



## Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance of health personnel at HRGDV Abancay, 2022

## Relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral del personal de salud del HRGDV Abancay, 2022

Luis M. Alfaro-Chirinos<sup>1</sup>, John A. Aguirre-Carrasco<sup>2</sup>, Alejandrina Huaylla-Quispe<sup>3</sup> y Hugo D. Alfaro-Chirinos<sup>4</sup>

<https://orcid.org/0000-0002-0475-6994><sup>1</sup>, <https://orcid.org/0000-0002-1522-2963><sup>2</sup>, <https://orcid.org/0000-0002-7118-6477><sup>3</sup>  
y <https://orcid.org/0000-0001-6272-0239><sup>4</sup>

<sup>1</sup> Luis M. Alfaro\_Chirinos, Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Perú – [lalfaroch@unamba.edu.pe](mailto:lalfaroch@unamba.edu.pe)

<sup>2</sup> Jhon A. Aguirre Carrasco, Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Perú – [jaguirre@unamba.edu.pe](mailto:jaguirre@unamba.edu.pe)

<sup>3</sup> Alejandrina Huaylla\_Quispe, Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Perú – [ahuaylla@unamba.edu.pe](mailto:ahuaylla@unamba.edu.pe)

<sup>4</sup> Hugo D. Alfaro\_Chirinos, Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Perú – [huda\\_271@hotmail.com](mailto:huda_271@hotmail.com)

(Recepción: 05/9/2023 - Aceptación 05/10/2023)

**Abstract.** The objective of this article is to examine the relationship between emotional intelligence and the work performance of health personnel at the Guillermo Díaz de la Vega Regional Hospital (HRGDV) of Abancay in 2022. A quantitative approach was used and 225 selected pro-fessionals were surveyed, probabilistically among the 539 hospital employees. The results showed that 90.7% had high emotional intelligence, and 67.1% had high job performance. The analysis revealed a significant relationship ( $r = 0.133$ ,  $p = 0.046$ ) between emotional intelligence and job performance in the HRGDV Abancay in 2022.

**Keywords:** Emotional Intelligence, Job Performance.

**Resumen.** El presente artículo tiene como objetivo examinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega (HRGDV) de Abancay en 2022. Se utilizó un enfoque cuantitativo y se encuestó a 225 profesionales seleccionados de forma probabilística entre los 539 empleados del hospital. Los resultados mostraron que el 90.7% tenía alta inteligencia emocional, y el 67.1% tenía un alto desempeño laboral. El análisis reveló una relación significativa ( $r = 0.133$ ,  $p = 0.046$ ) entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el HRGDV Abancay en 2022.

**Palabras Clave:** Inteligencia Emocional, Desempeño Laboral.

### 1 Introducción

En el cambiante y desafiante entorno laboral actual, la inteligencia emocional (IE) ha emergido como un componente crucial que influye en el éxito y la eficacia de los profesionales en diversas disciplinas. En particular, la IE se ha transformado en un aspecto de gran relevancia en el sector de la salud, donde las interacciones emocionales son una constante y donde el cuidado y bienestar de los pacientes cuentan en gran medida de las destrezas de los profesionales de la salud para comprender y gestionar las emociones, tanto propias como ajenas.

El personal de salud se enfrenta a un conjunto único de desafíos en su trabajo diario. Además de la complejidad de las tareas médicas y la toma de decisiones clínicas, deben lidiar con pacientes en situaciones emocionales extremadamente variadas, que van desde la ansiedad y el temor hasta la alegría y la gratitud. La facultad de gestionar y reconocer estas



emociones, tanto en sí mismos como en los demás, se ha vuelto esencial para brindar atención médica de calidad y promover un ambiente de trabajo saludable.

El Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega (HRGDV) de Abancay, como una institución de atención médica, no es ajeno a estos desafíos. En este con-texto, es fundamental comprender cómo la IE influye en el desempeño laboral del personal de salud y, por lo tanto, en la calidad de la atención brindada a los pacientes. Además, este enfoque en la IE puede tener un impacto positivo en la satisfacción y retención del personal, lo que es esencial en un entorno donde la demanda de atención médica de calidad es continua.

