

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA



Inteligencia emocional y desempeño laboral en enfermeras del
servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa II-2 – Piura, 2025

TESIS para optar el título de segunda especialidad profesional en
enfermería en emergencia y desastres

Autora: Carrión Ruiz, Josilu

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA



Inteligencia emocional y desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa II-2 – Piura, 2025

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y forma:

Dra. Yrene Esperanza Urbina Rojas (presidente)

Dra. Judith Margot García Ortiz (secretaria)

Mg. Milagros López García (vocal)

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA



Inteligencia emocional y desempeño laboral en enfermeras del servicio
de emergencia del Hospital Santa Rosa II-2 – Piura, 2025

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y
forma:

Lic. Enf. Carrión Ruiz, Josilu (Autora)

Esp. Milagros López García. (Asesora)

Tumbes, 2025



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

Licenciada

Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Tumbes – Perú

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, a los 26 días del mes noviembre del dos mil veinticinco, siendo las 9 horas, en la modalidad presencial: en el Pabellón J, se reunieron el jurado calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, designado RESOLUCIÓN DECANAL N° 250- 2025/ UNTUMBES – FCS, Yrene Esperanza Urbina Rojas (Presidenta), Dra. Judith García Ortiz (Secretario), la Mg. Milagros López García (Vocal - Asesora) Reconociendo en la misma resolución, a la Mg. Milagros López García como asesora, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada "Inteligencia emocional y Desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa II-2 - Piura, 2025", para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Emergencias y Desastres, presentada por la Licenciada:

LIC. ENF. JOSILU CARRION RUIZ

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la **Lic. Enf. Josilu Carrion Ruiz APROBADO** Con calificativo **BUENO**

En consecuencia, queda **APTA.** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Emergencias y Desastres, de conformidad con lo estipulado en la ley universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 9.00 Horas 45 minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, en forma presencial, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 26 de noviembre del 2025.


Dra. Yrene Esperanza Urbina Rojas
DNI N° 18057623
ORCID N° 0000-0001-6834-6284
(Presidenta)


Mg. Milagros López García
DNI N.º 00217491
ORCID N.º 0000-0001-78905134
(Asesora – Vocal)


Dra. Judith Margot García Ortiz
DNI N° 00241265
ORCID N° 0000-0003-0673-2600
(Secretaria)

cc.
Jurado (03)
Asesor
Interesado
Archivo (Decanato)
MPMO/Decano

Resumen del Informe Turnitin

Inteligencia emocional y Desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa II-2 – Piura, 2025.

por Josilu Carrion Ruiz

Fecha de entrega: 11-abr-2025 03:17p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2642949830

Nombre del archivo:

Inteligencia_emocional_y_Desempeño_laboral_en_enfermeras_del_servicio_de_emergencia_del_Hospital_Santa_Rosa_II-2_Piura_2025.docx (322.55K)

Total de palabras: 11913

Total de caracteres: 69448



Milagros López García
DNI N.º 00217491
ORCID N.º 0000-0001-78905134
Asesora

Inteligencia emocional y Desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa II-2 – Piura, 2025.

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Rodriguez Prieto, Lesbia E.. "La inteligencia emocional en la capacidad de aprendizaje y orientación emprendedora del liderazgo disruptivo como promotor de la innovación", Universidad Ana G Méndez – Gurabo, 2024 Publicación	1%
5	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	< 1%
8	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	< 1%
	addi.ehu.es	


M. Vilagrosa Lopez Garcia
DNI N.º 00217491
ORCID N.º 0000-0001-78905134
Asesora

9	Fuente de Internet	< 1 %
10	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	< 1 %
11	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
12	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	< 1 %
13	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
14	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
15	Submitted to Universidad de Lima Trabajo del estudiante	< 1 %
16	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	< 1 %
17	Submitted to Universidad de Guadalajara Trabajo del estudiante	< 1 %
18	repositorio.uas.edu.mx Fuente de Internet	< 1 %
19	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	1 %
20	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	1 %
21	dspace.uazuay.edu.ec Fuente de Internet	< 1 %
22	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	



Mg. Milagros López García
DNI N.º 00217491
ORCID N.º 0000-0001-78905134
Asesora

		< 1 %
23	Submitted to UNIBA Trabajo del estudiante	< 1 %
24	accedacris.ulpgc.es Fuente de Internet	< 1 %
25	adayapress.com Fuente de Internet	< 1 %
26	www.yumpu.com Fuente de Internet	< 1 %
27	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	< 1 %
28	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words



M. Milagros López García
DNI N.º 00217491
ORCID N.º 0000-0001-78905134
Asesora

DECLARACION DE ORIGINALIDAD

La suscrita JOSIU CARRION RUIZ, con DNI N° 72943507 licenciada en Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, al amparo de la ley N° 27444, ley de procedimientos Administrativos Generales, declaro bajo juramento lo siguiente:

El proyecto de investigación denominado: "Inteligencia emocional y Desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa II-2 – Piura, 2025".

- 1) Es de mi autonomía.
- 2) Se han respetado las normas internacionales de las citas y referencias para las fuentes revisadas
- 3) El proyecto de investigación no ha sido plagiado, es decir no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional
- 4) Los datos y contenidos a presentarse en los resultados de tesis, no serán falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto dispondrán en contribución a la realidad investigada.

De identificarse la falla de fraude, plagio, auto plagio o piratería, asumo las consecuencias y sanciones de mis acciones, para que se proceda, sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tumbes, abril del 2025



Josilú Carrión Ruiz
LIC. EN ENFERMERIA
C.E.P. N° 089416

DNI: 72943507
Lic. Enf. Josilu Carrión Ruiz
Autora

CERTIFICACIÓN DE ASESORIA

Esp. Milagros López García.

Docente adscrito al Departamento Académico de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Nacional de Tumbes.

CERTIFICO:

Que el informe de tesis presentado por la Licenciada en Enfermería egresada del Programa de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Emergencias y Desastres Josilu Carrion Ruiz, titulado "Inteligencia emocional y Desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa II-2 – Piura, 2025", está siendo asesorado y guiado por mi persona. Por tal motivo, suscribo el presente autorizando su presentación al jurado evaluador, para su revisión, conformidad y aprobación.

Tumbes, marzo del 2025



Esp. Milagros López García
CEP N° 340
RE N° 015582

Esp. Milagros López García
Asesora de tesis

DEDICATORIA

A Dios, por brindarme la fortaleza, la sabiduría y la salud necesarias para culminar con éxito este importante logro profesional.

A mis padres, por su amor incondicional, ejemplo de esfuerzo y sacrificio, que han sido el motor y la inspiración en cada etapa de mi vida.

A mi familia, por su comprensión, paciencia y apoyo constante en los momentos más difíciles de este proceso de formación.

A mis docentes y colegas, quienes, con sus enseñanzas, orientación y experiencias compartidas, contribuyeron de manera significativa en mi crecimiento personal y profesional.

Finalmente, dedico este trabajo a todas las enfermeras del servicio de emergencia, cuyo compromiso, entrega y vocación inspiran la importancia de continuar fortaleciendo la inteligencia emocional y el desempeño laboral en beneficio de los pacientes y de nuestra sociedad.

AGRADECIMIENTO

A Dios todopoderoso, por darme la vida, la salud y la fortaleza necesarias para culminar este importante reto académico y profesional.

A mis padres y familia, por su apoyo incondicional, paciencia y motivación constante, que fueron pilares fundamentales durante todo este proceso de formación.

Al Hospital Santa Rosa II-2 de Piura, en especial al servicio de Emergencia de Medicina, Cirugía y Pediatría; por permitirme desarrollar este trabajo de investigación y por la valiosa colaboración del personal de enfermería, quienes compartieron su tiempo y experiencias con compromiso y disposición.

A mis docentes y asesores de la segunda especialidad en Enfermería en Emergencias y Desastres, por su guía, dedicación y enseñanzas que contribuyeron de manera significativa a mi crecimiento profesional y personal.

Finalmente, a todos mis compañeros y colegas, por el compañerismo, apoyo mutuo y motivación compartida a lo largo de este camino académico.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	xvii
ABSTRACT	xviii
I. INTRODUCCIÓN	19
II. ESTADO DEL ARTE.....	25
2.1. Revisión de la literatura.....	25
2.2. Antecedentes	35
2.3. Definición de términos básicos	41
III. MATERIALES Y MÉTODOS	43
3.1. Localidad y período de ejecución.....	43
3.2. Tipo de estudio	43
3.3. Diseño de investigación	43
3.4. Población, muestra y muestreo.....	44
3.5. Criterios de inclusión y exclusión	44
3.6. Procedimiento para recolección de datos	45
3.7. Método, técnica e instrumento de recolección de Datos.....	46
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	47
3.9. Consideraciones éticas	47
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	49
4.1. Resultados	49
4.2. Discusión	58
CONCLUSIONES.....	61
RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63
ANEXOS	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Niveles de Inteligencia emocional.....	49
Tabla 2: Niveles de Desempeño laboral	50
Tabla 3: Niveles de Atención emocional.....	51
Tabla 4: Niveles de Claridad emocional.	52
Tabla 5: Niveles de Regulación emocional.....	53
Tabla 6: Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.....	54
Tabla 7: Relación entre la atención emocional y el desempeño laboral	55
Tabla 8: Relación entre la claridad emocional y el desempeño laboral	56
Tabla 9: Relación entre la regulación emocional y el desempeño laboral	57
Tabla 10: Prueba de normalidad de las variables de estudio	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Esquema del diseño de investigación	43
--	----

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento Informado	72
Anexo 2. Primer instrumento de recolección de datos.....	73
Anexo 3. Segundo instrumento de recolección de datos	75
Anexo 5. Análisis de normalidad de variables y dimensiones	78

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa II-2 – Piura, durante el año 2025. Se trató de un estudio de tipo básico, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance correlacional. La población estuvo conformada por las 38 enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del hospital, por lo que se aplicó un muestreo censal. La recolección de datos se realizó mediante encuestas virtuales utilizando instrumentos validados: el *Trait Meta Mood Scale* (TMMS-24) para medir la inteligencia emocional y el cuestionario de desempeño laboral adaptado por el MINSA (2008) y Llagas (2007). Los resultados obtenidos a través de la prueba de correlación de Spearman evidenciaron una relación positiva y significativa entre inteligencia emocional y desempeño laboral ($p = 0.0179$). A nivel de dimensiones, la Atención Emocional no mostró correlación significativa con el desempeño laboral ($p = 0.1218$); en tanto, la Claridad Emocional presentó una correlación positiva moderada y significativa ($p = 0.0087$), lo que sugiere que comprender las propias emociones favorece el desempeño, asimismo, la Regulación Emocional evidenció una correlación positiva moderada ($p = 0.0301$), entonces se concluye que la inteligencia emocional, especialmente en sus dimensiones de claridad y regulación, es un factor relevante vinculado al desempeño laboral del personal de enfermería en contextos de alta exigencia como el servicio de emergencia.

Palabras clave: Inteligencia emocional, desempeño laboral, enfermería, emergencias

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between emotional intelligence and work performance in nurses in the emergency service of the Santa Rosa II-2 Hospital – Piura, during the year 2025. It was a basic study, with a quantitative approach, with a non-experimental design and correlational scope. The population was made up of the 38 nurses who work in the hospital's emergency service, so a census sampling was applied. Data collection was carried out through virtual surveys using validated instruments: the Trait Meta Mood Scale (TMMS-24) to measure emotional intelligence and the work performance questionnaire adapted by MINSA (2008) and Llagas (2007). The results obtained through Spearman's correlation test showed a positive and significant relationship between emotional intelligence and work performance ($p = 0.0179$). At the dimension level, Emotional Attention did not show a significant correlation with work performance ($p = 0.1218$); meanwhile, Emotional Clarity presented a moderate and significant positive correlation ($p = 0.0087$), which suggests that understanding one's own emotions favors performance, likewise, Emotional Regulation evidenced a moderate positive correlation ($p = 0.0301$), then it is concluded that emotional intelligence, especially in its dimensions of clarity and regulation, is a relevant factor linked to the work performance of nursing staff in highly demanding contexts such as the emergency service.

Keywords: Emotional intelligence, job performance, nursing, emergenci

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la atención sanitaria enfrenta desafíos significativos debido a las limitaciones o complicaciones de inteligencia emocional en el personal de salud, lo que impacta negativamente en la calidad del servicio y el bienestar de los trabajadores y en el desempeño humanista de la profesión (1). Así mismo, el desempeño de las enfermeras es un factor crítico que impacta directamente en la eficacia y competitividad de las organizaciones de atención médica (2).

Desde la última pandemia, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha hecho llamados para realizar inversiones adecuadas en el personal dedicado a la labor de enfermería, debido a la vulnerabilidad de su situación respecto a la contingencia mundial. Se reconoció que más del 50 % del personal en los hospitales son del área de enfermería, representando la columna de las organizaciones sanitarias en el mundo. El mayor déficit de este personal se encuentra en las zonas de África, regiones de Oriente, y algunos lugares en América Latina, exponiendo una cifra alarmante de 5.9 millones de trabajadores que hacen falta en estas áreas (3).

