regular	53	regular	56	regular	87	Excelente	44		

regular	54	regular	55	regular	88	Excelente	44		
bueno	86	bueno	56	bueno	88	Regular	69		
bueno	86	bueno	88	bueno	11 9	Regular	69		
bajo	53	bajo	55	bajo	88	Deficiente	69		
bueno	54	bueno	56	bueno	88	Regular	69		
regular	86	regular	88	regular	11 9	Excelente	44		
regular	86	regular	88	regular	11 9	Regular	44		
regular	53	regular	23	regular	55	Excelente	19		
regular	54	regular	99	regular	11 9	Excelente	44		
bueno	86	bueno	87	bueno	87	Regular	69		
bueno	86	bueno	56	bueno	87	Regular	44		
bajo	53	bajo	55	bajo	88	Deficiente	44		
bueno	54	bueno	56	bueno	88	Regular	69		
regular	86	regular	88	regular	11 9	Excelente	69		
regular	86	regular	55	regular	88	Regular	69		
regular	53	regular	56	regular	88	Excelente	69		
regular	54	regular	88	regular	11 9	Excelente	44		
bueno	86	bueno	88	bueno	11 9	Regular	44		
bueno	86	bueno	23	bueno	55	Regular	19		
bajo	53	bajo	99	bajo	11 9	Deficiente	44		
bueno	54	bueno	87	bueno	87	Regular	69		
regular	86	regular	56	regular	87	Excelente	44		
regular	86	regular	55	regular	88	Regular	44		
regular	53	regular	56	regular	88	Excelente	69		

regular	54	regular	88	regular	11 9	Excelente	69		
bueno	86	bueno	55	bueno	88	Regular	69		
bueno	86	bueno	56	bueno	88	Regular	69		
bajo	53	bajo	88	bajo	11 9	Deficiente	44		
bueno	54	bueno	88	bueno	11 9	Regular	44		
regular	86	regular	23	regular	55	Excelente	19		
regular	86	regular	99	regular	11 9	Regular	44		
regular	53	regular	87	regular	87	Regular	69		
regular	54	regular	56	regular	87	Regular	44		
bueno	86	bueno	55	bueno	88	Deficiente	44		
bueno	86	bueno	56	bueno	88	Regular	69		
bajo	53	bajo	88	bajo	11 9	Excelente	69		
bueno	54	bueno	55	bueno	88	Excelente	69		
regular	86	regular	56	regular	88	Excelente	69		
regular	86	regular	88	regular	11 9	Regular	44		
regular	53	regular	88	regular	11 9	Regular	44		
regular	54	regular	23	regular	55	Deficiente	19		
bueno	86	bueno	99	bueno	11 9	Regular	44		
bueno	86	bueno	87	bueno	87	Excelente	69		
bajo	53	bajo	56	bajo	87	Regular	44		
bueno	54	bueno	55	bueno	88	Regular	44		
regular	86	regular	56	regular	88	Excelente	69		
regular	86	regular	88	regular	11 9	Regular	69		

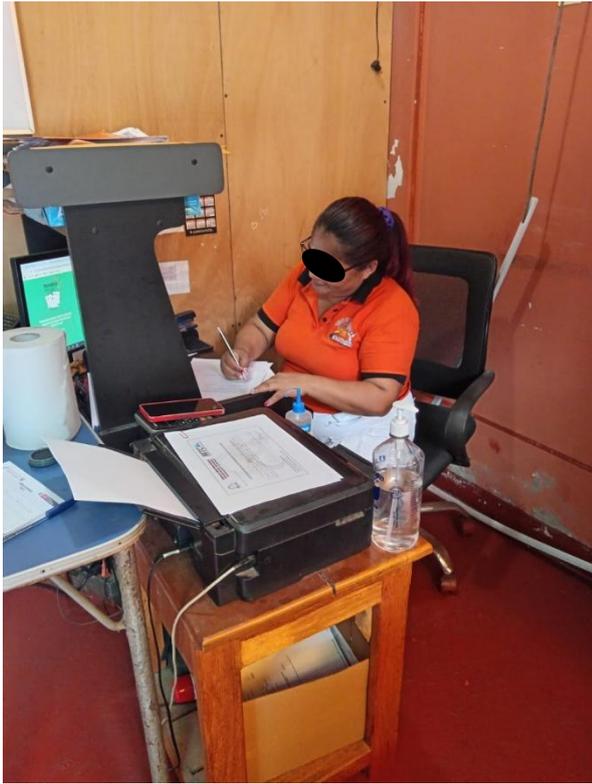
regular	53	regular	67	regular	74	Regular	43		
---------	----	---------	----	---------	----	---------	----	--	--

Anexo 5: Evidencia fotográfica









Evidencia documentaria

CARTA DE PRESENTACION DE LA UAI



“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

Chincha Alta, 05 de Marzo del 2025

OFICIO N°0231-2025-UAI-FCS

Sra. Sonia Marín Zavala

Administrador

SERVICIOS MEDICOS/ESCUELA DE CONDUCTORES INTEGRALES DIVINO NIÑO JESÚS

Presente. –

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en la formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la **investigación**, responsabilidad social y bienestar universitario en inserción laboral.

En tal sentido, nuestra estudiante se encuentra en el desarrollo de tesis para la obtención del título profesional, para el programa académico de Enfermería. La estudiante ha tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución que usted dirige.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **autorización** de la Institución elegida, para que la estudiante pueda proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la carta de presentación de la estudiante con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación.

Sin otro particular y con la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.