Por tanto, esta investigación se propone explorar y determinar la relación existente entre la IE y el desempeño laboral del personal de salud en el HRGDV Abancay durante el año 2022. La comprensión de esta relación no solo puede proporcionar una visión más clara sobre cómo se pueden mejorar las habilidades emocionales del personal de salud, sino que también puede servir como base para el desarrollo de programas de formación y políticas institucionales que pro-muevan un entorno de trabajo saludable y una atención de mayor calidad para los usuarios.

El presente estudio se adentra en el análisis de cómo las dimensiones clave de la IE, como la conciencia emocional, la autorregulación emocional, la empatía y las habilidades sociales, se correlacionan con indica-dores concretos de desempeño laboral en el HRGDV Abancay. Estos resultados tienen el potencial de proporcionar información valiosa para la toma de decisiones en la gestión de recursos humanos en el ámbito de la salud, lo que a su vez puede beneficiar tanto a los profesionales de la salud como a los pacientes que confían en sus cuidados.

El resultado de esta investigación no solo contribuirá al conocimiento académico en el campo de la gestión de la salud, sino que también podría tener implicaciones prácticas importantes para la mejora de la calidad de la atención médica en el HRGDV y, potencialmente, en otros entornos hospitalarios similares.

## **2 Método**

El enfoque utilizado se basó en el método hipotético-deductivo. Con respecto a este enfoque, Abreu (2014) destaca que a partir de las conclusiones o resultados obtenidos de las premisas previamente planteadas o de principios científicos generales, es posible identificar las cualidades específicas del objeto de estudios.

### **2.1 Tipo y Nivel de Investigación**

El enfoque de investigación empleado se caracteriza como básico, ya que se centra en áreas donde las variables o sus relaciones previamente no han sido investigadas, permitiendo así profundizar en el entendimiento y abordar lagunas en el conocimiento (Creswell, 2014). En cuanto al nivel de investigación, se clasifica como correlacional, dado que, en este tipo de estudio, los investigadores pueden explorar relaciones entre dos o más variables, y determinar posibles relaciones de causa y efecto a través de pruebas de hipótesis (Arias y Covinos, 2021).

### **2.2 Diseño de la Investigación**

El diseño del estudio se caracteriza como no experimental- transversal. Estos enfoques de diseño se basan en la observación y análisis de variables sin intervenirlas o modificarlas y se llevan a cabo en un solo momento en el tiempo (Arias, 2020).

### **2.3 Población**

El presente estudio involucra una población de 539 profesionales de la salud que desempeñan sus roles en el HRGDV Abancay. De acuerdo con la definición de López y Fachelli (2015), la población se refiere al conjunto de individuos que conforman una unidad de análisis de la cual se busca obtener conclusiones tanto estadísticas como teóricas. En este estudio, se seleccionó una muestra de 225 profesionales de la salud que trabajan en el HRGDV Abancay mediante el uso del método probabilístico, siguiendo un enfoque aleatorio.

### 2.3 Análisis Estadístico

La recopilación de datos se realizó mediante un cuestionario que constaba de Inteligencia emocional: 37 ítems y Desempeño laboral: 39 ítems y se empleó el software SPSS v.25 para analizar la información.

## 3 Resultados

### 3.1 Inteligencia Emocional

Tabla 01 – Inteligencia Emocional del servidor de salud y la distribución de frecuencias

Variable	Niveles	Baremo	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (%)
Inteligencia Emocional	Medio	87 - 136	21	9.3
	Alto	137 - 185	204	90.7
Total			225	100.0

Los datos en la tabla 1 revelan la inteligencia emocional (IE) del servidor de salud, y los resultados indican lo siguiente: un 90.7% del servidor de salud demostró poseer una alta IE, mientras que un 9.3% presentó una IE en el rango medio.