Las enfermeras juegan un papel fundamental en la calidad de la atención y en la consecución de los objetivos organizacionales (4). El rendimiento de estas profesionales depende de una combinación de conocimientos, habilidades, motivación, y una serie de factores contextuales como el ambiente de trabajo, la supervisión, y el reconocimiento. En entornos de alta presión como los servicios de urgencias, el desempeño de las enfermeras es determinante para los resultados de salud de los pacientes, influyendo en aspectos tan críticos como la duración de las estancias hospitalarias, los costos de atención, y la mortalidad (5).

Por su parte, la salud mental de las enfermeras se ha identificado como un desafío significativo, afectando tanto su bienestar personal como el desempeño laboral. Un

análisis de 171 estudios en 16 países, principalmente en economías de ingresos altos, reveló que las enfermeras enfrentan problemas de salud mental como depresión, ansiedad, agotamiento, y trastornos del sueño, los cuales están vinculados a factores de riesgo modificables como el estilo de vida, el apoyo social, y las condiciones laborales (6). Estos problemas tienen repercusiones negativas no solo en la salud física de las enfermeras, sino también en su comportamiento, desempeño laboral, y la calidad de atención que brindan. Factores como el trabajo por turnos, la violencia en el lugar de trabajo, y la falta de recursos laborales agravan estas condiciones, subrayando la necesidad de intervenciones para mejorar su salud mental y, en consecuencia, el rendimiento en los servicios de atención médica (6).

En el contexto nacional, en Perú, el problema se agrava por la alta demanda de servicios de salud y la escasez de personal capacitado, lo que aumenta la presión sobre las enfermeras cuyo déficit es de 60 mil trabajadores (7). Según un estudio en distintos hospitales de Salud en Perú, se evidenció una prevalencia de agotamiento profesional mucho mayor en el personal de enfermería (más del 20 %) que en el de médicos (8). Esto produjo la afección de su desempeño y la calidad de la atención que brindan.

En particular, el servicio de emergencia es uno de los más afectados, con un ambiente de trabajo estresante que exige una alta capacidad de manejo emocional para mantener un desempeño óptimo. Así mismo, la inspección de varios estudios mostró que la ansiedad y depresión son elementos de riesgo en estas áreas hospitalarias (9). Se ha identificado que el 78 % del personal del área de emergencias padecería de una sobrecarga de trabajo y también la sobrecarga a nivel físico y emocional (10).

En Piura, la situación no es diferente. La región posee una gran deficiencia de personal de enfermería, lo cual produjo una alta mortalidad de personas por pandemia del Covid-19 y del dengue. Esta difícil situación incrementó las tensiones en este personal en específico debido a que los recursos humanos eran bastante limitados (11). Sumado a esto, el personal de enfermería en la región sufrió una alta tasa de contagio

del dengue. Los niveles de contratación de profesionales de la salud también son reducidos en relación con los demás y con las actividades que necesitan ser cubiertas lo que impacta directamente en su desempeño y capacidad para afrontar estas situaciones complicadas (12).

En específico, el Hospital Santa Rosa II-2, uno de los principales centros de atención de emergencias en la región, enfrenta serios desafíos relacionados con la gestión del estrés y el desarrollo de la inteligencia emocional entre su personal de enfermería. Estudios locales señalan que la inteligencia emocional está estrechamente vinculada a diversos factores que inciden directamente en la calidad de atención brindada a los pacientes en esta institución (13). La ausencia de programas específicos de capacitación en este ámbito agrava aún más la problemática, lo que evidencia la urgente necesidad de investigar y abordar esta situación para promover el bienestar del personal y optimizar el servicio ofrecido a la comunidad

En la actualidad, el entorno hospitalario, especialmente en los servicios de emergencia, se caracteriza por ser altamente demandante, con situaciones de estrés constante que requieren respuestas rápidas, control emocional y un alto nivel de desempeño por parte del personal de salud (14). En este contexto, las enfermeras desempeñan un rol fundamental, no solo en la atención clínica, sino también en la gestión emocional propia, de los pacientes y sus familiares, lo que puede impactar significativamente en su rendimiento laboral (15).

Por otro lado, en promedio, hay 14 enfermeras por cada 10 000 habitantes en Perú, cifra por debajo de las recomendaciones internacionales y considerada insuficiente para una atención adecuada (16). El déficit estructural se refleja en manifestaciones de estrés en el personal y una afectación visible en la calidad de las atenciones, llegando incluso a preocupar a los pacientes y familiares sobre las capacidades del personal de enfermería (17).

Medios locales han documentado la situación crítica en determinadas áreas del Hospital Santa Rosa; en pediatría de emergencia, se informó que una enfermera (más un técnico) atiende entre 15 y 18 niños por turno. Estos datos resaltan una ratio extremadamente elevada, mucho más allá de los estándares recomendados para entornos de urgencia; lo que podría estar contribuyendo a esta problemática (18).

El Hospital Santa Rosa II-2 de Piura, como uno de los principales centros de atención de la región, enfrenta una gran afluencia de pacientes en el área de emergencia, lo que genera sobrecarga de trabajo, presión emocional y potencial desgaste del personal de enfermería (19). En conversaciones preliminares con el personal del hospital, en experiencia personal y en base a reportes internos, se ha observado que algunas enfermeras presentan dificultades para manejar adecuadamente sus emociones ante situaciones críticas, lo cual podría estar afectando la calidad de la atención, el clima laboral y, por ende, su desempeño profesional.

A pesar de la importancia que la inteligencia emocional representa para la labor de las enfermeras, especialmente en contextos de emergencia, son escasas las investigaciones a nivel local que aborden la relación entre estas dos variables. La falta de estudios específicos limita la implementación de estrategias que fortalezcan las habilidades emocionales del personal y optimicen su desempeño.

Considerando la problemática señalada identificada en el Hospital Santa Rosa II-2, en Piura, se plantea el problema de investigación de la siguiente manera: ¿La inteligencia emocional está relacionada con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa II-2 – Piura, 2025?

El estudio se fundamenta en teorías que reconocen a la inteligencia emocional (IE) como una competencia clave para el desempeño eficiente en entornos laborales complejos y emocionalmente exigentes, como lo son los servicios de emergencia hospitalarios. Teóricos como Salovey y Mayer y Goleman proponen que la IE —compuesta por la percepción, regulación y manejo de emociones— influye

directamente en la toma de decisiones, la gestión del estrés y las relaciones interpersonales (20). Esta base conceptual permite sustentar que el nivel de inteligencia emocional de las enfermeras puede determinar su capacidad para mantener un alto rendimiento profesional, incluso bajo presión. Además, se amplía el conocimiento en el campo de la psicología organizacional y la salud ocupacional, al identificar el papel de la IE como variable predictora del desempeño laboral en contextos críticos.

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación adopta un enfoque cuantitativo, lo cual permite una medición objetiva y estadística de las variables involucradas. El diseño no experimental y correlacional es apropiado, dado que no se manipulan las variables, sino que se observa la relación existente entre ellas en su contexto natural. El uso de instrumentos validados y confiables, como el TMMS-24 para inteligencia emocional y el Cuestionario del Ministerio de Salud (MINS) para desempeño laboral, asegura la validez científica y la rigurosidad técnica del estudio. El análisis mediante el estadístico Rho de Spearman es adecuado para explorar correlaciones en variables de tipo ordinal, lo cual respalda la solidez del tratamiento de los datos y permite obtener conclusiones con base empírica.

En el plano social, el estudio responde a una problemática urgente y concreta en el contexto de salud pública peruana: el bienestar y desempeño del personal de enfermería en servicios de emergencia. En el Hospital Santa Rosa II-2 de Piura, las condiciones laborales adversas, el estrés constante y la sobrecarga emocional afectan directamente la calidad de atención a los pacientes. Investigar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral permitirá generar evidencia útil para diseñar programas de intervención, capacitación y bienestar emocional, con miras a mejorar tanto el ambiente laboral como los resultados en salud. Así, este estudio tiene un impacto potencial directo en el fortalecimiento del sistema sanitario local, en la calidad de vida del personal de salud, y, por extensión, en la atención que recibe la población usuaria.

Así, estableció como objetivo general: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia del

Hospital Santa Rosa II-2 – Piura, en 2025. Y como objetivos específicos: a) analizar la relación entre la atención emocional y el desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa II-2 – Piura, en 2025; b) determinar la relación entre la claridad emocional y el desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa II-2 – Piura, en 2025; c) describir la relación entre la regulación emocional y el desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa II-2 – Piura, en 2025.

II. ESTADO DEL ARTE

2.1. Revisión de la literatura

Inteligencia emocional

El concepto de inteligencia emocional fue propuesto en primer lugar en los trabajos desarrollados por Mayer y Salovey en la década de los 90 como parte de un artículo donde se describe a este tipo de inteligencia como la capacidad de las personas para comprender y gestionar adecuadamente sus características emocionales y la de las personas a su alrededor. Sin embargo, a partir de los trabajos de Goleman fue que este término adquirió mayor popularidad, atrayendo el interés de otros autores que dedicaron sus estudios a establecer propuestas y perspectivas teóricas, que en cierta medida concluyeron que esta habilidad implica mayores retos que poseer conocimientos científicos, porque de nada servirían estos, si no se es responsable y capaz de ejercer un dominio sobre las emociones y reacciones en entornos de la vida en general (21).

Por otro lado, el modelo de habilidad de inteligencia emocional, desarrollado por los psicólogos John D. Mayer y Peter Salovey, conceptualiza la inteligencia emocional como una forma innata de inteligencia. Según este modelo, la inteligencia emocional se compone de diversas capacidades que determinan cómo las personas perciben, comprenden y manejan sus propias emociones y las emociones de los demás (20). El modelo de estos autores identifica cuatro habilidades esenciales que constituyen la inteligencia emocional: la percepción, evaluación y expresión de emociones; la facilitación emocional del pensamiento; la comprensión y análisis de las emociones; y la regulación reflexiva de las emociones (22).

En cuanto a la percepción, evaluación y expresión de emociones incluye la capacidad de identificar y reconocer las emociones en uno mismo y en los demás, evaluar la validez e intensidad de las emociones, y expresar las emociones de manera adecuada

y efectiva. Por su parte, la facilitación emocional del pensamiento se refiere a cómo las emociones pueden influir y facilitar el pensamiento y la resolución de problemas, dirigiendo la atención hacia información importante (23).

En lo que se refiere a la comprensión y análisis de las emociones, esta implica la capacidad para interpretar y comprender las complejas relaciones entre las emociones, así como cómo evolucionan con el tiempo, y la habilidad para desglosar y analizar las causas y consecuencias de las emociones (24). En tanto que, la regulación reflexiva de las emociones consiste en la capacidad para manejar y regular las emociones de manera reflexiva y deliberada, promoviendo el crecimiento emocional y el bienestar (25).

De acuerdo con esta conceptualización, la inteligencia emocional se mide a través de pruebas de rendimiento o autoinformes. Esto significa que las evaluaciones están diseñadas para medir directamente cómo una persona realiza tareas relacionadas con el procesamiento emocional, asegurando una valoración objetiva de sus habilidades emocionales (26). En tal sentido, el modelo de Mayer y Salovey ofrece una estructura comprensiva y práctica para entender la inteligencia emocional como una serie de habilidades que pueden evaluarse y desarrollarse (23). Este enfoque ha sido fundamental en la investigación y aplicación de la inteligencia emocional en diversos campos, proporcionando una base sólida para el desarrollo de programas educativos y de formación que buscan mejorar las capacidades emocionales de los individuos.

Por su parte, en el modelo de Daniel Goleman, la inteligencia emocional (IE) se explica a través de varias dimensiones clave: autorregulación, autoconciencia, motivación interna, empatía y habilidades sociales. La autorregulación implica la capacidad de comprender y gestionar las propias emociones, así como expresarlas de manera adecuada (27). La autoconciencia se refiere a la habilidad de reconocer y controlar las propias emociones, identificando las emociones en cualquier momento y entendiendo cómo estas afectan el comportamiento personal (28). La motivación interna se relaciona con la motivación intrínseca y las recompensas internas que impulsan a una

persona a alcanzar sus objetivos (29). La empatía, por otro lado, es la capacidad de entender las emociones y experiencias de los demás (30). Finalmente, las habilidades sociales se refieren a la capacidad de utilizar la información emocional sobre otras personas para promover los propios objetivos y mantener relaciones interpersonales efectivas (31).

Goleman argumenta que las emociones son una parte integral de la vida humana y juegan un papel crucial en las relaciones interpersonales y la toma de decisiones. Las emociones que una persona experimenta en un momento dado pueden influir significativamente en su comportamiento (32). Para comprender esta lógica, se investiga si la inteligencia emocional puede tener algún efecto sobre los sesgos conductuales que surgen debido a las emociones (33). Este enfoque sugiere que una alta inteligencia emocional puede ayudar a las personas a manejar mejor sus emociones y a tomar decisiones más racionales y equilibradas, minimizando así los sesgos emocionales en su comportamiento.

A pesar de la aparente contradicción entre los términos "inteligencia" (que sugiere objetividad) y "emoción" (que implica subjetividad), la inteligencia emocional (IE) tiene una sólida validez empírica sustentada por fundamentos fisiológicos y neurológicos. Estos fundamentos pueden ayudar a explicar las variaciones en los resultados del liderazgo organizacional, especialmente durante situaciones de crisis. Investigaciones en neurociencia han demostrado que, aunque las áreas del cerebro responsables del pensamiento lógico están separadas de las partes que manejan las emociones, estas áreas están interconectadas. Esto significa que las acciones y decisiones siempre involucran la participación del cerebro emocional (34).