Mag. Jose Yomil Perez Gomez

DECANO (E)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

(056) 269176
info@autonomadeica.edu.pe
Av. Abelardo Alva Maurtua 489
autonomadeica.edu.pe



CARTA DE PRESENTACIÓN

El Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

Hace Constar:

Que, **URIONA BUSTOS, Charlotte** identificada con código de estudiante **0043582598** del Programa Académico de Psicología quien viene desarrollando la tesis denominada **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE SERVICIOS MEDICOS DIVINO NIÑO JESÚS PUERTO MALDONADO-2024”**

Se expide el presente documento, a fin de que el encargado, tenga a bien autorizar a la estudiante en mención, a recoger los datos y aplicar su instrumento para su investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 05 de Marzo del 2025



Mag. Jose Yomil Perez Gomez
DECANO (E)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

(056) 269176
info@autonomadeica.edu.pe
Av. Abelardo Alva Maurtua 489
autonomadeica.edu.pe



SOLICITUD A LA ENTIDAD

"AÑO DE LA RECUPERACIÓN y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMIA PERUANA"

Señores: SERVICIOS MEDICOS DIVINO NIÑO JESUS

YO, Charlotte Uriona Bustos identificada con DNI 43582598 ante Ud muy respetuosamente me presento y expongo.

Que habiendo culminado la carrera profesional de Psicología solicito a ud permiso para la elaboración del trabajo de investigación en su policlínico DIVINO NIÑO JESUS.

Por lo expuesto pido a Ud acceder a mi solicitud a la brevedad posible.

Tambopata 27 de Enero 2025

SERVICIOS MÉDICOS
"DIVINO NIÑO JESUS"
CPC WALTER ANCHAPURI ZAPATA
GERENTE GENERAL



Charlotte Uriona Bustos
DNI 43582598

RESPUESTA DE LA ENTIDAD



**"AÑO DE LA RECUPERACION Y CONSOLIDACION DE LA ECONOMIA PERUANA"
"MADRE DE DIOS CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERU"**

Puerto Maldonado, 04 de febrero 2025

OFICIO N.º 001-2025-SMDNJ/ MDD

SEÑOR (A): CHARLOTE URIONA BUSTOS

Presente. -

Referencia: - RESPUESTA DE SOLICITUD DE PERMISO PARA REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACION

De mi mayor consideración:

Mediante la presente, nos dirigimos a ustedes para saludarlos cordialmente y a la vez informar que, nuestra entidad prestadora de servicios médicos divino niño Jesús E.I.R.L con R.D. 81-2022-GOREMAD-GRI/DRTC.

Reciba un cordial saludo, la presente es para informarle que respecto a su solicitud para realizar su proyecto de investigación me complace indicarle que el policlínico Divino Niño Jesús brinda su apoyo para la realización de dicha investigación.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,
SERVICIOS MEDICOS
DIVINO NIÑO JESUS

T.E.C. SONIA MARTIN ZAVALA
DNI: 70571627
ADMINISTRADOR ECI.DNJ

JR. SAN MARTIN 227 MADRE DE DIOS - TAMBOPATA - TAMBOPATA
serviciosmedicosmdd@gmail.com TELF.637946 WhatsApp 975340638

DNJ/SM

Anexo 6: Informe de Turnitin al 28% de similitud

TESIS_CHARLOTE URIONA (2).docx

 2025
 2025
 Universidad Autónoma de Ica

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::3117:441458791

Fecha de entrega
21 mar 2025, 5:16 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
21 mar 2025, 5:27 p.m. GMT-5

Nombre de archivo
TESIS_CHARLOTE URIONA (2).docx

Tamaño de archivo
3.3 MB

101 Páginas
16.332 Palabras
94.508 Caracteres

23% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Small Matches (less than 15 words)

Top Sources

- 21%  Internet sources
- 1%  Publications
- 5%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

- 21%  Internet sources
- 1%  Publications
- 5%  Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	repositorioacademico.upc.edu.pe	9%
2	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	3%
3	Internet	hdl.handle.net	3%
4	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	2%
5	Internet	repositorio.autonmadeica.edu.pe	1%
6	Submitted works	Universidad Cesar Vallejo on 2023-12-12	<1%
7	Submitted works	Universidad Cesar Vallejo on 2024-11-25	<1%
8	Submitted works	Universidad Cesar Vallejo on 2016-12-15	<1%
9	Publication	Lourdes Morayma Remache Agualongo, Clara Patricia Guerra Naranjo, David San...	<1%
10	Submitted works	Universidad Cesar Vallejo on 2017-05-31	<1%
11	Submitted works	Universidad Andina del Cusco on 2024-06-20	<1%

12	Publication	Rodriguez Prieto, Lesbia E.. "La inteligencia emocional en la capacidad de aprendi...	<1%
13	Internet	dspace.unitru.edu.pe	<1%
14	Internet	repositorio.ucsg.edu.ec	<1%
15	Internet	repositorio.upn.edu.pe	<1%
16	Submitted works	Universidad Andina del Cusco on 2022-03-17	<1%
17	Submitted works	Universidad Cesar Vallejo on 2024-10-24	<1%
18	Internet	repositorio.usanpedro.edu.pe	<1%
19	Submitted works	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-11	<1%
20	Submitted works	ueb on 2025-02-13	<1%
21	Submitted works	Universidad Cesar Vallejo on 2017-11-29	<1%
22	Submitted works	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2024-12-31	<1%
23	Submitted works	Universidad Ricardo Palma on 2024-10-12	<1%