#### 3.1.1 Dimensiones de la Inteligencia Emocional.

Tabla 02 – Dimensiones de la inteligencia emocional y la distribución de frecuencias

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (%)
Autorregulación	Medio	20 - 29	39	17.3
	Alto	30 - 40	186	82.7
Motivación	Medio	22 - 33	38	16.9
	Alto	34 - 45	187	83.1
Empatía	Medio	17 - 26	67	29.8
	Alto	27 - 35	158	70.2
Habilidades Sociales	Medio	31 - 48	44	19.6
	Alto	49 - 65	181	80.4

Los datos en la tabla 2 brindan información sobre las dimensiones de la inteligencia emocional (IE) del personal de salud, y los resultados del análisis indican lo siguiente: un 82.7% del personal de salud demostró una autorregulación en un nivel elevado, mientras que un 17.3% exhibió una autorregulación en un nivel medio. Además, el 83.7% del personal de salud manifestó tener una motivación significativamente alta, en contraste con el 16.9% que presentó una motivación en un nivel medio. Del mismo modo, el 70.2% del personal de salud mostró una empatía destacada, mientras que el 29.8% tuvo una empatía en un nivel medio. Por último, el 80.4% demostró tener habilidades sociales altamente desarrolladas, en comparación con el 19.6% que exhibió habilidades sociales en un nivel medio.

### 3.2 Desempeño Laboral

Tabla 03 – Desempeño Laboral del servidor de salud y la distribución de frecuencias

Variable	Niveles	Baremo	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (%)
Desempeño Laboral	Medio	92 - 143	74	32.9
	Alto	144 - 195	151	67.1
Total			225	100.0

Los datos en la tabla 3 ofrecen una visión del nivel de desempeño laboral (DL) del servidor de salud, y los resultados indican lo siguiente: un 67.1% del servidor de salud demostró tener un desempeño laboral en un nivel elevado, mientras que un 32.9% del personal de salud presentó un nivel medio en el desempeño de sus tareas

### 3.2.1 Dimensiones del Desempeño Laboral.

Tabla 04 – Dimensiones del Desempeño Laboral y la distribución de frecuencias

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (%)
Calidad	Medio	31 – 48	31	13.8
	Alto	49 – 65	194	86.2
Productividad	Medio	24 – 37	82	36.4
	Alto	38 – 50	143	63.6
Toma de Decisiones	Medio	17 – 26	98	43.6
	Alto	27 – 35	127	56.4
Conocimiento	Medio	22 – 33	41	18.2
	Alto	34 – 45	184	81.8

La tabla 4 proporciona información sobre las dimensiones del desempeño laboral (DL) de los trabajadores de salud. Que un 86.2% de los trabajadores de salud demostró tener un alto nivel de calidad de servicio, mientras que un 13.8% presentó un nivel de calidad de servicio en el rango medio. Por otra parte, el 63.6% del personal de salud exhibió una alta rendimiento, mientras que el 36.4% mantuvo un nivel medio de productividad. Del mismo modo, el 56.4% de los trabajadores de salud manifestó tener decisiones elevadas, en contraste con el 43.6% que presentó un nivel medio de toma de decisiones. Finalmente, el 81.8% demostró tener un alto nivel de conocimiento, mientras que el 18.2% poseía un nivel medio de conocimiento.

### 3.3 Resultados Inferenciales

Tabla 05 – Coeficiente de Correlación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral

			Inteligencia Emocional	Desempeño Laboral
<i>Rho de Spearman</i>	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	1.000	,133*
		Sig. (bilateral)		0.046
		N	225	225
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,133*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.046	
		N	225	225

En la tabla 5 de acuerdo con el objetivo de estudio, se ha evaluado el vínculo entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del servidor de salud del HRGDV Abancay en 2022. Los resultados del análisis presentan un valor de correlación  $r=0.133^{**}$  y un valor  $p=0.046$ . Considerando los resultados y siguiendo la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis propuesta por el investigador, dado que el valor  $p$  es menor que 0.05. Esto confirma que la inteligencia emocional guarda una relación significativa con el desempeño laboral en el personal de salud del HRGDV Abancay.