Entre sus principales componentes se tiene a la atención emocional, que es parte clave de la inteligencia emocional, y se refiere a la capacidad de sentir y expresar emociones de manera adecuada. Esta atención a las emociones implica no solo ser consciente de lo que se siente en un momento dado, sino también reconocer la importancia de esas emociones y su impacto en el comportamiento y las decisiones. Una adecuada

atención emocional permite a las personas manejar mejor sus sentimientos, comunicarlos efectivamente y responder de manera apropiada a las situaciones emocionales que enfrentan (35).

Así mismo, esta puede entenderse dentro de un marco teórico orientado a objetivos, donde la atención se dirige hacia estímulos relevantes para una meta momentáneamente importante. Este enfoque, sin embargo, no considera cómo la relevancia intrínseca de los estímulos, es decir, su atractivo general, también influye en la captura de la atención. Para abordar este aspecto, las teorías de evaluación sugieren que la atención se ve afectada tanto por la relevancia intrínseca como por la relevancia del objetivo de los estímulos. Esto significa que la atención puede ser capturada por estímulos que sean intrínsecamente agradables o por estímulos que sean desagradables pero aun así relevantes para la meta (36).

La comprensión emocional es otro componente esencial para el desarrollo saludable, ya que implica aprender a identificar e interpretar las expresiones y reacciones emocionales de los demás. Este proceso se basa en interpretar una variedad de señales perceptivas, como la expresión facial, el tono de voz, la postura corporal y el contexto en el que ocurre un evento emocional. Las emociones actúan como categorías de información que nos permiten inferir el estado interno de una persona (37). En términos generales, la comprensión emocional se refiere al conocimiento conceptual que las personas tienen sobre estas categorías de emociones y a la capacidad de la mente para reflexionar sobre ellas. Esta habilidad es crucial para empatizar con los demás y responder de manera adecuada a sus necesidades emocionales (38).

Por otro lado, la regulación emocional, como componente, implica los procesos encargados de monitorear, evaluar y modificar nuestras reacciones emocionales para alcanzar nuestros objetivos. Estas habilidades son fundamentales para el

funcionamiento psicosocial, ya que una regulación emocional deficiente está vinculada a numerosos trastornos mentales y problemas de salud (39).

Para medir y estudiar la regulación emocional en personas adultas se siguen comúnmente dos estrategias específicas: la reevaluación cognitiva y la supresión emocional. La reevaluación cognitiva consiste en la capacidad de cambiar los pensamientos relacionados con un evento que provoca emociones, de modo que se modifique su impacto emocional. Esta estrategia se considera altamente adaptativa y está asociada con resultados psicosociales más positivos (40). Por otro lado, la supresión emocional es una estrategia en la que las personas intentan no reconocer o expresar sus emociones con el fin de regularlas. Esta táctica suele considerarse desadaptativa y se vincula con peores resultados psicosociales a lo largo del tiempo (41).

Existe un amplio consenso entre los investigadores sobre la importancia de desarrollar la inteligencia emocional (42). Este desarrollo es crucial no solo para el bienestar personal, sino también para el éxito en diversas áreas de la vida. Desde una perspectiva general, lograr este desarrollo requiere un esfuerzo concertado para su implementación en todos los niveles educativos, desde la escuela primaria hasta la universidad (43). Aunque este esfuerzo es posible y esencial, las organizaciones a menudo enfrentan grandes desafíos al tratar de incorporar la formación en inteligencia emocional de manera efectiva (43).

Varias investigaciones también sostienen que las características de la inteligencia emocional son analizadas como parte relevante para los diversos contextos dentro del desenvolvimiento social. En cada área también del conocimiento se evalúa diversos enfoques que estarían relacionados con el desarrollo de este tipo de habilidades, desde aprender una lengua a conocimientos más específicos que se intentan desarrollar (36).

La inteligencia emocional (IE) es crucial en el ámbito laboral, ya que las competencias emocionales constituyen dos de cada tres habilidades esenciales para un desempeño efectivo en una amplia variedad de puestos de trabajo en empresas de todo el mundo. Además, tanto académicos como altos directivos empresariales están reconociendo cada vez más la importancia de la IE en el liderazgo efectivo, lo que subraya la necesidad de considerar la IE al hablar de liderazgo (44).

Por otro lado, investigaciones adicionales sugieren que la IE no solo es vital para el éxito individual dentro de una organización, sino que su importancia crece a medida que una persona asciende a posiciones de liderazgo. Varias líneas de trabajo destacan la relevancia de la IE para un liderazgo efectivo en las organizaciones del siglo XXI, mostrando que habilidades como la autoconciencia, la autorregulación, la empatía y las habilidades sociales son fundamentales para liderar con éxito y adaptarse a los cambios y desafíos del entorno empresarial actual (44).

La IE en el contexto organizacional y la gestión del cambio implica varias habilidades clave: percibir, comprender, gestionar y utilizar las emociones de manera efectiva para alcanzar objetivos deseados. Estas habilidades son esenciales para un liderazgo eficaz, ya que permiten a los líderes reconocer sus propias emociones y las de los demás, interpretarlas adecuadamente, y utilizarlas para guiar el comportamiento y las decisiones hacia resultados positivos. En momentos de crisis, esta capacidad para integrar la lógica con la emoción se vuelve aún más crítica, facilitando respuestas adaptativas y resilientes (34).

Desempeño laboral

Para Pandey (45), el desempeño laboral es un constructo teórico complejo, multifacético y dinámico. Debido a esta complejidad, es esencial abordarlo de manera integral y destacar varios aspectos, utilizando instrumentos dinámicos y considerando una perspectiva temporal. Así mismo, Sandall y otros (46) señalan que la naturaleza dinámica y adaptativa del desempeño laboral requiere una retroalimentación

inmediata, lo que permite intervenciones rápidas para buscar mejoras. Este enfoque holístico y adaptable es clave para comprender y mejorar el desempeño laboral en contextos organizacionales.

A este aspecto se debe agregar que este fenómeno está mediado por la influencia de distintas variables entre las que se consideran la naturaleza de las labores, los rasgos diferenciados de las personas, el conjunto de normas que posee la organización que moldea cada rol en que se desenvuelven los trabajadores; de igual manera la relación que se produce entre las personas y las metas organizaciones y los procedimientos para llegar a estas. Por tal razón, se considera un fenómeno muy dinámico que sufre modificaciones durante un tiempo prolongado, ya sea mediante las permutaciones realizadas a nivel organizativo o por medio del desarrollo profesional de los involucrados directamente en el proceso de formación laboral (46).

En tanto, Matsuo (47) sostiene que el desenvolvimiento de los trabajadores, aunque se ve influenciado por estos factores que se han indicado u otros que puedan sumarse, también implica la ejecución de ciertas tareas asignadas a los trabajadores que pueden ser logradas con relativo éxito bajo condiciones determinadas en los centros de trabajo.

En otros aspectos, el desempeño laboral también se considera como una forma de participación conductual y una evaluación de los resultados esperados en un entorno organizacional. Este concepto se considera multidimensional y se compone de varios componentes clave: el desempeño de la tarea, que se refiere a la capacidad del empleado para completar su trabajo basado en habilidades específicas y experiencia previa; el desempeño contextual, que incluye una serie de comportamientos voluntarios que son interpersonales, organizacionales o grupales, y que contribuyen al entorno social y psicológico de la organización; y el desempeño de agilidad, que se refiere a la capacidad de los empleados para adaptarse y responder a los cambios dentro de la organización, mostrando flexibilidad y adaptabilidad (48).

Dentro de estos componentes, se destacan dos tipos principales de desempeño: el desempeño en rol y el desempeño en innovación. El desempeño en rol se refiere a los comportamientos laborales que están claramente definidos en la descripción del trabajo de los empleados. Estos comportamientos son evaluados y recompensados por la organización, y son esenciales para cumplir con las expectativas básicas del puesto. Por otro lado, el desempeño en innovación se centra en el proceso mediante el cual individuos, equipos de trabajo y organizaciones generan, promueven y convierten nuevas ideas en aplicaciones prácticas. Este tipo de desempeño es crucial para el crecimiento y la mejora continua, ya que permite la implementación de soluciones innovadoras que benefician a los individuos y a la organización en su conjunto (49).

Siguiendo este orden de ideas, el desempeño laboral es un constructo teórico complejo que abarca tanto los comportamientos requeridos y esperados por la organización como los esfuerzos adicionales y voluntarios que los empleados realizan para contribuir al éxito organizacional. Esta multifacética naturaleza del desempeño laboral implica que su evaluación y mejora requieren un enfoque integral y adaptable, considerando tanto las competencias básicas como la capacidad de innovación y adaptación de los empleados.

A partir de otros estudios se incluyen varios elementos dentro de este tipo de desempeño, como la habilidad creativa de los empleados, el desarrollo de ciertas tareas, desempeño de innovación, desempeño mixto (combinación de desempeño en el rol y desempeño en innovación), desempeño de agilidad y desempeño relacionado con el deber. Estos tipos se dividen en cuatro categorías principales: 1) desempeño en el rol, que abarca el desempeño de tareas y el desempeño relacionado con el deber; 2) desempeño de innovación, que incluye la creatividad de los empleados y el desempeño de innovación; 3) desempeño de agilidad; y 4) desempeño mixto, que combina elementos de las otras categorías (49).

Finalmente cabe indicar que, a lo largo de las últimas décadas, el significado del desempeño laboral ha evolucionado significativamente. Originalmente, se centraba en empleos y tareas fijas, pero ahora se comprende de manera más amplia en el contexto de roles laborales en entornos organizacionales dinámicos. Este cambio de enfoque se debe al entorno laboral altamente competitivo y global, donde las organizaciones deben ser capaces de responder a situaciones cambiantes. En este nuevo contexto, es necesario conceptualizar el desempeño laboral de forma más amplia, abarcando todos los comportamientos que contribuyen positivamente al logro de los objetivos organizacionales (50).

El desempeño laboral en enfermería se refiere a la capacidad de las enfermeras para brindar cuidados al paciente con profesionalismo, aplicando sus habilidades y conocimientos para adaptarse a los cambios en el entorno médico y a las necesidades de los pacientes. La mejora del rendimiento laboral en enfermería es un tema de creciente interés, tanto a nivel local como global, ya que se reconoce su importancia en la prestación efectiva de cuidados (51).

Un factor clave en este desempeño es la determinación, que se define como la perseverancia y la pasión por alcanzar objetivos a largo plazo. Esta determinación permite a las enfermeras superar obstáculos y mantener un esfuerzo constante hacia sus metas, lo cual es crucial para un desempeño efectivo en su profesión, diferenciándose de otros conceptos como el compromiso laboral o el autocontrol. La consistencia en el interés y la persistencia en el esfuerzo son aspectos fundamentales de la determinación, y juegan un papel importante en el éxito del desempeño en el ámbito de la enfermería (52).

A continuación, se definen y comentan las cuatro dimensiones que componen la variable desempeño laboral:

La primera es la calidad el trabajo, que se considera como parte del desempeño laboral en la medida que permite reconocer los índices se adaptación, bienestar y satisfacción que se produce en los ambientes laborales, convirtiéndose de esta forma en un elemento relevante dentro de los entornos de salud debido a que sus indicadores generarán una fuerte influencia en el desenvolvimiento del personal que labora en este sector (53).

Dentro de sus componentes se establecen los estados anímicos que pueden encontrarse así mismo en espacios que no sean del trabajo, sino que están presentes en el conjunto de la vida personal mostrando su satisfacción también en este aspecto, lo que hace de esta dimensión un conjunto complejo de formaciones del profesional (54).

La responsabilidad, que está vinculada a la respuesta y cumplimiento que se espera de determinada persona en relación con los anhelos y perspectivas de otras personas reconociendo las obligaciones que se presentan en el ámbito laboral y que deben ser resueltas por el personal de salud (55). En este ambiente precisamente se requiere un comportamiento ético y competente, ya que está vinculado al aprendizaje y formación de los procesos que cubren la salud y, esto repercute en el desempeño integral de los profesionales con gran influencia en la salud de las personas que son atendidas en los centros hospitalarios (56).

El trabajo en equipo, que se refiere a la capacidad de las personas para establecer un conjunto de tareas en la que cada una asume, de forma colaborativa y con el esfuerzo debido, las tareas y metas de una organización o de una actividad en particular, las cuales se han establecido previamente de manera colaborativa (57). Es necesario contar con estructuras claramente definidas que posibiliten la mejor adaptación de cada uno de los elementos del equipo, compuesto este por unidades de varios individuos con distintas capacidades y orientaciones. Esta estructura tendría que ser capaz de establecer roles y que cada individuo pueda ofrecer su mayor contribución

generando un esfuerzo conjunto y efectivo para el cumplimiento de las labores indicadas (58).

Y finalmente el compromiso organizacional que hace referencia a la lealtad y la vinculación emocional que los empleados sienten hacia su organización, actuando como una herramienta clave para evaluar estos aspectos. Este tipo de compromiso se puede fomentar a través de incentivos y políticas que hagan que los empleados se sientan valorados y reconocidos como parte esencial de la organización (59).