## 4 Discusiones Conclusiones

En el presente artículo se definió el objetivo de analizar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de salud en el HRGDV Abancay. Los resultados revelaron un coeficiente de correlación ( $r$ ) igual a  $0.133^{**}$  y un valor  $p$  de 0.046. Esto indica de manera concluyente que existe de manera significativa la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de salud en el HRGDV Abancay.

Estos hallazgos encuentran respaldo en investigaciones previas. Por ejemplo, Torres et al. (2021) llegaron a conclusiones similares al encontrar una estrecha conexión entre la inteligencia emocional y el rendimiento de los profesionales de la salud. Argumentaron que la inteligencia emocional es esencial para que el personal de salud desempeñe sus funciones de manera efectiva y pueda enfrentar los desafíos y complicaciones que surgen en el entorno laboral.

De manera similar, Torres (2022) destacó la relación sólida entre la inteligencia emocional y el rendimiento entre los internos del hospital, sugiriendo que aquellos con un mayor control de sus emociones basado en su comprensión y reconocimiento de las mismas tienden a sobresalir en sus tareas.

Por otro lado, Chunque (2021) señaló en su investigación una relación evidente entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional, con un coeficiente de correlación (Rho) de 0.815. Además, Díaz (2020) también respaldó estas conclusiones al encontrar un valor de p menor a 0.05 y un coeficiente de correlación (r) igual a 0.759, lo que respalda la hipótesis de que existe significativamente una relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los internos de enfermería. Los resultados muestran que la relación positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal de salud es coherente con investigaciones previas en otros sectores laborales. Estos hallazgos subrayan la importancia de fomentar la IE en el personal de salud para mejorar la calidad de la atención médica y la satisfacción laboral. La empatía, en particular, emerge como una habilidad crítica para establecer relaciones terapéuticas con los pacientes y mejorar la colaboración interprofesional.

Por último como conclusión, este estudio destaca que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de salud del HRGDV Abancay, 2022. Promover el desarrollo de la inteligencia emocional (IE) a través de programas de capacitación y desarrollo podría ser una estrategia efectiva para mejorar la calidad de la atención y la satisfacción de los profesionales de la salud. Se insta a las instituciones de salud a considerar la implementación de intervenciones que fortalezcan la IE de su personal.

## 5 Biografías

Luis Miguel Alfaro Chirinos, Ingeniero Informático y Sistemas, docente contratado adscrito al departamento de Ingeniería, Escuela Académica Profesional de Ingeniería informática y Sistemas de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. Correo Electrónico: [lalfaroch@unamba.edu.pe](mailto:lalfaroch@unamba.edu.pe)

John Abraham Aguirre Carrasco, Ingeniero Informático y Sistemas, docente contratado adscrito al departamento de Ingeniería, Escuela Académica Profesional de Ingeniería informática y Sistemas de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. Correo Electrónico: [jaguirre@unamba.edu.pe](mailto:jaguirre@unamba.edu.pe)

Alejandrina Huaylla Quispe, Ingeniero de Sistemas e Informática, docente contratado adscrito al departamento de Ingeniería, Escuela Académica Profesional de Ingeniería informática y Sistemas de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. Correo Electrónico: [ahuaylla@unamba.edu.pe](mailto:ahuaylla@unamba.edu.pe)

Hugo David Alfaro Chirinos, Abogado, trabajador nombrado del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega. Correo Electrónico: [huda\\_271@hotmail.com](mailto:huda_271@hotmail.com)