Cuando los empleados perciben que su contribución es apreciada, se fortalecen la confiabilidad, la competencia, el orgullo por su trabajo y el compromiso con la mejora continua, lo que contribuye de manera significativa a la eficiencia y al logro de los objetivos organizacionales. Sin embargo, es importante tener en cuenta que diversos factores pueden influir en el nivel de compromiso institucional, lo que destaca la necesidad de implementar estrategias efectivas para mantener y fortalecer este vínculo (60).

2.2. Antecedentes

Turjuman y Alilyyani (61) en su estudio realizado en el Centro Cardíaco de Medina durante el 2023, Arabia Saudita, investigaron las relaciones entre la inteligencia emocional, el desempeño laboral y el compromiso laboral de 150 enfermeras. Utilizando un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, se aplicaron tres escalas para medir las variables de estudio: la Escala de Inteligencia Emocional, la Escala de Desempeño Laboral y la Escala de Compromiso Laboral de Utrecht, complementadas con datos demográficos. Los resultados, analizados con el software SPSS, revelaron que la inteligencia emocional de las enfermeras tiene una media de 3.77 (DE = 0.598), el desempeño laboral de 3.65 (DE = 0.503) y el compromiso laboral de 4.29 (DE = 1.04). Además, se encontró una relación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral ($R^2 = 0.657$, $p < 0.001$) y entre la inteligencia

emocional y el compromiso laboral ($R^2 = 0.621$, $p < 0.001$). El estudio concluye que la inteligencia emocional es un factor clave para mejorar el rendimiento y la participación de las enfermeras en su trabajo, subrayando la importancia de desarrollar estas habilidades a través de talleres y fomentando una cultura organizacional que valore la inteligencia emocional en los entornos de trabajo.

Alonazi (62) en su trabajo realizado en tres hospitales terciarios de Arabia Saudita durante la crisis de covid-19 en 2020, tuvo como objetivo evaluar la relación entre la inteligencia emocional (IE) y el desempeño laboral (JP) de 340 enfermeras que tuvieron contacto directo con pacientes diagnosticados con covid-19. Empleando un diseño transversal y un muestreo por conveniencia, se utilizó la Escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law (WLEIS) y el Cuestionario de Desempeño Laboral Individual (IWPQ) para medir las variables de estudio. Los datos, analizados con el software SPSS, revelaron que las enfermeras reportaron niveles moderados a altos de IE, con una media de 3.99 (DE = 0.434), y se observó un impacto significativo de la IE en el desempeño laboral ($\beta = 0.389$, $p < 0.01$). Las enfermeras en unidades de cuidados intensivos mostraron los niveles más altos de IE, mientras que las que trabajaban en terapia respiratoria reportaron los niveles más bajos. El estudio concluye que, aunque las enfermeras demostraron niveles satisfactorios de IE durante la pandemia, se requiere más investigación para comprender mejor el impacto de factores estresantes en el desempeño laboral, especialmente cuando la IE no alcanza niveles óptimos.

Nespereira y Vázquez (63) en su investigación llevada a cabo en 2017 respecto al personal de enfermería sobre su inteligencia emocional y la gestión del estrés, buscaron establecer si se presenta asociación entre las variables. Con una metodología observacional y una orientación cuantitativa se estableció una muestra de 60 trabajadores del área de enfermería. Los resultados indicaron una media de 22.87 en atención de las emociones, 26.42 respecto a la claridad, y 26.60 la reparación emocional. En tanto que los valores medios del cansancio fueron de 6.69, la despersonalización de 8.14; y la realización, 7.28, como parte del estrés laboral. Respecto a los resultados inferenciales, el estadístico de Pearson indicó vinculación

entre la claridad emocional con la situación laboral ($p=0.033$), al igual que con la realización personal ($p=0.032$). Este estudio permitió concluir la existencia de correlación en las variables indicadas.

Soriano-Vázquez et al. (64) en 2023 se propuso evaluar el papel mediador de la gestión de conflictos en la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en enfermeras. Empleando un diseño transversal y explicativo, se recopiló información a través de cuestionarios autoinformados que midieron la inteligencia emocional, la gestión de conflictos y la satisfacción laboral de 208 enfermeras. Los datos fueron analizados mediante Modelado de Ecuaciones Estructurales (SEM) para probar las hipótesis propuestas. Los resultados indicaron una relación positiva significativa tanto entre la inteligencia emocional y la gestión de conflictos ($\beta = 0.64$, $p < 0.001$), como entre la gestión de conflictos y la satisfacción laboral ($\beta = 0.37$, $p < 0.001$). Además, la gestión de conflictos se confirmó como un mediador en la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral ($\beta = 0.77$, $p = 0.002$). El estudio concluyó que la inteligencia emocional y la gestión de conflictos son factores clave para mejorar la satisfacción laboral en enfermeras, sugiriendo que las intervenciones en estas áreas podrían ser efectivas para promover un entorno laboral más satisfactorio y eficiente.

Villafuerte (65) en su trabajo referido a la inteligencia emocional y el desenvolvimiento de trabajadores en el área de enfermería de un hospital PNP en la ciudad de Lima durante el 2023, se trazó como meta principal establecer si se presenta un asociación entre las variables indicadas. La orientación que siguió esta pesquisa fue de tipo cuantitativa en la que se buscó establecer la correlación sin perseguir la manipulación de las variables, por lo que, fue no experimental desde su diseño. Para tal efecto, la muestra se estableció por 100 trabajadores del área de enfermería. Como resultados descriptivos de las variables se encontró un nivel adecuado para la inteligencia emocional en un 61 % de la muestra, seguido por un nivel bajo en 21 %. Respecto a la variable vinculada al desenvolvimiento laboral, se reconoció como regular un 58 % y como eficiente en un 22 %, siendo el nivel deficiente el que obtuvo menor porcentaje

(20 %). El resultado de correlación indicó un valor de p menor a 0.05 (0.000) lo que llevó a aceptar la hipótesis del investigador que establece asociación entre las variables. Así mismo, se consideró una asociación entre las dimensiones de la variable vinculada a las emociones con el desenvolvimiento laboral, en donde la atención ($p=0.000$), la claridad ($p=0.000$), y la regulación de las emociones ($p=0.000$) se encontraron vinculadas. Se concluyó la existencia de asociación entre la inteligencia emocional con los niveles variables del desempeño dentro de los centros de labores en este personal.

Velásquez (66) en su investigación durante el 2022 sobre la inteligencia emocional y el estrés de las enfermeras en un hospital en la capital tuvo como planteamiento general identificar la vinculación entre las variables indicadas. Esta investigación básica, con una perspectiva cuantitativa planteó un diseño que no requirió experimentación, y contó con una muestra de 93 trabajadores. Los primeros resultados indicaron un nivel medio de inteligencia emocional en un 86 %, seguido por un nivel alto con un 12.9%, y solo se presentó un caso de nivel bajo; por su parte el valor más representativo de las dimensiones del estrés fue el de realización personal que obtuvo en la categoría de alto un porcentaje de 75.3 %. En cuanto a las dimensiones de la inteligencia emocional, la motivación presentó el mayor porcentaje (77.4 %) en el nivel medio; la empatía, de nivel medio mostró mayores resultados (90.3 %), y en cuanto a las habilidades sociales, se mostró un porcentaje mayor en la categoría de alto con un 63.4 %. El estadístico inferencial reveló la existencia de vinculación entre las variables ya que se obtuvo un valor de p (0.001) suficiente para establecer la correlación, y un coeficiente de 0.348. Estos resultados permitieron establecer la asociación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro laboral indicado.

Pérez (67) en su trabajo de maestría durante el 2021, buscó establecer la asociación entre la inteligencia emocional y los niveles de desenvolvimiento de los trabajadores de enfermería en un Hospital en Lima. A partir de una metodología cuantitativa y de tipo básica, se buscó establecer la asociación entre las variables, en tal sentido, el

diseño fue no experimental, ya que no se manipularon las variables por el investigador. La muestra quedó constituida por 60 profesionales del área de enfermería a quienes se les aplicó cuestionarios validados. Como resultados, en cuanto a las dimensiones de la IE, se evidenció que la percepción obtuvo mayores porcentajes en el nivel adecuado con un 75 %, la comprensión, obtuvo 71 % en el mismo nivel, por su parte, la regulación encontró en el mismo nivel un 65 % de la muestra. En tanto, el nivel regular presentó un 43.3 % del total respecto a la variable desempeño laboral, seguido por un porcentaje de 38.3 % en la categoría de bueno. De esta variable se destacó la dimensión operativa con un 65 % en el nivel bueno. La prueba Rho de Spearman, que se empleó para buscar la vinculación demostró un nivel de significancia de 0.212, lo que estableció el rechazo de la hipótesis del investigador. Como conclusión se reconoció que no existe correlación entre las variables estudiadas.

Díaz (68) en su investigación sobre la inteligencia emocional y el desempeño de personal de enfermería de un Hospital perteneciente al MINSA durante el 2021, buscó establecer la existencia de relación entre estas variables. Con una orientación cuantitativa, de diseño no experimental y de alcance correlacional como metodología, quedó establecida una muestra de 70 internos del mencionado hospital. Los resultados iniciales indicaron que el nivel bajo de la variable vinculada a las emociones fue el que presentó mayor prevalencia entre la muestra con un 67.1 %, seguido del nivel medio con un 21.4 % y solo un 11.4 % tuvo un nivel alto. En cuanto a las dimensiones de esta variable se destacó la atención emocional que mostró a un 72.9 % en niveles bajo, seguido por el 70 % en claridad emocional, y un 58.6 % en regulación emocional en el mismo nivel indicado. Por su lado, el desempeño fue regular en un 72.9 %, destacándose la calidad del trabajo (71.4 %), iniciativa (70 %), relaciones humanas (78.6 %) y el logro de objetivo (71.5) en la categoría de regular. Por último, el coeficiente de correlación fue de 0.759 con un valor de p de 0.000, demostrando una significancia adecuada para aceptar la hipótesis de asociación de variables. Esta pesquisa concluyó la existencia de relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en personal de enfermería.

Campos (69) en 2022 para su trabajo de maestría tuvo el objetivo principal de establecer la asociación entre la inteligencia emocional del personal que labora en cuidados intensivos en un hospital en Piura y el desempeño de cuidado de los pacientes. Para llevar adelante esta investigación se confeccionó un diseño que no presentó experimentación y bajo una orientación cuantitativa a nivel correlacional. La muestra quedó conformada por 100 trabajadores de enfermería, tanto técnicos como licenciados. La encuesta empleada fue la escala TMMS – 24 para medir la Inteligencia emocional. Los resultados a nivel descriptivo indicaron niveles adecuados de inteligencia emocional en un 54 %, un nivel bajo de 32 % y un 14 % solamente en la categoría de alto. El valor de significancia fue de 0.001, el cual se estableció mediante el estadístico de correlación de Pearson. Esto indicó un nivel de correlación positivo. Se concluyó que la inteligencia emocional y sus dimensiones se encuentran relacionadas por el cuidado humanizado en el personal de enfermería.

Sarango (13), buscó en su trabajo del 2020 identificar si se presenta relación entre la inteligencia emocional y la calidad de atención que se presenta en los trabajadores de un Hospital en Piura. Con una orientación cuantitativa en la que no se pretendió manipular variables, por lo tanto, fue una investigación de diseño no experimental de alcance correlacional, se estableció una muestra de 83 trabajadores internos. Como resultados, la prueba de Pearson indicó un nivel de significancia de 0.045 (menor a 0.05), lo que permitió establecer un nivel de correlación aceptable. Se concluyó que la inteligencia emocional se encuentra vinculada a los valores encontrados respecto a la calidad de atención en los pacientes.

2.3. Definición de términos básicos

Adaptabilidad Laboral: Capacidad de los empleados para ajustarse a los cambios y desafíos en el entorno de trabajo, mostrando flexibilidad en su rol y tareas (70).

Burnout: Síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, común en profesiones de alta demanda emocional como la enfermería (71).

Competencias Emocionales: Conjunto de habilidades que permiten a los individuos manejar eficazmente las emociones, esenciales para el liderazgo y la gestión de equipos en entornos complejos (72).

Compromiso Organizacional: Nivel de lealtad y conexión emocional que los empleados tienen hacia su organización, lo cual influye en su disposición para trabajar hacia el logro de objetivos comunes (73).

Desempeño Laboral: Capacidad de un individuo para lograr los objetivos y metas determinados en su área de trabajo, utilizando de manera eficaz los recursos disponibles y demostrando un alto nivel de competencia, compromiso y ética en el ejercicio de sus responsabilidades laborales (74).

Determinación: Perseverancia y pasión por alcanzar objetivos a largo plazo, manteniendo el esfuerzo y la motivación a pesar de los desafíos y fracasos (75).

Empatía: Habilidad para comprender y compartir los sentimientos de otros, considerada fundamental en profesiones de cuidado como la enfermería para mejorar la calidad de la atención al paciente (30).

Inteligencia Emocional (IE): Capacidad de reconocer, entender y gestionar tanto las propias emociones como las de los demás, desempeñando un papel crucial en la toma de decisiones, relaciones interpersonales y manejo del estrés en el entorno laboral (44).

Motivación Intrínseca: Motivación que proviene del propio individuo, impulsada por el interés o disfrute de la tarea en sí, más que por recompensas externas (29).

Regulación Emocional: Procesos mediante los cuales los individuos influyen en qué emociones tienen, cuándo las tienen, y cómo las experimentan y expresan, esenciales para el manejo del estrés en el trabajo (76).

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Localidad y período de ejecución

La investigación se ejecutó en las instalaciones del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa II-2 de Piura durante los meses de agosto y septiembre del año 2025.

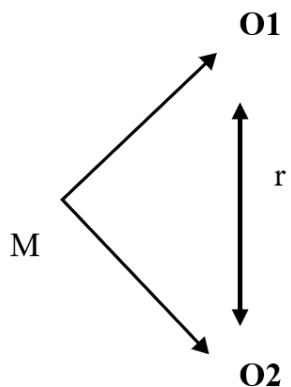
3.2. Tipo de estudio

Esta investigación se clasifica como aplicada y cuantitativa debido a su enfoque en ampliar el conocimiento teórico sobre la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el ámbito de la enfermería. Al utilizar métodos cuantitativos, se buscó medir y analizar de manera objetiva y estadística las variables involucradas, permitiendo la identificación de patrones.

3.3. Diseño de investigación

Se contó con un diseño donde no se realizó la manipulación de las variables, sino que se analizaron los fenómenos en la manera en que aparecen en la realidad sin intervención del investigador, por lo que fue no experimental, de corte transversal y correlacional.

Figura 1: Esquema del diseño de investigación



Nota:

M= Muestra

O1= Inteligencia emocional

O2= Desempeño laboral

r= Relación

3.4. Población, muestra y muestreo

La población de este estudio estuvo compuesta por todas las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa II-2 de Piura, durante el año 2025. Dado que el área de emergencias cuenta con un total de 38 enfermeras, se optó por un muestreo censal, lo que implica que se incluyó a la totalidad de las enfermeras en la investigación, es decir, la muestra estuvo conformada por las 38 enfermeras de las diferentes áreas de emergencias del Hospital Santa Rosa II-2 de Piura, durante el año 2025. Este enfoque fue adecuado debido al tamaño manejable de la población, permitiendo obtener resultados representativos y precisos sin necesidad de recurrir a métodos de muestreo que podrían introducir sesgos o errores muestrales. La tasa de participación y respuesta fue del 100% es decir 38/38.

3.5. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión:

- Enfermeras actualmente laborando en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa II-2, Piura, durante el año 2025.
- Enfermeras con al menos 6 meses de experiencia trabajando en el área de emergencias del hospital para asegurar familiaridad con el entorno y las demandas laborales.
- Enfermeras dispuestas a participar voluntariamente en el estudio, habiendo firmado el consentimiento informado.
- Enfermeras pertenecientes a cualquiera de los turnos laborales.

Criterios de exclusión:

- Enfermeras con licencia médica, de maternidad, u otro tipo de ausencia prolongada durante el período del estudio.
- Enfermeras con condiciones de salud que puedan interferir significativamente con su capacidad para responder a los cuestionarios o participar plenamente en el estudio.

3.6. Procedimiento para recolección de datos

Se inició el procedimiento para la recolección de datos una vez obtenida la aprobación del proyecto de investigación por parte de los miembros del jurado, mediante la emisión de la resolución decanal N° 250- 2025/ UNTUMBES – FCS, del 15 de julio del 2025, que autorizó el desarrollo del estudio. Posteriormente, se gestionaron los permisos institucionales necesarios ante las autoridades del Hospital Santa Rosa II-2 – Piura (N.° de Registro 13-10-25), con el fin de contar con el respaldo formal para el acceso al área de emergencia y a las enfermeras que conforman la población de estudio.

Antes de aplicar los instrumentos, se brindó a las participantes una explicación clara y detallada sobre los objetivos de la investigación, la naturaleza del estudio, la voluntariedad de su participación y los principios éticos que lo rigen. Se les garantizó la confidencialidad de la información proporcionada y se solicitó la firma del consentimiento informado (Anexo 1), respetando en todo momento su autonomía y su derecho a desistir sin consecuencias.

La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de cuestionarios validados (Anexo 2 y Anexo 3), los cuales se remitieron de forma virtual, para no interferir con las funciones laborales de las enfermeras.

3.7. Método, técnica e instrumento de recolección de Datos

Para llevar adelante el recojo de datos se usó el método científico, y la técnica de la encuesta, con un cuestionario como instrumento. Así, el instrumento que se usó fue el *Trait Meta Mood Scale* (TMMS) – 24, organizado en 24 ítems que responden a las tres dimensiones sobre la variable indicada: Atención, claridad y regulación emocionales. Las respuestas se consideraron entre los valores de escala tipo Likert de 1 como “Nada de acuerdo”; 2, “algo de acuerdo”; 3, “bastante de acuerdo”; 4, “muy de acuerdo” y 5 como “totalmente de acuerdo”. La valoración de estos permitió establecer los niveles de deficiente, adecuada y excelente inteligencia emocional. Este instrumento presenta validez de contenido demostrando coherencia interna, claridad y pertinencia, además de tener validez de constructo y una confiabilidad excelente con un Alfa de Cronbach de 0.852, datos extraídos de la investigación psicométrica realizada en la ciudad de Piura por Huamán (78).

En cuanto a la variable Desempeño laboral, se hizo uso del Cuestionario confeccionado por el MINSA en 2008 que mide el desempeño de los trabajadores, contando además con la adaptación propuesta por Llagas (77), el mismo que se organiza en 31 preguntas orientado a personal que se desempeña en el área de la salud en Perú. Este instrumento se encuentra estructurado en calidad del trabajo, responsabilidad, trabajo en equipo y compromiso institucional como parte de las dimensiones de la variable en cuestión. La escala de medición se establece en los niveles de deficiente, regular y eficiente en los rangos de 31 a 72, 73 a 113 y 114 a 155, respectivamente. Estas categorías se obtienen calculando las respuestas con opciones del 1 al 5, de “Nunca” hasta “Siempre”, según la premisa correspondiente. Cabe indicar que este instrumento se sometió a una validación de contenido y una prueba de confiabilidad obteniendo mediante Alfa de Cronbach un valor de 93.6 %, lo que resalta su consistencia.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

En primer lugar, se procedió al procesamiento de la información recolectada con los cuestionarios, que fueron revisados de manera preliminar para identificar omisiones o errores evidentes. Luego los datos fueron tabulados utilizando el programa Microsoft Excel.

En segundo lugar, se pasó a ejecutar el plan de análisis en dos fases, una descriptiva y otra inferencial, haciendo uso del programa estadístico SPSS v. 26. En la fase descriptiva, se identificaron las frecuencias absolutas, relativas y porcentuales para cada una de las variables.

En la fase inferencial, se trabajó con un nivel de significancia del 5% (0.05). Primero, se evaluó la normalidad aplicando a cada una de las dos variables la prueba de Shapiro-Wilk, dado que la muestra fue menor a 50 casos. Dado que una de las variables no presentó distribución normal, se procedió a hacer uso de la prueba no paramétrica de correlación Rho de Spearman (79). Este enfoque garantizó que los análisis sean adecuados y que las conclusiones derivadas sean precisas y representativas de la muestra estudiada.

3.9. Consideraciones éticas

En cuanto a los aspectos éticos, esta investigación se rigió por los tres criterios éticos fundamentales de la Bioética: el respeto a la persona, la beneficencia y la justicia. El respeto a la persona implica reconocer la dignidad, autonomía y derechos de cada individuo, garantizando su consentimiento informado en toda intervención. La beneficencia se refiere a actuar siempre en beneficio del participante, promoviendo su bienestar y evitando daños. Finalmente, la justicia exige una distribución equitativa de los recursos y beneficios, así como un trato imparcial y sin discriminación. Estos principios guían la conducta ética en la investigación y la práctica en salud.

En tal sentido, se implementó un proceso de consentimiento informado, donde se explicó claramente a las enfermeras involucradas en el estudio los objetivos, procedimientos, riesgos y beneficios, asegurando su participación voluntaria. La confidencialidad fue garantizada, preservando la anonimidad de los datos personales mediante el uso de códigos y la restricción del acceso a la información sensible solo al equipo de investigación. Además, se respetó el derecho intelectual a través de una correcta citación de todas las fuentes y referencias empleadas, siguiendo las normas éticas establecidas por la universidad y la comunidad científica. Todo el proceso fue alineado con los principios éticos reconocidos internacionalmente, asegurando que el estudio se realice con integridad y respeto hacia los participantes y la comunidad académica.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Estadística descriptiva

Tabla 1: Niveles de Inteligencia emocional en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa II-2 de Piura, 2025.

Inteligencia emocional	fi	%
Nivel Bajo	22	57.89
Nivel Medio	6	15.79
Nivel Alto	10	26.32
Total	38	100.0

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta aplicada.

Como se observa en la tabla, los niveles de Inteligencia emocional alcanzaron un nivel bajo en el 57.89 % de las personas encuestadas, los niveles medios correspondieron al 15.79 % de enfermeras, y el nivel alto de Inteligencia emocional corresponde al 26.32 % de la muestra.

Tabla 2: Niveles de Desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa II-2 de Piura, 2025.

Desempeño laboral	fi	%
Nivel Bajo	2	5.26
Nivel Medio	8	21.05
Nivel Alto	28	73.68
Total	38	100.0

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta aplicada.

Como se observa en la tabla, el Desempeño laboral presentó un nivel bajo para el 5.26% de encuestadas, los niveles medios correspondieron al 21.05%, los altos niveles de Desempeño laboral representaron al 73.68% de enfermeras.

Tabla 3: Niveles de Atención emocional en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa II-2 de Piura, 2025.

Atención emocional	fi	%
Nivel Bajo	13	34.21
Nivel Medio	20	52.63
Nivel Alto	5	13.16
Total	38	100.0

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta aplicada.

Como se observa en la tabla, la dimensión de Atención emocional obtuvo niveles bajos en un 34.21 % de la muestra, en tanto que, los niveles medios correspondieron al 52.63 % de enfermeras, obteniendo solo niveles altos el 13.16 % del personal de enfermería.

Tabla 4: Niveles de Claridad emocional en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa II-2 de Piura, 2025.

Claridad emocional	fi	%
Nivel Bajo	8	21.05
Nivel Medio	18	47.37
Nivel Alto	12	31.58
Total	38	100.0

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta aplicada.

La tabla indica que los niveles bajos de la dimensión Claridad emocional estuvo representado por un 21.05 % de la muestra, el nivel medio correspondió al 47.37 % de enfermeras y la Claridad emocional en niveles altos correspondió al 31.58 % del personal encuestado.

Tabla 5: Niveles de Regulación emocional en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa II-2 de Piura, 2025.

Regulación emocional	fi	%
Nivel Bajo	10	26.32
Nivel Medio	14	36.84
Nivel Alto	14	36.84
Total	38	100.0

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta aplicada.

Para la dimensión Regulación emocional, la tabla indica que el nivel bajo corresponde al 26.32 % de enfermeras, los niveles medios estuvieron presentes para el 36.84 % de la muestra y el nivel alto en Regulación emocional corresponde al 36.84 % de las enfermeras en esta institución de salud.

4.1.2. Estadística inferencial

Tabla 6: Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa II-2 – Piura, en 2025.

Variables	Valor p
Inteligencia Emocional ↔ Desempeño Laboral	0.0179

Fuente: Prueba de correlación de Spearman.

Según los datos de esta prueba de correlación entre las variables Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral, se tiene un valor p de 0.0179, lo que indica que existe una relación positiva y moderada baja entre las variables.

Tabla 7: Relación entre la atención emocional y el desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa II-2 – Piura, en 2025.

Variables	Valor p
Atención Emocional ↔ Desempeño Laboral	0.1218

Fuente: Prueba de correlación de Spearman.

El valor p de 0.1218 indica que no existe una correlación estadísticamente significativa entre Atención Emocional y Desempeño Laboral, ya que supera el umbral de significancia de 0.05. El valor p sugiere que esta relación podría deberse al azar y no representa una asociación real entre las variables en la población estudiada.

Tabla 8: Relación entre la claridad emocional y el desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa II-2 – Piura, en 2025.

Variables	Valor p
Claridad Emocional ↔ Desempeño Laboral	0.0087

Fuente: Prueba de correlación de Spearman.

El valor p de 0.0087 indica que existe una correlación estadísticamente significativa entre Claridad Emocional y Desempeño Laboral, ya que es menor al umbral de 0.05, lo que significa que una mayor claridad emocional se asocia significativamente con un mejor desempeño laboral, y esta relación es confiable estadísticamente.

Tabla 9: Relación entre la regulación emocional y el desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa II-2 – Piura, en 2025.

Variables	Valor p
Regulación Emocional ↔ Desempeño Laboral	0.0301

Fuente: Prueba de correlación de Spearman.

El valor p de 0.0301 indica que existe una correlación estadísticamente significativa entre Regulación Emocional y Desempeño Laboral, ya que es menor al umbral de 0.05, lo que significa que las personas con mayor capacidad para regular sus emociones tienden a tener un mejor desempeño laboral, y esta asociación es estadísticamente confiable.