## 6 Referencias

- [1]. Abarca Arias, Y. M., Apaza Pinto, Y. T., Carrillo Cusi, G. G., & Espinoza Moreno, T. M. (2021). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional en Arequipa. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(1).
- [2]. Abreu, J. L. (2014). El Método de la Investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 9(3), 195–204.
- [3]. Aragón, J. (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*, 6(1), 55–68. <https://doi.org/10.37533/cunursori.v6i1.41>
- [4]. Arévalo-Ascanio, J., & Estrada López, H. (2017). La toma de decisiones. Una revisión del tema. En *Gerencia de las organizaciones. Un enfoque empresarial*. Ediciones Universidad Simón Bolívar.
- [5]. Arias, J. (2020). Proyecto de tesis - Guía para la elaboración (Primera ed). Biblioteca Nacional del Perú.
- [6]. Arias, J., & Covinos, G. (2021). Diseño y metodología de la investigación (Primera Ed). *Enfoques Consulting*.
- [7]. Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, 13–25. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72709503>
- [8]. BarOn, R. (1997). Development of the BarOn EQ-I: A measure of emotional and social intelligence. 105th Annual Convention of the American Psychological Association in Chicago.
- [9]. Carmona-Fuentes, P., Vargas-Hernandez, J. G., & Rosas-Reyes, R. E. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral Sapienza Organizacional. *Sapienza Organizacional*, 2(3), 53–68.

- [10]. Chiavenato, I. (2009). Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional. La dinámica y éxito de las organizaciones. (McGRAW-HILL (ed.); 2da edición). [https://www.academia.edu/29923149/Comportamiento\\_Organizacional\\_Idalberto\\_Chiavenato\\_McGrawhill\\_2da\\_Edicion\\_pdf](https://www.academia.edu/29923149/Comportamiento_Organizacional_Idalberto_Chiavenato_McGrawhill_2da_Edicion_pdf)
- [11]. Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones (McGraw-Hill (ed.); Novena edición).
- [12]. Chiavenato, I. (2012). Cultura Organizacional (3ra edición). Pearson Educación S.A.
- [13]. Chunque Chingay, S. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal que labora en un centro de salud de nivel 1 - IV de Cajamarca - 2020 [Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1722>
- [14]. Contreras Castañeda, K. E. (2019). Las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad provincial de Huánuco 2019 [Universidad de Huánuco]. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2113>
- [15]. Creswell, J. W. (2014). Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches (4th ed). Sage.
- [16]. Daza, A., Vilorio, J., & Miranda, L. F. (2019). Gerencia del Talento Humano y Calidad del Servicio Educativo en Universidades Públicas de la Región Caribe de Colombia. Revista ESPACIOS, 40(44), 10–20. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n44/19404410.html>
- [17]. Díaz Quispecahuana, J. D. (2020). Inteligencia emocional y desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020 [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61353>
- [18]. Goleman, D. (1996). Inteligencia Emocional. Kairós.
- [19]. Goleman, D. (2008). La inteligencia emocional en la empresa. Javier Vergara Editor.
- [20]. Goleman, D. (2018). Inteligencia emocional en la empresa (Imprescindibles). Conecta.
- [21]. Guardiola, C., & Basurto, K. (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. Apuntes Universitarios. Revista de Investigación, 5(1), 69–77. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5051791>
- [22]. Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, M. del P. (2014). Metodología de la investigación (S. A. D. C. V. McGRAW-HILL / Interamericana Editores (ed.); 6ta ed.).
- [23]. Hernández Galicia, E. I. (2008). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias citrícolas de Montemorelos [Universidad de Montemorelos]. <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/32>
- [24]. López Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa (1 edición). Universidad Autónoma de Barcelona.
- [25]. Mantilla Calisaya, E. Y., & Vargas Pari, A. P. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral en enfermeras(os) de la clínica San Juan de Dios Arequipa, 2020 [Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/12857>
- [26]. Marín Cheto, R. (2019). Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el sector turismo. [Universitat Jaume I]. <http://hdl.handle.net/10234/185966>
- [27]. Torres Sangurima, E. A. (2022). Inteligencia emocional y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021 [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80397>
- [28]. Torres Vargas, E., Fretel Quiroz, N. M., Coral Cevillano, M., & Ramírez Chumbe, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. Vive Revista de Salud, 4(10), 64–71. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i10.76>
- [29]. Urtecho Ulloa, G. B. (2019). Inteligencia emocional y desempeño laboral en el Hospital Belén de Trujillo 2019 [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46588>