4.2. Discusión

Los hallazgos de la presente investigación aportan evidencia relevante acerca de la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa II-2 – Piura en 2025. A partir del análisis descriptivo, se observó que más de la mitad de las participantes presentaron un nivel bajo de inteligencia emocional, mientras que en el caso del desempeño laboral predominó ampliamente el nivel alto. Estos resultados plantean un escenario interesante, pues reflejan que, a pesar de que la mayoría de enfermeras no alcanzan altos niveles de inteligencia emocional, logran mantener un desempeño laboral eficiente en el contexto exigente de los servicios de emergencia.

En lo que corresponde al objetivo general, esta investigación mostró niveles estadísticamente importantes de correlación entre el desarrollo de la inteligencia emocional y los comportamientos del desempeño en el lugar de trabajo al establecer un valor de significancia de 0.0179, estos resultados tienen similitud con el estudio reportado por Turjuman y Alilyyani (61), los que indicaron una relación positiva y estadísticamente significativa para la inteligencia emocional y el desempeño de trabajo en los trabajadores de enfermería, de la misma forma, lo planteado por Alonazi (62), que incluso, durante los momentos de pandemia se demostró la importancia significativa de poseer una adecuada inteligencia emocional para que las enfermeras de hospitales terciarios puedan tener un adecuado desempeño en sus instituciones en Arabia Saudita. De forma complementaria, Velásquez (66) aportó también con su estudio que se corresponde al presente al hallar una asociación entre un comportamiento emocional óptimo y el estrés en los mismos profesionales del sector salud con un coeficiente de correlación cercano al de este estudio, lo que refuerza la idea de que la inteligencia emocional actúa como un recurso esencial para enfrentar situaciones de alta demanda y mantener un desempeño eficiente. En conjunto, la evidencia comparada sugiere que, aunque la magnitud de la relación varía según el contexto y las condiciones laborales, la inteligencia emocional se consolida como un factor determinante para el fortalecimiento del desempeño profesional en enfermería.

Para la relación entre la atención emocional y el desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia del hospital en Piura, el resultado indicó que no se presentó correlación entre estos fenómenos, lo que indica que la capacidad de las enfermeras para atender o focalizarse en sus emociones no necesariamente repercute en un mejor desenvolvimiento en el ámbito laboral. Este hallazgo coincide con lo señalado por Pérez (67), quien en un estudio con profesionales de enfermería en un hospital de Lima tampoco encontró evidencia de correlación entre percepción emocional (similar a atención) y desempeño laboral ($p = 0.63$), concluyendo igualmente que estas variables no se relacionaban de manera significativa. Entonces, el aspecto de atención emocional, al centrarse únicamente en la percepción y reconocimiento de los estados afectivos, no posee por sí misma suficiente efecto para comprender más los desempeños de trabajo lo que implica la necesidad de establecer un complemento con otros aspectos como la claridad y regulación, dando sentido más amplio a la inteligencia emocional del profesional de enfermería.

En otro aspecto, la claridad emocional y el desempeño laboral también indicaron correlación en este estudio ($p = 0.0087$), lo que indica que las enfermeras con mayor capacidad para comprender y dar sentido a sus emociones tienden a desempeñarse mejor en su labor profesional. Este hallazgo guarda concordancia con lo señalado por Nespereira y Vázquez (63), al identificar una asociación entre claridad emocional y aspectos del contexto laboral, como la situación de trabajo y la realización personal ($p < 0.05$), resaltando la importancia de esta dimensión para afrontar el estrés en enfermería. De igual manera, Villafuerte (65) mostró que la claridad emocional también se asociaba con el desenvolvimiento laboral del personal de enfermería de un hospital PNP en Lima ($p = 0.000$), reforzando la idea de que la comprensión emocional potencia la eficiencia en el trabajo. En el mismo sentido, Díaz (68) mostró una correlación elevada ($p = 0.000$) entre la inteligencia emocional y el desempeño en profesionales de enfermería del MINSA, destacando que la claridad emocional, junto con la atención y la regulación, influía de manera significativa en la calidad del trabajo y las relaciones humanas. En conjunto, los antecedentes respaldan el presente resultado, confirmando que la claridad emocional constituye un factor clave para optimizar el desempeño

laboral en entornos hospitalarios donde se requiere alta resiliencia emocional y capacidad de respuesta efectiva.

En cumplimiento con el último objetivo específico sobre la relación entre Regulación Emocional y Desempeño Laboral, este estudio mostró un valor $p = 0.0301$, lo que evidencia una correlación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables. Esto implica que las enfermeras con mayor capacidad para regular sus emociones tienden a mostrar un mejor desempeño en su labor profesional. Este hallazgo es consistente con lo reportado por Campos (69), quien encontró una correlación positiva y significativa entre inteligencia emocional y desempeño del cuidado en personal de enfermería de cuidados intensivos en Piura ($p = 0.001$), lo que resalta la importancia de las dimensiones de la inteligencia emocional en la práctica clínica. De manera similar, Sarango (13) identificó una correlación significativa ($p = 0.045$) entre la inteligencia emocional y la calidad de atención, subrayando que el manejo adecuado de las emociones se asocia con una mejor respuesta hacia los pacientes.

Asimismo, los resultados se alinean con lo descrito por Soriano-Vázquez et al. (64), quienes demostraron que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con la gestión de conflictos ($p < 0.001$) y, a su vez, con la satisfacción laboral ($p < 0.001$), estableciendo que el control y la regulación de las emociones favorecen un entorno de trabajo más eficiente y satisfactorio. En ese sentido, el presente estudio reafirma que la regulación emocional constituye una dimensión central de la inteligencia emocional, capaz de impactar de manera positiva y directa en el desempeño laboral de las enfermeras, favoreciendo tanto la calidad de atención brindada como la satisfacción en el ejercicio profesional.

CONCLUSIONES

1. En relación con el objetivo general, se determinó que existe una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa II-2 – Piura en 2025. Esto evidencia que, a mayores niveles de inteligencia emocional, el personal tiende a presentar un mejor desempeño en sus funciones de salud.
2. Respecto al primer objetivo específico, los resultados mostraron que la dimensión de Atención Emocional no mantiene una correlación significativa con el desempeño laboral, lo que indica que la capacidad de las enfermeras para atender y reconocer sus emociones no se traduce necesariamente en un mejor desempeño en el ámbito profesional.
3. En cuanto al segundo objetivo específico, se concluye que la dimensión de Claridad Emocional presenta una correlación positiva significativa con el desempeño laboral, lo que implica que la capacidad de comprender y dar sentido a las propias emociones favorece un mejor desenvolvimiento en las actividades asistenciales.
4. Finalmente, de acuerdo con el tercer objetivo específico, la Regulación Emocional mostró una correlación positiva y significativa de nivel moderado con el desempeño laboral, lo que sugiere que la capacidad de controlar y manejar adecuadamente las emociones contribuye de manera importante a optimizar el rendimiento profesional del personal de enfermería en el servicio de emergencia.

RECOMENDACIONES

1. En relación con la correlación general entre inteligencia emocional y desempeño laboral: Se recomienda implementar programas de capacitación y fortalecimiento en inteligencia emocional dirigidos al personal de enfermería del servicio de emergencia, con el fin de potenciar sus competencias emocionales y, con ello, optimizar su desempeño profesional y la calidad de atención al paciente.
2. Respecto a la dimensión de Atención Emocional: Se sugiere promover estrategias de educación emocional que ayuden a las enfermeras a equilibrar la atención hacia sus emociones con el enfoque en las demandas del entorno laboral, evitando la sobrecarga emocional y favoreciendo una gestión emocional funcional en contextos de alta presión.
3. En relación con la dimensión de Claridad Emocional: Se recomienda fortalecer las habilidades de autoconocimiento y comprensión emocional mediante talleres reflexivos, supervisiones clínicas o espacios de acompañamiento psicológico, que permitan al personal identificar y dar sentido a sus emociones en beneficio de un desempeño más efectivo y empático.
4. En cuanto a la dimensión de Regulación Emocional: Se aconseja desarrollar programas de entrenamiento en control y manejo del estrés, técnicas de autocontrol emocional y resiliencia, de modo que las enfermeras puedan mantener la estabilidad emocional necesaria para afrontar situaciones críticas y garantizar un desempeño óptimo en el servicio de emergencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ma J, Peng W, Pan J. Investigation into the correlation between humanistic care ability and emotional intelligence of hospital staff. BMC Health Serv Res [Internet]. el 30 de junio de 2022 [citado el 10 de agosto de 2024];22:839. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/361654507 Investigation into the correlation between humanistic care ability and emotional intelligence of hospital staff](https://www.researchgate.net/publication/361654507)
2. Ousman YA, Hailu BW. Job Performance and Associated Factors Among Health Workers Working in Public Hospitals of West Hararghe Zone, Oromia Region, Eastern Ethiopia. Int J Sci Technol Soc [Internet]. diciembre de 2023 [citado el 10 de agosto de 2024];11(6):245–54. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/362464509 Job performance and associated factors among health workers working in public hospitals of West Hararghe zone Oromia Region Eastern Ethiopia](https://www.researchgate.net/publication/362464509)
3. Organización Mundial de la Salud. La OMS y sus asociados hacen un llamamiento urgente para que se invierta en el personal de enfermería [Internet]. 2020 [citado el 10 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses>
4. Daba L, Beza L, Kefyalew M, Teshager T, Wondimneh F, Bidiru A, et al. Job performance and associated factors among nurses working in adult emergency departments at selected public hospitals in Ethiopia: a facility-based cross-sectional study. BMC Nursing [Internet]. el 7 de mayo de 2024 [citado el 10 de agosto de 2024];23(1):312. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/380399819 Job performance and associated factors among nurses working in adult emergency departments at selected public hospitals in Ethiopia a facility-based cross-sectional study](https://www.researchgate.net/publication/380399819)
5. Islam M, Khatun F, Nesa M. Job Performance of Clinical Nurses at Tertiary Level Hospital in Bangladesh. el 18 de febrero de 2023;63–72. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/368605969 Job Performance of Clinical Nurses at Tertiary Level Hospital in Bangladesh](https://www.researchgate.net/publication/368605969)
6. Yang J, Chen Y, Tian Y, Li X, Yu Q, Huang C, et al. Risk factors and consequences of mental health problems in nurses: A scoping review of cohort studies. Int J Ment Health Nurs [Internet]. el 15 de abril de 2024; Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/379871330 Risk factors and consequences of mental health problems in nurses A scoping review of cohort studies](https://www.researchgate.net/publication/379871330)
7. Gestión. Perú tiene un déficit de 18 mil médicos y 60 mil enfermeros para cubrir demanda | Universidad Privada del Norte | profesionales de la salud | SALUD | PERU. Gestión [Internet]. el 20 de abril de 2023 [citado el 11 de agosto de 2024]; Disponible en: <https://gestion.pe/peru/peru-tiene-un-deficit-de-18-mil-medicos-y-60-mil-enfermeros-para-cubrir-demanda-universidad-privada-del-norte-profesionales-de-la-salud-salud-noticia/>
8. Quinto Mamani YM, Zarzosa Mezzich BC. Síndrome de burnout en médicos y enfermeros de hospitales del Perú: una revisión de alcance (scoping review). Burnout syndrome in physicians and nurses in hospitals in Peru: a scoping review [Internet]. 2024

[citado el 11 de agosto de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/15275>

9. Incio C. Agotamiento laboral del profesional de enfermería en el ejercicio del cuidado al paciente en el servicio de emergencia [Internet]. [Lima]: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2024 [citado el 11 de agosto de 2024]. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/15165/Agotamiento_IncioJimezez_Cinthia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

10. Bustamante Velazque KO. Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del profesional de enfermería en los Servicios de Emergencia. 2021 [citado el 11 de agosto de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/9462>

11. Radio Cutivalú. Piura es la región que tiene menos médicos, obstetras y enfermeras, informó exministro de Salud [Internet]. Cutivalú Piura. 2023 [citado el 5 de junio de 2025]. Disponible en: <https://www.cutivalu.pe/piura-es-la-region-que-tiene-menos-medicos-obstetras-y-enfermeras-informo-exministro-de-salud/>

12. Saldaña L. infobae. 2023 [citado el 5 de junio de 2025]. Dengue en Perú: Piura, Lambayeque e Ica son las tres regiones con más porcentaje de enfermeras contagiadas. Disponible en: <https://www.infobae.com/peru/2023/06/13/dengue-en-peru-piura-lambayeque-e-ica-son-las-tres-regiones-con-mas-porcentaje-de-enfermeras-contagiadas/>

13. Sarango S. Inteligencia emocional y calidad de atención de los internos en el Hospital Santa Rosa II-2, Piura [Internet] [Licenciatura]. [Piura]: Universidad César Vallejo; 2020 [citado el 11 de agosto de 2024]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85224/Sarango_LSN-SD.pdf?sequence=1

14. Oyegbile YO, Brysiewicz P. Measuring patient experience in the emergency department: A scoping review. Afr J Emerg Med [Internet]. diciembre de 2020;10(4):249–55. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC7700967/>

15. National Academies of Sciences E, Medicine NA of, Nursing 2020–2030 C on the F of, Flaubert JL, Menestrel SL, Williams DR, et al. The Role of Nurses in Improving Health Care Access and Quality. En: The Future of Nursing 2020-2030: Charting a Path to Achieve Health Equity [Internet]. National Academies Press (US); 2021 [citado el 23 de junio de 2025]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK573910/>

16. Revista Economía. Día de la enfermera peruana: solo hay cerca de 14 enfermeras/os por cada 10,000 peruanos a nivel nacional [Internet]. Revista Economía. 2024 [citado el 23 de junio de 2025]. Disponible en: <https://www.revistaeconomia.com/dia-de-la-enfermera-peruana-solo-hay-cerca-de-14-enfermeras-os-por-cada-10000-peruanos-a-nivel-nacional/>

17. Clarke SP, Donaldson NE. Nurse Staffing and Patient Care Quality and Safety. En: Hughes RG, editor. Patient Safety and Quality: An Evidence-Based Handbook for Nurses [Internet]. Rockville (MD): Agency for Healthcare Research and Quality (US); 2008 [citado el 23 de junio de 2025]. (Advances in Patient Safety). Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK2676/>

18. Fernandez F. Piura: La crítica situación del Hospital Santa Rosa. Correo [Internet]. el 28 de octubre de 2016 [citado el 23 de junio de 2025]; Disponible en: <https://diariocorreo.pe/edicion/piura/piura-la-critica-situacion-del-hospital-santa-rosa-707448/>
19. Sandoval D. Hospital Santa Rosa a la deriva y con deficiencias para la atención. Cutivalú Piura [Internet]. Digital. el 30 de enero de 2024 [citado el 23 de junio de 2025]; Disponible en: <https://www.cutivalu.pe/hospital-santa-rosa-a-la-deriva-y-con-deficiencias-para-la-atencion/>
20. Bru-Luna LM, Martí-Vilar M, Merino-Soto C, Cervera-Santiago JL. Emotional Intelligence Measures: A Systematic Review. Healthcare (Basel) [Internet]. el 7 de diciembre de 2021 [citado el 7 de agosto de 2024];9(12):1696. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/356836695 Emotional Intelligence Measures A Systematic Review](https://www.researchgate.net/publication/356836695_Emotional_Intelligence_Measures_A_Systematic_Review)
21. García-Ancira C. La inteligencia emocional en el desarrollo de la trayectoria académica del universitario. Revista Cubana de Educación Superior [Internet]. agosto de 2020 [citado el 7 de agosto de 2024];39(2). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0257-43142020000200015&lng=es&nrm=iso&tlng=es
22. Mayer J, Caruso D, Sitarenios B, Romero M. How many emotional intelligence abilities are there? An examination of four measures of emotional intelligence. Personality and Individual Differences [Internet]. el 1 de marzo de 2024 [citado el 7 de agosto de 2024];219:112468. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0191886923003914>
23. Harris VW, Anderson J, Visconti B. Social emotional ability development (SEAD): An integrated model of practical emotion-based competencies. Motiv Emot [Internet]. 2022 [citado el 7 de agosto de 2024];46(2):226–53. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/357688578 Social emotional ability development SEAD An integrated model of practical emotion-based competencies](https://www.researchgate.net/publication/357688578_Social_emotional_ability_development_SEAD_An_integrated_model_of_practical_emotion-based_competencies)
24. Šimić G, Tkalčić M, Vukić V, Mulc D, Španić E, Šagud M, et al. Understanding Emotions: Origins and Roles of the Amygdala. Biomolecules [Internet]. el 31 de mayo de 2021 [citado el 7 de agosto de 2024];11(6):823. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8228195/>
25. Paley B, Hajal NJ. Conceptualizing Emotion Regulation and Coregulation as Family-Level Phenomena. Clin Child Fam Psychol Rev [Internet]. 2022 [citado el 7 de agosto de 2024];25(1):19–43. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/358231394 Conceptualizing Emotion Regulation and Coregulation as Family-Level Phenomena](https://www.researchgate.net/publication/358231394_Conceptualizing_Emotion_Regulation_and_Coregulation_as_Family-Level_Phenomena)
26. O'Connor PJ, Hill A, Kaya M, Martin B. The Measurement of Emotional Intelligence: A Critical Review of the Literature and Recommendations for Researchers and Practitioners. Front Psychol [Internet]. el 28 de mayo de 2019 [citado el 7 de agosto de 2024];10:1116. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/333431794 The Measurement of Emotional Intelligence A Critical Review of the Literature and Recommendations for Researchers and Practitioners](https://www.researchgate.net/publication/333431794_The_Measurement_of_Emotional_Intelligence_A_Critical_Review_of_the_Literature_and_Recommendations_for_Researchers_and_Practitioners)

27. Peña-Sarrionandia A, Mikolajczak M, Gross JJ. Integrating emotion regulation and emotional intelligence traditions: a meta-analysis. *Front Psychol* [Internet]. el 24 de febrero de 2015 [citado el 7 de agosto de 2024];6:160. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/272741226_Integrating_emotion_regulation_and_emotional_intelligence_traditions_a_meta-analysis
28. Carden J, Jones RJ, Passmore J. Defining Self-Awareness in the Context of Adult Development: A Systematic Literature Review. *Journal of Management Education* [Internet]. el 1 de febrero de 2022 [citado el 7 de agosto de 2024];46(1):140–77. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/349725383_Defining_Self-Awareness_in_the_Context_of_Adult_Development_A_Systematic_Literature_Review
29. Morris LS, Grehl MM, Rutter SB, Mehta M, Westwater ML. On what motivates us: a detailed review of intrinsic v. extrinsic motivation. *Psychol Med* [Internet]. 2022 [citado el 24 de julio de 2024];52(10):1801–16. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9340849/>
30. Moudatsou M, Stavropoulou A, Philalithis A, Koukouli S. The Role of Empathy in Health and Social Care Professionals. *Healthcare (Basel)* [Internet]. el 30 de enero de 2020 [citado el 7 de agosto de 2024];8(1):26. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/338997146_The_Role_of_Empathy_in_Health_and_Social_Care_Professionals
31. Annapurna R, Basri S. The influence of emotional intelligence and behavioural biases on mutual fund churning frequency: Evidence from India. *Acta Psychologica* [Internet]. el 1 de agosto de 2024 [citado el 7 de agosto de 2024];248:104426. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0001691824003032>
32. Brosch T, Steg L. Leveraging emotion for sustainable action. *One Earth* [Internet]. el 17 de diciembre de 2021 [citado el 7 de agosto de 2024];4(12):1693–703. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2590332221006163>
33. Dong B, Peng X, Jiang N. Exploring the Domain of Emotional Intelligence in Organizations: Bibliometrics, Content Analyses, Framework Development, and Research Agenda. *Front Psychol* [Internet]. el 7 de marzo de 2022 [citado el 7 de agosto de 2024];13:810507. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/359057178_Exploring_the_Domain_of_Emotional_Intelligence_in_Organizations_Bibliometrics_Content_Analyses_Framework_Development_and_Research_Agenda
34. Yuste MA. Leadership and Emotional Intelligence during a Crisis. *Revista de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad* [Internet]. 2021 [citado el 7 de agosto de 2024];16(2):47–60. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/927/92770298005/html/>
35. Oropesa Ruiz NF, Mercader Rubio I, Gutiérrez Ángel N, Pérez García MA. Neuroticism and Emotional Intelligence in Adolescence: A Mediation Model Moderate by Negative Affect and Self-Esteem. *Behav Sci (Basel)* [Internet]. el 19 de julio de 2022 [citado el 7 de agosto de 2024];12(7):241. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/362126405_Neuroticism_and_Emotional_Intelligence_in_Adolescence_A_Mediation_Model_Moderate_by_Negative_Affect_and_Self-Esteem

36. Fournier H, Koenig O. Emotional attention: Time course and effects of agonistic and antagonistic overlay of intrinsic and goal relevances. *Emotion* [Internet]. junio de 2024;24(4):923–34. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/375705231_Emotional_attention_Time_course_and_effects_of_agonistic_and_antagonistic_overlay_of_intrinsic_and_goal_relevances
37. Ogren M, Johnson SP. Factors Facilitating Early Emotion Understanding Development: Contributions to Individual Differences. *Hum Dev* [Internet]. febrero de 2021 [citado el 7 de agosto de 2024];64(3):108–18. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/345635469_Factors_Facilitating_Early_Emotion_Understanding_Development_Contributions_to_Individual_Differences
38. Pons F, Harris PL. Children’s understanding of emotions or Pascal’s “error”: Review and prospects. En: *Handbook of emotional development* [Internet]. Cham, Switzerland: Springer Nature Switzerland AG; 2019. p. 431–49. Disponible en: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-17332-6_17
39. Lau EYH, Williams K. Emotional Regulation in Mothers and Fathers and Relations to Aggression in Hong Kong Preschool Children. *Child Psychiatry Hum Dev* [Internet]. 2022 [citado el 7 de agosto de 2024];53(4):797–807. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/350822233_Emotional_Regulation_in_Mothers_and_Fathers_and_Relations_to_Aggression_in_Hong_Kong_Preschool_Children
40. Jentsch VL, Wolf OT. The impact of emotion regulation on cardiovascular, neuroendocrine and psychological stress responses. *Biological Psychology* [Internet]. el 1 de julio de 2020 [citado el 7 de agosto de 2024];154:107893. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0301051120300533>
41. Vishkin A, Ben-Nun Bloom P, Schwartz S, Solak N, Tamir M. Religiosity and Emotion Regulation. *Journal of Cross-Cultural Psychology* [Internet]. el 1 de octubre de 2019;50:1050–74. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/336560483_Religiosity_and_Emotion_Regulation
42. Zeidner M, Roberts R, Matthews G. The Science of Emotional Intelligence: Current Consensus and Controversies. *European Psychologist - EUR PSYCHOL* [Internet]. el 1 de enero de 2008;13:64–78. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/247399305_The_Science_of_Emotional_Intelligence
43. Antonopoulou H. The Value of Emotional Intelligence: Self-Awareness, Self-Regulation, Motivation, and Empathy as Key Components. *Technium Education and Humanities* [Internet]. el 11 de abril de 2024;8:78–92. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/379764627_The_Value_of_Emotional_Intelligence_Self-Awareness_Self-Regulation_Motivation_and_Empathy_as_Key_Components
44. Coronado-Maldonado I, Benítez-Márquez MD. Emotional intelligence, leadership, and work teams: A hybrid literature review. *Heliyon* [Internet]. el 20 de septiembre de 2023 [citado el 7 de agosto de 2024];9(10):e20356. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844023075643>

45. Pandey J. Factors affecting job performance: an integrative review of literature. *Management Research Review* [Internet]. el 1 de enero de 2019 [citado el 7 de agosto de 2024];42(2):263–89. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/327679605_Factors_Affecting_Job_performance_A_n_Integrative_Review_of_Literature
46. Sandall H, Silva LMC e, Queiroga F. A Comprehensive Approach to Job Performance in the Service Sector: A Systematic Literature Review. *BAR, Braz Adm Rev* [Internet]. el 3 de junio de 2022 [citado el 7 de agosto de 2024];19:e210046. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/bar/a/R3fzXR5n7yBqQFK63rQCWGr/abstract/?lang=en>
47. Matsuo M. Effect of learning goal orientation on work engagement through job crafting: A moderated mediation approach. *Personnel Review* [Internet]. el 1 de enero de 2018 [citado el 7 de agosto de 2024];48(1):220–33. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/326921839_Effect_of_learning_goal_orientation_on_work_engagement_through_job_crafting_A_moderated_mediation_approach
48. Cai Z, Huang Q, Liu H, Wang X. Improving the agility of employees through enterprise social media: The mediating role of psychological conditions. *International Journal of Information Management* [Internet]. 2018;38(1):52–63. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0268401216306338?via%3Dihub>
49. Wu C, Zhang Y, Huang S, Yuan Q. Does enterprise social media usage make the employee more productive? A meta-analysis. *Telematics and Informatics* [Internet]. el 1 de julio de 2021 [citado el 7 de agosto de 2024];60:101578. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0736585321000174>
50. Ángeles López-Cabarcos M, Vázquez-Rodríguez P, Quiñoá-Piñeiro LM. An approach to employees' job performance through work environmental variables and leadership behaviours. *Journal of Business Research* [Internet]. el 1 de febrero de 2022 [citado el 7 de agosto de 2024];140:361–9. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296321008110>
51. Cho HK, Kim B. Effect of Nurses' Grit on Nursing Job Performance and the Double Mediating Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Healthcare (Basel)* [Internet]. el 20 de febrero de 2022 [citado el 8 de agosto de 2024];10(2):396. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/358756391_Effect_of_Nurses'_Grit_on_Nursing_Job_Performance_and_the_Double_Mediating_Effect_of_Job_Satisfaction_and_Organizational_Commitment
52. Wang L. The Role of Students' Self-Regulated Learning, Grit, and Resilience in Second Language Learning. *Front Psychol* [Internet]. el 22 de diciembre de 2021 [citado el 8 de agosto de 2024];12:800488. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/357255650_The_Role_of_Students'_Self-Regulated_Learning_Grit_and_Resilience_in_Second_Language_Learning
53. Velazco JEC. La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento & Gestión* [Internet]. 2018 [citado el 21 de marzo de 2024];(45):58–81. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/646/64659525004/html/>

54. Leitão J, Pereira D, Gonçalves Â. Quality of Work Life and Organizational Performance: Workers' Feelings of Contributing, or Not, to the Organization's Productivity. *Int J Environ Res Public Health* [Internet]. octubre de 2019 [citado el 23 de marzo de 2024];16(20):3803. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/336388372_Quality_of_Work_Life_and_Organizational_Performance_Workers'_Feelings_of_Contributing_or_Not_to_the_Organization's_Productivity
55. Bocean CG, Nicolescu MM, Cazacu M, Dumitriu S. The Role of Social Responsibility and Ethics in Employees' Wellbeing. *Int J Environ Res Public Health* [Internet]. el 21 de julio de 2022 [citado el 21 de marzo de 2024];19(14):8838. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/362183895_The_Role_of_Social_Responsibility_and_Ethics_in_Employees'_Wellbeing
56. Ghasemi S, Karimi L, Nehrir B. Professional responsibility-acquiring process among bachelor degree nursing students: A grounded theory study. *J Educ Health Promot* [Internet]. el 29 de diciembre de 2020 [citado el 23 de marzo de 2024];9:341. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/348049710_Professional_responsibility-acquiring_process_among_bachelor_degree_nursing_students_A_grounded_theory_study
57. Schmutz JB, Meier LL, Manser T. How effective is teamwork really? The relationship between teamwork and performance in healthcare teams: a systematic review and meta-analysis. *BMJ Open* [Internet]. el 12 de septiembre de 2019 [citado el 23 de marzo de 2024];9(9):e028280. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6747874/>
58. Van den Hout JJJ, Davis OC. Promoting the Emergence of Team Flow in Organizations. *Int J Appl Posit Psychol* [Internet]. el 1 de agosto de 2022 [citado el 21 de marzo de 2024];7(2):143–89. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/355201810_Promoting_the_Emergence_of_Team_Flow_in_Organizations
59. Betanzos Díaz N, Paz Rodríguez F. Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de psicología* [Internet]. 2007 [citado el 19 de marzo de 2024];23(2):207–15. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2501740>
60. Siraneh Y, Ololo S, Tsega G, Yitbarek K, Adamu A, Erchafo B, et al. Level and Factors Associated with Professional Commitment of Health Professionals Providing Institutional Delivery Services in Public Health Facilities, Southwest Ethiopia. *Ethiop J Health Sci* [Internet]. julio de 2018 [citado el 23 de marzo de 2024];28(4):495–504. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/326302653_Level_and_Factors_Associated_with_Professional_Commitment_of_Health_Professionals_Providing_Institutional_Delivery_Services_in_Public_Health_Facilities_Southwest_Ethiopiaturj
61. Turjuman F, Alilyyani B. Emotional Intelligence among Nurses and Its Relationship with Their Performance and Work Engagement: A Cross-Sectional Study. *Journal of Nursing Management* [Internet]. el 10 de noviembre de 2023;2023. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/375526537_Emotional_Intelligence_among_Nurses_and_Its_Relationship_with_Their_Performance_and_Work_Engagement_A_Cross-Sectional_Studyzh

62. Alonazi WB. The Impact of Emotional Intelligence on Job Performance During COVID-19 Crisis: A Cross-Sectional Analysis. *Psychol Res Behav Manag* [Internet]. el 22 de septiembre de 2020 [citado el 8 de agosto de 2024];13:749–57. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/345326238_The_Impact_of_Emotional_Intelligence_on_Job_Performance_During_COVID-19_Crisis_A_Cross-Sectional_Analysis
63. Nespereira T, Vázquez M. Inteligencia emocional y manejo del estrés en profesionales de Enfermería del Servicio de Urgencias hospitalarias. *Enfermería Clínica* [Internet]. el 1 de mayo de 2017 [citado el 8 de agosto de 2024];27(3):172–8. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130862117300244>
64. Soriano-Vázquez I, Cajachagua Castro M, Morales-García WC. Emotional intelligence as a predictor of job satisfaction: the mediating role of conflict management in nurses. *Front Public Health* [Internet]. el 10 de noviembre de 2023 [citado el 8 de agosto de 2024];11:1249020. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/375627118_Emotional_intelligence_as_a_predictor_of_job_satisfaction_the_mediating_role_of_conflict_management_in_nurses
65. Villafuerte DA. Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional PNP Luis N. Sáenz Lima, 2023 [Internet] [Licenciatura]. Universidad César Vallejo; 2023 [citado el 8 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/122556>
66. Velásquez MC. Inteligencia emocional y estrés laboral del personal de enfermería de un hospital público, 2021 [Internet] [Maestría]. Universidad César Vallejo; 2022 [citado el 8 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84046>
67. Pérez BA. Inteligencia emocional y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de cardiopediatría de un Hospital de Lima, 2021 [Internet] [Maestría]. Universidad César Vallejo; 2021 [citado el 8 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70280>
68. Díaz JD. Inteligencia emocional y desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020 [Internet] [Maestría]. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2020 [citado el 8 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61353>
69. Campos L. Inteligencia emocional y cuidado humanizado en personal de enfermería de cuidados intensivos de un hospital de Piura, 2021 [Internet] [Maestría]. [Piura]: Universidad César Vallejo; 2022 [citado el 11 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78456>
70. Bocciardi F, Caputo A, Fregonese C, Langher V, Sartori R. Career adaptability as a strategic competence for career development: An exploratory study of its key predictors. *European Journal of Training and Development* [Internet]. 2017;41(1):67–82. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/312062681_Career_adaptability_as_a_strategic_competence_for_career_development_An_exploratory_study_of_its_key_predictors
71. Edú-Valsania S, Laguía A, Moriano JA. Burnout: A Review of Theory and Measurement. *Int J Environ Res Public Health* [Internet]. el 4 de febrero de 2022 [citado el 8 de agosto de 2024];19(3):1780. Disponible en:

<https://www.researchgate.net/publication/358359425> Burnout A Review of Theory and Measurement

72. Drigas A, Papoutsi C, Skianis C. Being an Emotionally Intelligent Leader through the Nine-Layer Model of Emotional Intelligence—The Supporting Role of New Technologies. Sustainability [Internet]. enero de 2023 [citado el 8 de agosto de 2024];15(10):8103. Disponible en:

<https://www.researchgate.net/publication/370805530> Being an Emotionally Intelligent Leader through the Nine-Layer Model of Emotional Intelligence—The Supporting Role of New Technologies

73. Meyer JP, Paunonen SV, Gellatly IR, Goffin RD, Jackson DN. Organizational commitment and job performance: It's the nature of the commitment that counts. Journal of Applied Psychology [Internet]. 1989;74(1):152–6. Disponible en:

<https://www.researchgate.net/publication/278990295> Organizational Commitment and Job Performance It's the Nature of the Commitment That Counts

74. Zhenjing G, Chupradit S, Ku KY, Nassani AA, Haffar M. Impact of Employees' Workplace Environment on Employees' Performance: A Multi-Mediation Model. Front Public Health [Internet]. el 13 de mayo de 2022 [citado el 21 de marzo de 2024];10:890400. Disponible en:

<https://www.researchgate.net/publication/360591796> Impact of Employees' Workplace Environment on Employees' Performance A Multi-Mediation Model

75. Datu JAD. Beyond Passion and Perseverance: Review and Future Research Initiatives on the Science of Grit. Front Psychol [Internet]. el 27 de enero de 2021 [citado el 8 de agosto de 2024];11:545526. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7873055/>

76. Kozubal M, Szuster A, Wielgopalan A. Emotional regulation strategies in daily life: the intensity of emotions and regulation choice. Front Psychol [Internet]. el 14 de agosto de 2023 [citado el 8 de agosto de 2024];14:1218694. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/373129667> Emotional regulation strategies in daily life the intensity of emotions and regulation choice

77. Llagas Chafloque MG. Motivación y su relación con el desempeño laboral de la Enfermera Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima-2015. Universidad César Vallejo [Internet]. 2017 [citado el 21 de marzo de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8660>

78. Huamán D. Propiedades psicométricas de la escala de Inteligencia Emocional TMMS – 24 en estudiantes de la escuela técnica superior – PNP [Internet] [Licenciatura]. [Piura]: Universidad César Vallejo; 2020 [citado el 10 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56390>

79. Hernández-Sampieri R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta [Internet]. Ciudad de México: Mc Graw Hill; 2018 [citado el 9 de enero de 2024]. Disponible en: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yoidentificado (a) con DNI N° , mediante el presente documento acepto participar en el proyecto de investigación titulado “Inteligencia emocional y Desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa II-2 – Piura, 2025” realizado por la investigadora Lic. Enf. Carrión Ruiz, Josilu, de la Universidad Nacional de Tumbes. Tengo pleno conocimiento de los objetivos de la investigación y el carácter anónimo y confidencial de la misma, así como el respeto de la posibilidad de retirarme si el caso lo amerita. Sé que los resultados podrán ser difundidos sin precisar nombres.

Por tal motivo, acepto participar voluntariamente de la investigación, Para mayor conformidad firmo el presente documento.

Nombre:

DNI:

Anexo 2. Primer instrumento de recolección de datos

Cuestionario TMMS - 24

Instrucciones: A continuación, se presentan una serie de preguntas, lea detenidamente y responda con la opción que considera más cercana a la realidad que experimenta. Considere la siguiente valoración:

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

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

22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.					
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.					
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.					

FICHA TÉCNICA

Nombre original del instrumento:	Escala de IE TMMS-24
Autor y año:	Salovey y Mayer, 1990
Adaptación:	Huamán, 2020
Objetivo del instrumento:	Medir la Inteligencia Emocional
Usuarios:	Personal de enfermería
Forma de administración o modo de aplicación:	Individual
Duración	30 minutos
Validez:	Validación de contenido: Aiken de 100%. Validación de constructo: cargas factoriales > 0.304 para tres componentes, que explican 43% de la varianza total (Huamán, 2020).
Confiabilidad:	Confiabilidad por Alfa de Cronbach de 0.852 (Huamán, 2020)
Dimensiones:	Atención emocional (1 – 8), claridad emocional (9 – 16), regulación emocional (17 – 24).
Puntuación:	De 1 a 5 puntos (ítem 5 debe puntuarse inversamente).
Baremos:	Deficiente: 8 – 77 puntos Adecuado: 78 – 90 puntos Excelente: 91 – 120 puntos

Anexo 3. Segundo instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL

El presente documento sirve para recolectar datos respecto a sus impresiones del desempeño laboral del profesional de salud, y tiene por finalidad procesar datos para una investigación académica. Marque la casilla que corresponda.

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

N.º	Ítems	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Calidad del trabajo					
1	Produce o realiza un trabajo sin errores.					
2	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.					
3	Realiza un trabajo ordenado.					
4	Realiza un trabajo en los tiempos establecidos.					
5	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.					
6	Produce o realiza un trabajo metódico.					
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.					
8	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor.					
9	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.					
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.					
11	Puede trabajar independientemente.					
	DIMENSIÓN: Responsabilidad					
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.					
13	Mantiene a la jefatura encargada del servicio informada del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse.					
14	Transmite esta información oportunamente.					
15	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del Servicio.					
16	Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades.					
17	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.					
	DIMENSIÓN: Trabajo en equipo					

18	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del Servicio.					
19	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos o tareas encomendadas por sus superiores.					
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del Servicio.					
21	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el Servicio.					
22	Conoce la Misión y Visión del servicio.					
23	Colabora con otros armoniosamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías.					
24	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.					
25	Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecten directamente.					
26	Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.					
27	Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo.					
DIMENSIÓN: Compromiso institucional						
28	Demuestra respeto hacia los usuarios.					
29	Demuestra respeto a sus superiores.					
30	Demuestra respeto a sus colegas.					
31	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.					

FICHA TÉCNICA

Nombre original del instrumento:	Ficha de observación para medir el desempeño laboral
Autor y año:	Ministerio de Salud de Perú, año 2008
Adaptación:	Llagas, año 2015
Objetivo del instrumento:	Medir el desempeño laboral de los profesionales de salud
Usuarios:	Profesionales de salud del Perú
Forma de administración o modo de aplicación:	Individual
Duración	60 minutos aprox.
Validez:	Validación de contenido a cargo del Dr. Daniel Córdova Sotomayor (Llagas, 2015)
Confiabilidad:	Confiabilidad excelente por Alfa de Cronbach de 93.6 % (Llagas, 2015)

Dimensiones:	Calidad del trabajo: ítems 1-11. Responsabilidad: ítems 12-17. Trabajo en equipo: 18-26. Compromiso institucional: ítems 27-31
Puntuación:	De 1 a 5 puntos
Baremos:	Nivel bajo: 31 – 72. Nivel medio: 73 – 113. Nivel alto: 114 - 155

Anexo 4. Análisis de normalidad de variables y dimensiones

Tabla 10: Prueba de normalidad de las variables de estudio

Variable	Valor p	Normalidad
Desempeño Laboral	0.00052	No cumple
Inteligencia Emocional	0.29018	Cumple
Atención emocional	0.71446	Cumple
Claridad emocional	0.25014	Cumple
Regulación emocional	0.12967	Cumple

Fuente: Prueba de Shapiro-Wilk aplicado a las variables de estudio.

Los resultados de la tabla evidenciaron, que la variable Desempeño Laboral no cumplió con el supuesto de normalidad ($p < 0.05$), con lo cual, se determinó el uso de una prueba no paramétrica para medir la asociación entre las variables, es decir, la prueba de Rho de Spearman.